



# Wartungsplaner 2017 Admin- Handbuch

## Inhaltsverzeichnis

1. Installation .....	3
2. Konfiguration .....	5

# 1. Installation

## Vorraussetzungen

- KIX Professional 17 - aktuelle Version

## Paket Installation

Installieren Sie das Paket "*KIXFieldService*" mit der "*Paket-Verwaltung*" (Menü "*Admin*" Bereich "*Systemverwaltung*") oder über die Kommandozeile.

## Neue Access Control Lists (ACL)

Während der Installation werden drei neue ACLs im System angelegt. Sie verstecken einige Ticketfunktionen für Wartungstickets und bei Standardtickets, die Wartungsticketfunktion, sowie den Tab "*Wartungsinformationen*".

## Neuer Tickettyp

Während der Installation wird ein neuer Tickettyp "*Maintenance*" erzeugt. Er wird benutzt, um Wartungstickets zu kennzeichnen. Ebenso arbeitet die Access Control List standardmäßig mit diesem Tickettyp.

## Neue dynamische Felder

Feldname	Erklärung
MaintenancePlan	Enthält die ID des relevanten Wartungsplan-ConfigItem.
MaintenanceDate	Enthält das Datum der Wartung.
MaintenanceCI	Enthält die ID des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenanceCIClass	Enthält die Klasse des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenancePlanTime	Enthält die geplante Zeit für diese Wartung.
MaintenanceCILocation	Enthält den Standort-ID des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenanceCostCenter	Enthält die zugehörige Kostenstellen-ID des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenanceCIContact	Enthält die ID des Ansprechpartners des relevanten ConfigItem, das

Feldname	Erklärung
	gewartet werden soll.
MaintenanceCIType	Enthält den Typ des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenanceSupplier	Enthält den Kunden/Lieferanten, der die Wartung durchführt.
MaintenanceDueDate	Enthält das Fälligkeitsdatum einer zeitbasierten Wartung.
MaintenanceThreshold	Enthält den Schwellwert einer Schwellwert-basierten Wartung.
MaintenanceThresholdAttribute	Enthält den Attributname mit dem aktuellen Betriebszählwert des ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenanceReachedValue	Enthält den aktuellen Betriebszählwert des ConfigItems, das gewartet werden soll.
MaintenanceType	Enthält den Typ des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenanceCosts	Enthält die Kosten des relevanten ConfigItems, das gewartet werden soll.
RepairCosts	Enthält die Reparaturkosten des relevanten ConfigItem, das gewartet werden soll.
MaintenancePlannedStart	Enthält die geplante Startzeit.
MaintenancePlannedEnd	Enthält die geplante Endzeit.
MaintenanceActualStart	Enthält die aktuelle Startzeit.
MaintenanceActualEnd	Enthält die aktuelle Endzeit.


## 2. Konfiguration

Um die Einstellungen für diese Funktion zu konfigurieren, wählen Sie in der SysConfig die Gruppe "KIX Professional". Nachdem die Seite neu geladen wurde, wählen Sie eine der Untergruppen:



- *Core::CMDBMaintenanceCheckScheduler*
- *Core::ITSMConfigItem*
- *Core::Ticket*
- *Frontend::Agent::KSBSimilarTicketList*
- *Frontend::Agent::Ticket::ViewMaintenanceDocumentation*
- *Frontend::Agent::Ticket::ViewTicketZoomTabMaintenance*

### **Klassen für zeitbasierte Wartung**

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::CIClassesTimeBased*

 **CMDBMaintenanceCheckScheduler::CIClassesTimeBased**

Bestimmt die, für Wartungen relevanten CI-Klassen (Schlüssel). Inhalt kann eine 1 sein ("NextCheckDateReminder" wird für die Überprüfung verwendet, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss) oder 0 ("NextCheckDate" wird verwendet).


