

Znuny Add-ons im Detail

große Wirkung durch kleine Helfer

24.09.2025

Jannik Ross

Arthur Ritscher

Matthias Bouws



| Open Source Ticketing

Agenda

Dashboard / Übersicht

- SearchProfileDashboardWidget
- GUIAdjust
- Colorize
- AgentMessageNotifier

Ticketbearbeitung

- AgentTicketComposeQuote
- AgentTicketZoomAttachmentPreview
- GenericOutputFilter
- CustomerTicketWatcher
- TicketEscalationPauseOption

Bundle Timeaccounting

- AgentTicketAccountedTimeBelated
- AccountedTimeExtended
- Widget

Prozessmanagement

- ProcessTicketDependentFieldHidden
- DynamicFieldSQL
- DynamicSQLViews (HTML-Template)
- DocSign

Sonstige / technische Administration OnlineRepository

- PackageSetup
- MiniAdmin
- DarkTheme
- SystemHealth
- EntraID (OIDCAuthBackend)

Live-Demo

Dashboard / Übersicht

Monitoring

Anzeigen: Alle Tickets (0)

TICKET#	▼ ALTER	TITEL
keine		

Noch Admin OTRS

Anzeigen: Alle Tickets (2)

TICKET#	▼ ALTER	TITEL	BESITZER ▼	QUEUE ▼
★ 2025092307000024	3 m	Papier im Drucker Leer	Admin OTRS	Raw
2025091807000169	4 d 20 h	Hardware-Übergabe - 2025-09-18 13:46:37 (UTC)	Admin OTRS	Raw

Monitoring

Anzeigen: Alle Tickets (0)

Gezeigte Tickets: 10

Gezeigte Spalten:

Verfügbare Spalten

Q Verfügbare Felder filtern...

Geändert

Erstellt

Kundenname

Kundennummer

Kundenbenutzer-Name

Kundenbenutzer-Nummer

Angezeigte Spalten (Anordnung ändern durch Ziehen)

Q Zugewiesene Felder filtern...

Ticketnummer

Alter

Titel

Search template: Monitoring

Abbrechen

Änderungen speichern

Mitteilung – Nächste Woche steht ein Serverumzug im RZ an – 24.09.2025 14:14 (Europe/Berlin)

Nächste Woche ziehen die Server um!

Ticketbearbeitung

ÜbersichtMittelungenTicketsKundenKalenderIdoit CMDBBerichteZeit BuchenAdmin

AnsichtenAktionenPersönliche Ansichten

Suche

Der Znuny Daemon läuft nicht.

Ticket#2025092307000024 – Papier im Drucker Leer

ZURÜCKALS GELESEN MARKIERENALS UNGELESEN MARKIERENDRUCKENSIGNIERENPERSONENKOMMUNIKATIONBEOBACHTENPROZESSKUNDENBEOBACHTERVERSCHIEDENES- VERSCHI...

Artikelübersicht - 2 Artikel

NR.	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT
2	Dennis Morawe	Intern	Dokumentation	24.09.2025 13:39 (Europe/Berlin)
1	Conrad Eberhardt	Telefon	Papier im Drucker Leer	23.09.2025 11:53 (Europe/Berlin)

Todoliste

Alle (0)Offen (0)Fertig (0)

TODO	FÄLLIG	PRIORITÄT	ZUSTÄNDIGER	ERSTELLER	ERSTELLT	KOMMENTAR
------	--------	-----------	-------------	-----------	----------	-----------

Todo erstellen

#2 – Dokumentation – Dennis Morawe – 24.09.2025 13:39 (Europe/Berlin) via Intern von Dennis Morawe

DM

Auf Notiz antwortenDruckenTeilenAls ungelesen markieren

Dokumentation

Colorize_7.0.3_TAG_rel_7.0.3_de_documentationPDF 358,2 KB

Inhaltsverzeichnis

Table of ContentsBeschreibungInstallationBenutzungTroubleshootingBeispieleFilelistChangelog

SECTORNORDAG

OPENSOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

Colorize

Ticket-Informationen

Typ: IncidentAlter: 3 d 2 hErstellt: 23.09.2025 11:53 (Europe/Berlin)Status: offenSperrung: gesperrtPriorität: 4 hochQueue: RawKundennummer: 1Erfasste Zeit: 0Besitzer: Admin OTRS

Kundeninformation

Vorname: ConradNachname: EberhardtBenutzername: ceberhardtE-Mail: ceberhardt@copmanyone.deKunde: Super KundeStraße: Super Straße 123PLZ: 12345Stadt: SuperstadtLand: Germany