Schlüssel	Inhalt		
Computer	1		

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welche ConfigItem-Klassen für zeitbasierte Wartungen relevant sind. Der Eintrag im Feld "Schlüssel" ist der Klassenname. Der Eintrag im Feld "Inhalt" kann eine "1" oder eine "0" sein. Beim Wert "1" wird "NextCheckThresholdReminder" verwendet, um zu prüfen, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss. Beim Wert "0" wird "NextCheckThreshold" verwendet, um zu prüfen, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss.



Bitte beachten: Diese Einstellung ist notwendig.

### **Klassen für schwellwertbasierte Wartung**

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::CIClassesThresholdBased*

 **CMDBMaintenanceCheckScheduler::CIClassesThresholdBased**

Bestimmt die, für Wartungen relevanten CI-Klassen (Schlüssel). Inhalt kann eine 1 sein ("NextCheckThresholdReminder" wird für die Überprüfung verwendet, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss) oder 0 ("NextCheckThreshold" wird verwendet).




Schlüssel	Inhalt		
Computer	1		

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welche ConfigItem-Klassen für schwellwert-basierte Wartungen relevant sind. Der Eintrag im Feld "*Schlüsse*" ist der Klassenname. Der Eintrag im Feld "*Inhalt*" kann eine "*1*" oder eine "*0*" sein. Beim Wert "*1*" wird "*NextCheckTresholdReminder*" verwendet, um zu prüfen, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss. Beim Wert "*0*" wird "*NextCheckThreshold*" verwendet, um zu prüfen, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss.

Bitte beachten: Diese Einstellung ist notwendig.

### **Relevante Verwendungsstatus**

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::CICassesDeploymentStates*

<input checked="" type="checkbox"/>	 <b>CMDBMaintenanceCheckScheduler::CIClassesDeploymentStates</b>
Bestimmt die Verwendungsstatus (getrennt durch Komma oder Semikolon), welche für Überprüfung betrachtet werden sollen.	
<b>Schlüssel</b>	<b>Inhalt</b>
<input type="text" value="Computer"/>	<input type="text" value="Production"/>
	 

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, welche Verwendungsstatus für die jeweilige Klasse relevant sind, um zu prüfen, ob ein Wartungsticket erstellt werden muss. Der Eintrag im Feld "*Schlüsse*" ist der Klassenname. Der Eintrag im Feld "*Inhalt*" ist der Verwendungsstatus. Sie können hier mehrere Verwendungsstatus angeben, getrennt durch Komma oder Semikolon.

### **Prüfung schwellwertbasierender Wartungen**

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::CheckThresholdBased*

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>CMDBMaintenanceCheckScheduler::CheckThresholdBased</b>
Definiert, ob Schwellwert basierende Wartungen auch durch den Scheduler geprüft werden sollen. Dies kann mehrere Tickets für die selbe Wartung verursachen, falls die Überprüfung nochmals durchgeführt wird.	
	<input type="text" value="Ja"/> <small>Standardwert: Ja</small>

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, ob schwellwert-basierte Wartungen auch durch den Scheduler geprüft werden sollen. Dies kann mehrere Tickets für die gleiche Wartung verursachen, falls die Überprüfung nochmals durchgeführt wird. Der Standardwert ist "*Ja*".

### **Link-Typen**

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::TicketLinkType*

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>CMDBMaintenanceCheckScheduler::TicketLinkType</b>
Bestimmt den Verknüpfungstyp zwischen dem Wartungsticket und dem dazugehörigen CI.	
	<input type="text" value="RelevantTo"/> <small>Standardwert: RelevantTo</small>

Mit dieser Einstellung legen Sie den Verknüpfungstyp zwischen einem Wartungsticket und dem dazugehörigen ConfigItem fest. Der Standardwert ist "RelevantTo". Die Einstellung ist notwendig.

### Ersetzen der derzeitigen ConfigItem-Version

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::ReplaceCIVersion*

**CMDBMaintenanceCheckScheduler::ReplaceCIVersion**

Bestimmt, ob für die Aktualisierung des Datums für "NextCheckDate" oder "NextCheckThreshold" die aktuelle Version des CIs ersetzt (Ja) oder eine neue Version angelegt wird (Nein).

Standardwert: Ja

Ja

Mit dieser Einstellung legen Sie fest, ob eine Änderung des Wertes bei "NextCheckDate" oder "NextCheckThreshold" die aktuelle Version eines ConfigItem ersetzt ("Ja") oder eine neue Version erzeugt wird ("Nein").

Bitte beachten: Der Standardwert ist "Ja".

### Standard Ticketdaten

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::NewTicket###TicketData*

**CMDBMaintenanceCheckScheduler::NewTicket###TicketData**

Ticketdaten für neue Wartungstickets. Dient auch als Fallback. Der Schlüssel kann "CIKlasse::TicketAttribut" sein.

Schlüssel	Inhalt
Lock	unlock
OwnerID	1
Priority	3 normal
Queue	Misc
State	new
Title	Maintenance: <CONFIGITEM_KEY_Name> (<
Type	Maintenance

Mit diesen Einstellungen legen Sie die Ticketdaten für neue Wartungstickets fest. Der Eintrag im Feld "Schlüssel" kann eine ConfigItem-Klasse gefolgt von "::" und einem Ticketattribut sein. Die Einstellung dient ebenfalls als Fallback.

Bitte beachten: Die Einstellung ist notwendig.

## Ticketattribute - ConfigItem-Attribute Mapping

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::NewTicket###TicketDataCIAttributeMapping*

CMDBMaintenanceCheckScheduler::NewTicket###TicketDataCIAttributeMapping

Bestimmt das Mapping, welches Ticket-Attribut (Schlüssel) seinen Wert von welchem CI-Attribut (Inhalt) erhält. Der Schlüssel kann "CIKlasse::TicketAttribut" sein. Der Inh... Mehr anzeigen

Schlüssel	Inhalt	
DynamicField_MaintenanceCI	ID	⊖
DynamicField_MaintenanceCIClass	Class	⊖
DynamicField_MaintenanceCIContact	ResponsibleUser	⊖
DynamicField_MaintenanceCILocation	CILocation	⊖
DynamicField_MaintenanceCIType	Type	⊖
DynamicField_MaintenanceCostCenter	AssignedCostCenter	⊖
DynamicField_MaintenanceCosts		⊖
DynamicField_MaintenanceDueDate	Maintenance::NextCheckDate	⊖
DynamicField_MaintenancePlan	Maintenance::Maintenance	⊖
DynamicField_MaintenancePlanTime	Maintenance::PlannedMaintenanceTime	⊖
DynamicField_MaintenanceSupplier	Maintenance::MaintenanceSupplier	⊖
DynamicField_MaintenanceThreshold	Maintenance::NextCheckThreshold	⊖
DynamicField_MaintenanceThresholdAttribute	Maintenance::ThresholdAttribute	⊖
DynamicField_MaintenanceType	Maintenance::MaintenanceType	⊖
DynamicField_RepairCosts		⊖ ⊕

Mit dieser Einstellung legen Sie das Mapping fest, welches Ticketattribut (Eintrag im Feld "Schlüssel") seinen Wert von welchem ConfigItem-Attribut (Eintrag im Feld "Inhalt") erhält. Der Eintrag im Feld "Schlüssel" kann eine ConfigItem-Klasse gefolgt von "::" und einem Ticketattribut oder einem dynamischen Feld sein. Bei dynamischen Feldern nutzen Sie bitte die Syntax "DynamicField\_Feldname". Der Eintrag im Feld "Inhalt" muss mit "Maintenance::" beginnen, gefolgt von einem Attribut, wenn das Attribut ein Unterattribut von einem Wartungsattribut in den relevanten ConfigItem-Klassen ist.

Bitte beachten: Die Einstellung ist notwendig. Es wird empfohlen, ein ConfigItem-Referenzattribut zu nutzen (bspw. "ServiceReference"), wenn das relevante Ticketattribut kein dynamisches Feld ist. Es sind nur dynamische Felder des Typs "Ticket" möglich.