Offene Tickets (Kunde) (9)

Zugewiesene CIs in I-doit

	TYP	TITEL
☐	Client	SN-CL-204
☐	Client	SNPCJF
☐	Client	snpcombouws

Suche nach CIs in I-doit

#1 – Znuny says hi! – Znuny – 26.08.2025 12:58 (Europe/Berlin) via E-Mail

Markieren | Drucken | Teilen | Umleiten | Weiterleiten | Antworten | Antworten (Zitat) | Notiz übergeben | Als ungelesen markieren

We welcome you to Znuny, our ticketing solution based on the well-known OTRS ((Community Edition)) which we forked to make things different.

We are focused on delivering a stable and community influenced software. So if you have something to contribute, whether bug reports, solutions or enhancements, let us know. We will be happy about your participation.

You can get additional information here:

Community forum: <https://community.znuny.org/>

Documentation: <https://doc.znuny.org/>

GitHub: <https://github.com/znuny/Znuny>

Have fun and enjoy it.

Your Znuny Team

Bundle Timeaccounting

Dateien auswählen oder hierher ziehen

☐ Ist sichtbar für Kunde

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)

☐ Nachträglich buchen zu Zeitpunkt

17 ▾

 .

09 ▾

 .

2025 ▾



17 ▾

 :

03 ▾

Übermitteln



Übersicht

Tickets

Mitteilungen

Kunden

Kalender

Idoit CMDB

Berichte

Zeit Buchen

Admin

Q

90 / 480 min



Ansichten

Aktionen

Persönliche Ansichten

1

1

6

4

1:50h

2:50h

2:50h

Suche

Gebuchte Zeiten bearbeiten

Gebuchte Zeit zwischen

15

.

09

.

2025



und

17

.

09

.

2025



 Aktualisieren

DATUM	TICKETNUMMER	TICKET TITEL	ARTIKEL BETREFF	GEBUCHTE ZEIT
2025-09-16 14:59:00	2025091707000018	Problem bei Update auf Windows 11	Besprechung mit Kunden	60
2025-09-17 14:52:29	2025091707000018	Problem bei Update auf Windows 11	Analyse des Problems	90
			Insgesamt:	150 (Arbeitseinheiten)

Übermitteln

SECTOR

AG

CHRONOLOGICAL MARKET ENTERPRISE SOLUTIONS

Blickfeld

90 / 480 min

DM

Ansichten

Aktionen

Persönliche Ansichten

1

+

1

2

+

2

4

+

4

1:30h

+

1:30h

2:30h

+

2:30h

Suche

Aktionen

Gebuchte Zeiten

Ticketsuche nach Kunde

Ticketsuche nach Titel

Beschreibung

Suche nach Titel...

Suche

Um nach Tickets zu suchen, können die beiden Widgets in der Sidebar genutzt werden. Diese ermöglichen die Suche nach Kunde und nach Tickettitel.

Um ein Ticket zu den Favoriten hinzuzufügen, genügt ein Klick auf das gelbe Sternchen in der Ticketsuche.

Um Zeiten zu buchen muss ein Ticket aus den Favoriten oder aus der Ticketsuche ausgewählt werden.

Um Zeiten zu buchen müssen alle Pflichtfelder ausgefüllt werden.

Zeit Buchen

Vorlage:

Wöchentlich...

Löschen

Abbrechen

☐

Änderungen speichern

Betreff:

Wöchentliches Meeting

Beschreibung:

Wöchentliches Meeting mit Team

Nachträglich buchen:

☐

17

:

09

:

2025

:

17

:

04

Zeit in Minuten:

60

Nächster Ticket-Status:

☐

Neues Ticket erstellen

Übermitteln

Ticket auswählen: Favoriten

Favoriten (1)

Beobachter (0)

Besitzer

Zuletzt gebucht

TICKETNUMMER	TITEL	KUNDE	QUEUE	STATUS	ALTER	FAV
2025091707000018	Problem bei Update auf Windows 11	Super Kunde	Misc	offen	12 m	

Prozessmanagement

Prozessmanagement

ProcessTicketDependentFieldHidden

Prozess:

Server Bereitstellung x

Kundenbenutzer:

"Max Mustermann" <max.mustermann@sectornord.de>

Kundennummer: 1

Server Objekttyp: Virtueller Server x

Name Der VM: VMSRV0004

CPU Kerne: 1

RAM (GB): 16

Festplatten Kapazität (GB): 1024

Übermitteln

Prozess:

Server Bereitstellung x

Kundenbenutzer:

"Max Mustermann" <max.mustermann@sectornord.de>

Kundennummer: 1

Server Objekttyp: Physikalischer Server x

Name Der VM: SRV003

Hersteller: IBM x

Modell: Power S1022 x

CPU Kerne: 1

RAM (GB): 16

Festplatten Kapazität (GB): 1024

Übermitteln

Prozessmanagement DynamicFieldSQL

Einfachauswahl (SQL-Statement) Feldeinstellungen

Serverauswahl:

i-doit ✕

Konfiguration

SQL Statement:

```
SELECT
obj_main.isys_obj__id AS 'id',
CONCAT( obj_main.isys_obj__title, ' (' ,j2.isys_model_manufacturer__title

FROM isys_obj AS obj_main
INNER JOIN isys_cmdb_status AS obj_main_status ON obj_main_status.isys_c
LEFT JOIN isys_catg_model_list AS j3 ON j3.isys_catg_model_list__isys_ob
LEFT JOIN isys_model_manufacturer AS j2 ON j2.isys_model_manufacturer__i
LEFT JOIN isys_model_title AS j5 ON j5.isys_model_title__id = j3.isys_ca
LEFT JOIN isys_obj_type AS j6 ON j6.isys_obj_type__id = obj_main.isys_obj__isys_obj_type__id
LEFT JOIN isys_cmdb_status AS j1 ON j1.isys_cmdb_status__id = obj_main.isys_obj__isys_cmdb_status__id

WHERE TRUE
AND ( (j6.isys_obj_type__id = '10' ) AND (j1.isys_cmdb_status__id = '11' ) )
ORDER BY obj_main.isys_obj__title DESC
```

SQL-Abfrage zum Definieren der dynamischen Feldwerte. Die erste Spalte definiert den eindeutigen Schlüssel. Die zweite Spalte definiert den Wert.

Prozess:

Hardware-Übergabe ✕

Kundenbenutzer:

"Max Mustermann" <max.mustermann@sectornord.de>

Kundennummer: 📄

1

Person Für Endgerät

Eberhardt, Conrad (ceberhardt)

Auswahl Client

Empfangsbestätigung Laptop

Notebook Ausgabeprotokoll (für M3)

Dokumenten Vorlage

Übermitteln

Prozessmanagement DynamicSQLViews

SECTOR NORD AG
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

Übersicht Mitteilungen **Tickets** Kunden Kalender Idoit CMDB Berichte Zeit Buchen Mini Admin Admin

Ansichten Aktionen Persönliche Ansichten

Dynamische Ansichten: Tickets je Agenten

Neue Tickets Langläufer Tickets **Tickets je Agenten** Tickets je Kunden Tickets nach Hersteller

Einträge filtern...

AGENT	ANZAHL TICKETS
Dennis Morawe	3
Admin OTRS	1

DynamicSQLViews::Views###03

Active → ☒ Aktiviert

CacheTTL → 0

Database → local

Limit → 100

LinkText →

Query → `SELECT concat(u.first_name, ' ', u.last_name) as Agent, count(t.id) as Anzahl_Tickets FROM ticket t INNER JOIN users u on t.user_id = u.id INNER JOIN ticket_state s on t...`

Title → Tickets je Agenten

Prozessmanagement DocumentsSign – i-doit

Kapitel bearbeiten ✓ Speichern ✗ Abbrechen 🔍 Vorschau

Bezeichnung Eingangsbestätigung Laptop

übergeordnetes Kapitel Bisher steht noch kein Kapitel als Ordnungselement zur Verfügung

Kapitelvorlage -

Kapitel auf neuer Seite starten Nein

Inhalt

- 📄 Inhalt aus Vorlage kopieren

✂️ 📁 🖨️ 🔄 ⬅️ ➡️ 🔍 🔧 🏠 🔗 🌐 🚩 🖼️ 📊 📑 🔄 📄 🛡️ 🔒 Quellcode

B I U S x₂ x^a I_x ¶ ☰ ≡ „“ ☰ ☷ ☸ ☹ Stil ▾ Format ▾ Schriftart

Eingangsbestätigung für Hauptobjekt (Bezeichnung (Allgemein))

Folgender Client wurde am Template "Revision date" an Hauptobjekt (Contact (Contact assignment)) ausgegeben.

EIGENSCHAFTEN	MODELL
Bezeichnung	Hauptobjekt (Title (General))
Gerätetyp	Hauptobjekt (Objektyp (Allgemein))
Hersteller	Hauptobjekt (Hersteller (Modell))
Modell	Hauptobjekt (Modell (Modell))
Seriennummer	Hauptobjekt (Seriennummer (Modell))
Inventarnummer	Hauptobjekt (Inventarnummer (Buchhaltung))

Einverständniserklärung

Oben genanntes Endgerät habe ich, Hauptobjekt (Kontakt (Kontaktszuweisung)), heute persönlich in Empfang genommen. Über die Nutzungsbestimmung bin ich informiert und bestätige hiermit das Einverständnis mit der Nutzung des Gerätes.

Oldenburg, den Template "Erstellungsdatum"

<<<Platzhalter für Unterschrift>>>

Unterschrift Hauptobjekt (Kontakt (Kontaktszuweisung))

Oldenburg, den Template "Erstellungsdatum"

Unterschrift IT Abteilung

i-doit Hardware Software Infrastruktur Netzwerk Kontakte Andere ISMS IT-Grundschutz CMDB-Explorer Extras Add-ons

Objektsicht ▾

Suche 🔍

- SN-CL-103 ↗
- OCS-Inventory
 - Dokumente (Znuny)
 - Dokumente
 - Allgemein
 - Arbeitsplatzsystem
 - Betriebssystem
 - Buchhaltung
 - CPU
 - Laufwerk
 - Modell
 - Objektivitalität
- OCS-Inventory
 - Softwarezuweisung
 - Speicher
 - Standort
- Tickets
 - FAQs
 - Tickets

🏠 > CMDB > Client > SN-CL-103 > **Dokumente (Znuny)**

Dokumente (Znuny) + Neu Editieren Archivieren Quickpurge

Client: SN-CL-103 ▾

Alle Felder Filter ▾

☐ Bezeichnung	☐ Erstellungsdatum	☐ Exportieren als
☐ znuny-prozesse-notebook-ausgabeprotokoll-sn-cl-103-revision-67.pdf	2025-09-18 15:48:19	PDF PDF direkt öffnen

Prozessmanagement DocumentsSign – Znuny

Prozess:

Hardware-Übergabe ✕

Kundenbenutzer:

"Max Mustermann" <max.mustermann@sectornord.de>

Kundennummer:

1

Person Für Endgerät

Mustermann, Max (mmuster)

Auswahl Client

SN-CL-103 (Apple Inc MacBook Pro M3)

Dokumenten Vorlage

Notebook Ausgabeprotokoll

Übermitteln

Ticket#2025091807000169 – Hardware-Übergabe - 2025-09-18 13:46:37 (UTC)

Prozessinformationen

Artikelübersicht - 2 Artikel

ToDo

Verknüpft: Idiot (1)

#2 - Create PDF for and Template 4 - I-dot - 18.09.2025 15:46 (Europe)

2025091807000169 - Signieren - Ticket - Znuny

Hardware-Übergabe - 2025-09-18 13:46:37 (UTC)

Ticket-Einstellungen

Artikel hinzufügen

Signieren

Signature

Als neuen Entwurf speichern

Übermitteln

Europe/Berlin) via Intern von Dennis Morawe

sign-2-1758203298-905825.png

znuny-prozesse-notebook-ausgabeprotokoll-SN-CL-...

Hersteller	Apple Inc
Modell	MacBook Pro M3
Seriennummer	A873655900535529
Inventarnummer	SN-CL-100

Einverständniserklärung

Oben genanntes Endgerät habe ich, Max Mustermann, heute persönlich in Empfang genommen. Über die Nutzungsbestimmungen bin ich informiert worden. Eine Einweisung hat stattgefunden und ich wurde darüber belehrt, bei einem Verlust die IT-Abteilung umgehend zu informieren.

Oldenburg, den 2025-09-18

Unterschrift Max Mustermann

Oldenburg, den 2025-09-18

Unterschrift IT Abteilung

SECTOR

NORD

AG

OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

ITSM-SUMMIT 2025

Sonstige / technische Administration

Administration OnlineRepository

SECTORNORD AG
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

ÜbersichtMittellungenTicketsKundenKalenderIdoit CMDBBerichteZeit BuchenAdmin

0 / 480 minDM

AnsichtenAktionenPersönliche Ansichten

Suche

Aktionen

Browse...Keine Datei ausgewählt

Paket installieren

SECTOR NORD AG - Online Re...