## Standard Artikeldaten

- SysConfig-Einstellung: *CMDBMaintenanceCheckScheduler::NewTicket###ArticleData*

**CMDBMaintenanceCheckScheduler::NewTicket###ArticleData**  
 Artikeldaten für neue Wartungstickets. Dient auch als Fallback. Der Schlüssel kann "CIKlasse::ArtikelAttribut" sein.

Schlüssel	Inhalt
ArticleType	note-report
ContentType	text/html; charset=UTF-8
HistoryComment	Created by SchedulerTaskWorker module CMC
HistoryType	SystemRequest
SenderType	customer
Subject	Maintenance: <CONFIGITEM_KEY_Name> (<

Mit dieser Einstellung legen Sie die Artikeldaten für ein neu erzeugtes Wartungsticket fest. Die Einstellung dient ebenfalls als Fallback. Der Eintrag im Feld "Schlüssel" kann eine ConfigItem-Klasse gefolgt von "::::" und einem Artikelattribut sein.

Bitte beachten: Die Einstellung ist notwendig.

## Scheduler Registrierung

- SysConfig-Einstellung: *Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CMDBMaintenanceCheckScheduler*

**Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###CMDBMaintenanceCheckScheduler**  
 Schedulerregistrierung: Überprüft alle Wartungen der relevanten CIs und erstellt die Wartungstickets, falls notwendig. Der Inhalt für den Schlüssel "Schedule" ist eine Cron-Notation.

Schlüssel	Inhalt
Function	Execute
MaximumParallelInstances	1
Module	Kernel::System::Console::Command::Admin::M
Schedule	0 3 * * *
TaskName	CMDBMaintenanceCheckScheduler

**Params:**

Diese Einstellung ist die Registrierung des Schedulers. Wenn der Scheduler läuft, werden alle Wartungen von relevanten ConfigItems geprüft und Wartungstickets erzeugt, wenn notwendig. Der Wert im Feld "Inhalt" für den Schlüssel "Scheduler" ist eine cron-Notation.

Bitte beachten: Die Einstellung ist notwendig. Bitte deaktivieren Sie die Einstellung nur wenn unbedingt notwendig. Es ist ebenfalls notwendig, das der Daemon läuft.

## Event für Gültigkeitsprüfung

- SysConfig-Einstellung: *ITSMConfigItem::EventModulePre###100-CheckAttributes*

<input checked="" type="checkbox"/> ITSMConfigItem::EventModulePre###100-CheckAttributes <small>ConfigItem-Event-Modul, das bestimmte CI-Attribute überprüft, BEVOR eine neue Version angelegt wird.            "CheckCIAttributes###CIAttributeVal... und            "CheckCIAttributes###CIAttributeVal... bestimmen die Prüfparameter</small>		
Schlüssel	Inhalt	
Event	(VersionCreate)	
Module	Kernel::System::ITSMConfigItem::Event::Check	

Diese Einstellung ist die Registrierung für ein ConfigItem Event-Modul, das den Inhalt von ConfigItem-Attributen prüft, BEVOR eine neue Version des ConfigItems erzeugt wird. Nutzen sie die folgenden Einstellungen "*CheckCIAttributes###CIAttributeValuesMaintenancePlan*" und "*CheckCIAttributes###CIAttributeValuesMaintenanceCI*" um die Parameter für die Prüfung festzulegen. Dieses Event sichert ebenfalls ab, dass jeder Wartungsplan nur einmal in einem zu wartenden ConfigItem genutzt wird.

## Gültigkeitsprüfung - Parameter für Wartungsplaner

- SysConfig-Einstellung: *CheckAttributes###CIAttributeValuesMaintenancePlan*

<input checked="" type="checkbox"/> CheckCIAttributes###CIAttributeValuesMaintenancePlan <small>Definiert die CI-Attribute der Klasse "MaintenancePlan" für die Prüfung. Der Schlüssel ist das Attribut, gefolgt von "::::" und einem spezifischen Wert. Der Inhalt sind and... Mehr anzeigen</small>		
Schlüssel	Inhalt	
CustomerUserType::fixed	Contact	
MaintenanceType::Time based	Interval	

Mit dieser Einstellung definieren Sie die ConfigItem-Attribute der ConfigItem-Klasse "*MaintenancePlan*" für die Gültigkeitsprüfung. Der Eintrag im Feld "*Schlüssel*" ist das Attribut gefolgt von "::::" und einem spezifischen Wert des jeweiligen Attributs. Die Einträge im Feld "*Inhalt*" sind andere Attribute, die obligatorisch sind, wenn der spezielle Wert genutzt wird. Wenn die Prüfung ein negatives Ergebnis ergibt, wird eine Fehlermeldung dargestellt.

Bitte beachten: Die Einstellung ist notwendig. In der Standard-Einstellung ist festgelegt, dass bei zeitbasierten Wartungen das Attribut "*Intervall*" einen Wert haben muss. Ebenso ist in der Standard-Einstellung festgelegt, dass das Attribut "*Contact*" einen Inhalt haben muss, wenn der Ansprechpartnertyp auf "*fest*" gesetzt ist.

## Gültigkeitsprüfung - Parameter für gewartete Configltems

- SysConfig-Einstellung: *CheckCIAttributes###CIAttributeValuesMaintenanceCI*

☑ CheckCIAttributes###CIAttributeValuesMaintenanceCI	Schlüssel	Inhalt
Definiert die CI-Attribute der angegebenen Klasse für die Prüfung. Der Schlüssel ist die Klasse, gefolgt von "###", das Sub-Attribut der Wartung, gefolgt von "::" und ein... <a href="#">Mehr anzeigen</a>	MaintenanceType::Threshold based	Maintenance::ThresholdAttribute,Maintenance: <input type="button" value="⊖"/>
	MaintenanceType::Time based	Maintenance::Interval,Maintenance::NextChec <input type="button" value="⊖"/>
	NextCheckThresholdRaise::manual	Maintenance::ManualThresholdRaise <input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

Mit dieser Einstellung definieren Sie die Configltem-Attribute der gegebenen Configltem-Klasse für die Gültigkeitsprüfung. Der Eintrag im Feld "Schlüssel" ist die Klasse gefolgt von "###" und einem Wartungs-Unterattribut gefolgt von "::" und einem spezifischen Wert des jeweiligen Attributs. Die Einträge im Feld "Inhalt" sind andere Attribute, die obligatorisch sind, wenn der spezielle Wert genutzt wird. Nutzen Sie "Maintenance::" vor dem obligatorischen Attribut, um es als Unter-Attribut der jeweiligen Configltem-Klasse zu kennzeichnen. Wenn eine Klasse nicht spezifiziert ist, wird der spezifische Eintrag genutzt für "CMDBMaintenanceCheckScheduler::CIClasses...". Wenn ein Configltem keinen Wert für das angegebene Unter-Attribut hat, wird das zugehörige Attribut des relevanten Wartungsplan-Configltem geprüft. Wenn dies ebenfalls scheitert, erscheint eine Fehlermeldung.

Bitte beachten: Diese Einstellung ist notwendig. In der Standard-Einstellung ist festgelegt, dass bei der derzeit betrachteten Wartung die Attribute "Interval" und "NextCheckDate" einen Wert haben müssen, wenn "zeitbasiert" für den Wartungstyp angegeben wurde. Wenn "schwellwert-basiert" als Wartungstyp angegeben wurde, müssen die Attribute "ThresholdAttribute" und "NextCheckThreshold" einen Inhalt haben.