Verzeichnis aktualisieren

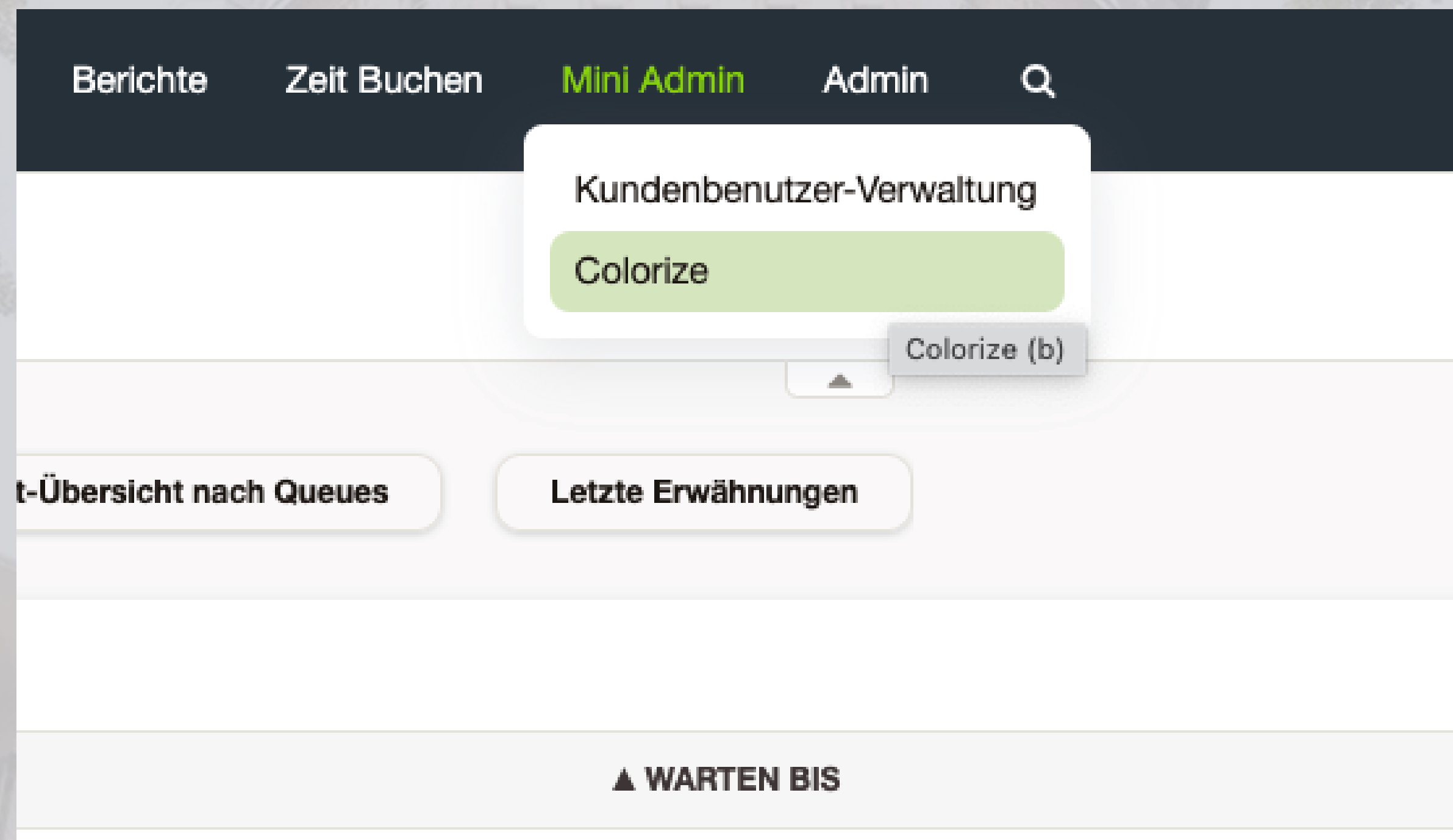
ÜBERSICHT > PAKETVERWALTUNG

Online-Verzeichnis

NAME	VERSION	ANBIETER	BESCHREIBUNG	AKTION
AgentMessageNotifier	7.0.5	SECTOR NORD AG	Gruppenbasierte Mitteilungen für Agenten	Aktualisieren
TicketQueueTreeView	7.1.0	SECTOR NORD AG	Angepasste Ticketlisten	Installieren
TransitionActionRunExternalCommand	1.0.0	SECTOR NORD AG	Paket mit Erweiterung der Prozessübergänge; Aufruf e...	Installieren

Lokales Verzeichnis

Administration MiniAdmin



Administration

DarkTheme - Listenansicht

ÜbersichtMitteilungenTicketsKundenKalenderIdoit CMDBBerichteZeit BuchenMini AdminAdmin

0 / 480 minDM

AnsichtenAktionenPersönliche Ansichten

Suche

Ansicht nach Status: Offene Tickets

Offene Tickets 7Geschlossene Tickets 3

Sammelaktion

SML

	TICKET#	▼ ALTER	SENDER	TITEL	STATUS ▼	SPERREN ▼	QUEUE ▼	BESITZER ▼	KUNDENNUMMER ▼
☐	☐ 2025091807000169	23 m	Dennis Morawe	Hardware-Übergabe - 2025-09-18 13:46:37 (UTC)	neu	frei	Raw	Admin OTRS	1
☐	☐ 2025091807000151	2 h 52 m	SVTest	SNAGView4 reported Problem Status WARNING on Device: snlxdemoitsm.sectornord.com Sensor: State-Cy...	warten auf erfolgreich schließen	frei	SNAGView4	Admin OTRS	
☐	☐ 2025091707000018	23 h 18 m	Max Mustermann	Problem bei Update auf Windows 11	offen	frei	Misc	Dennis Morawe	1
☐	☐ 2025082807000026	20 d 23 h	Conrad Eberhardt	Schlechter WLAN Empfang	offen	frei	1st Level Support	Dennis Morawe	1
☐	☐ 2025082807000017	21 d 2 h	Idoit	Aus I-doit erstellt	neu	gesperrt	Raw	Dennis Morawe	1
☐	☐ 2025082707000019	22 d 4 h	Conrad Eberhardt	Raw-Test für Link-Relation	offen	frei	Raw	Dennis Morawe	1
☒	☒ 2021012710123456	23 d 3 h	Znuny	Znuny says hi!	neu	gesperrt	Raw	Dennis Morawe	

Administration

DarkTheme - Ticketansicht

SECTORNORD AG
OPEN SOURCE BASED ENTERPRISE SOLUTIONS

ÜbersichtMittellungenTicketsKundenKalenderIdoit CMDBBerichteZeit BuchenAdmin

0 / 480 min

AnsichtenAktionenPersönliche Ansichten

Suche

Ticket#2025082807000017 — Aus i-doit erstellt

ZURÜCKALS GELESEN MARKIERENALS UNGELESEN MARKIERENDRUCKENPRIORITÄTSIGNIERENPERSONENKOMMUNIKATIONWARTENDBEOBACHTENSCHLIESSENPROZESSVERSCHIEDENES- VERSCHI...

Artikelübersicht - 1 Artikel

NR.	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT
1	Idoit	Intern	Aus I-doit erstellt	28.08.2025 13:52 (Europe/Berlin)

Todolliste

Alle (0)Offen (0)Fertig (0)

Suche

TODO	FÄLLIG	PRIORITÄT	ZUSTÄNDIGER	ERSTELLER	ERSTELLT	KOMMENTAR
Todo erstellen						

Verknüpft: Idoit (1)

ID	TITEL	TYP	STATUS	VERKNÜPFT ALS	LÖSCHEN
91	SNPCAJEDELOH	Hardware - Client		Normal	

#1 — Aus i-doit erstellt — Idoit — 28.08.2025 13:52 (Europe/Berlin) via Intern

Auf Notiz antwortenMarkierenDruckenTellenAntworten

Als ungelesen markieren

Hier läuft gar nix mehr

Ticket-Informationen

Typ: Unclassified
Alter: 21 d 3 h
Erstellt: 28.08.2025 13:52 (Europe/Berlin)
Status: neu
Sperrung: gesperrt
Priorität: 3 normal
Queue: Raw
Kundennummer: 1
Erfasste Zeit: 0
Besitzer: Dennis Morawe

Kundeninformation

Vorname: Conrad
Nachname: Eberhardt
Benutzername: ceberhardt
E-Mail: ceberhardt@copmanyone.d
Kunde: Super Kunde
Straße: Super Straße 123
PLZ: 12345
Stadt: Superstadt
Land: Germany
Offene Tickets (Kunde) (4)

Zugewiesene CIs in I-doit

	TYP	TITEL
☐	Client	SN-CL-204
☐	Client	SNPCJF
☐	Client	snpcombouws
☒	Client	SNPCAJEDELOH

Suche nach CIs in I-doit

Administration SystemHealthAnalytics