## Event für Prüfung nach Wertaktualisierung bei einer schwellwertbasierten Wartung

- SysConfig-Einstellung: *ITSMConfigltem::EventModulePost###100-ThresholdCheck*

☑ ITSMConfigltem::EventModulePost###100-ThresholdCheck	Schlüssel	Inhalt
Configltem-Event-Modul, das prüft, ob Wartungstickets für Schwellwertbasierte Wartungen des bearbeiteten CIs erzeugt werden sollen. Die relevanten Optionen von "Core::CMDBMaintenanceCheckSch... werden verwendet.	Event	(ValueUpdate) <input type="button" value="⊖"/>
	Module	Kernel::System::ITSMConfigltem::Event::Thres <input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

Das ist die Registrierung für ein Configltem Event-Modul für schwellwert-basierte Wartungen. Das Modul prüft, ob bei einer schwellwert-basierten Wartung ein Wartungsticket für ein Configltem erzeugt werden soll. Es werden die relevanten Optionen von "Core::CMDBMaintenanceCheckScheduler" verwendet.

## Ticketdaten an ein ConfigItem zurückschreiben

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::EventModulePost###600-WriteMaintenanceTicketDataIntoCI*

Ticket::EventModulePost###600-WriteMaintenanceTicketDataIntoCI

Wenn dynamische Felder (siehe "UpdateMaintenanceCIData###CIAttr... in einem Wartungsticket aktualisiert werden, werden diese Werte an das zum Ticket gehörende C... [Mehr anzeigen](#)

Schlüssel	Inhalt	
Event	TicketDynamicFieldUpdate_*	<input type="button" value="⊖"/>
Module	Kernel::System::Ticket::Event::WriteMaintenanc	<input type="button" value="⊖"/>
ReplaceVersion	1	<input type="button" value="⊖"/>
Transaction	1	<input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

## ConfigItem-Attribute - Mapping dynamischer Felder

- SysConfig-Einstellung: *UpdateMaintenanceCIData###CIAttributeMapping*

UpdateMaintenanceCIData###CIAttributeMapping

Definiert das Mapping, welches CI-Attribut den Wert von welchem dyn. Feld erhält. Der Schlüssel ist das dynamische Feld und der Inhalt kann der Attribut-Schlüssel oder "M... [Mehr anzeigen](#)

Schlüssel	Inhalt	
MaintenanceDate	Maintenance::LastMaintenanceDate	<input type="button" value="⊖"/> <input type="button" value="⊕"/>

### Parameter für Suche nach gleichen Tickets

- SysConfig-Einstellung: *KIXSideBarSimilarTickets###000 (010, 020)*

**KIXSideBarSimilarTickets###000**

Bestimmt weitere Attribute (MaintenancePlan und MaintenanceCIClass müssen gleich sein), die festlegen, welche Tickets als ähnlich angesehen werden (die Tickets müssen den ... [Mehr anzeigen](#))

Schlüssel	Inhalt	
SameCustomer		<input type="button" value="E"/>
SameCustomerUser		<input type="button" value="E"/>
SameLockState		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceCI		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceCIContact		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceCILocation		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceCostCenter		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceDueDate		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceSupplier		<input type="button" value="E"/>
SameMaintenanceThreshold		<input type="button" value="E"/>
SameOwner	1	<input type="button" value="E"/>
SamePriority		<input type="button" value="E"/>
SameQueue		<input type="button" value="E"/>
SameResponsible		<input type="button" value="E"/>
SameSLA		<input type="button" value="E"/>
SameService		<input type="button" value="E"/>
SameState	1	<input type="button" value="E"/>
SameType	1	<input type="button" value="E"/> <input type="button" value="⊕"/>

### Berechtigung für "Änderungs"-Popup

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::AgentTicketMaintenance###Permission*

**Ticket::Frontend::AgentTicketMaintenance###Permission**

Benötigte Rechte, um das Notiztab im Agenteninterface zu nutzen.

Standardwert: rw

### Gewünschte Sperre einstellen

- SysConfig-Einstellung: *Ticket::Frontend::AgentTicketMaintenance###RequiredLock*

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Ticket::Frontend::AgentTicketMaintenance###RequiredLock</b>
Bestimmt, ob dieser Screen im Agenten-Interface das Sperren des Tickets voraussetzt. Das Ticket wird (falls nötig) gesperrt und der aktuelle Agent wird als Bearbeiter gesetzt.
<input type="text" value="Ja"/>
Standardwert: Ja