



KanbanBoard

Version 7.1.8

Table of Contents

Table of Contents	2
KanbanBoard	3
Funktionsüberblick	3
Kurzbeschreibung / Einsatzszenario	3
1. Installation	3
1.1 Voraussetzungen	3
1.2 Paketinstallation	3
1.3 Installation prüfen	3
1.4 Hinweis zur Deinstallation	4
2. Administration	4
2.1 Berechtigungen	4
2.2 Boards verwalten	4
2.3 Board-spezifische AgentTicketNoteKanban-Konfiguration	7
2.4 Spalten verwalten	7
2.5 Aktionen beim Eintritt in eine Spalte	10
2.6 Pflichtnotiz beim Verschieben	11
2.7 Darstellung über SysConfig anpassen	11
3. Anleitung für Endbenutzer (Agenten)	12
3.1 Board öffnen	12
3.2 Aufbau des Boards	12
3.3 Ticketvorschau	13
3.4 Ticket im Seitenbereich bearbeiten	14
3.5 Karten verschieben und Ticketlimits	15
3.6 Pflichtnotiz beim Verschieben	15
4. Schnittstellen	16
4.1 Webservice-Operationen	16
4.2 Ereignis und Invoker	16
4.3 Prozess-TransitionAction	17
5. Betrieb und Fehleranalyse	17
6. Datensicherung und Produktivbetrieb	17
Dokumentinformationen	17
Filelist	19
Changelog	22

KanbanBoard

Funktionsüberblick

- Konfigurierbare Kanban-Boards für reguläre Znuny-Tickets
- Board- und Spaltenfilter auf Basis der normalen Znuny-Ticketsuche
- Boards als Benutzer- oder Gruppen-Boards; Agenten können eigene Boards anlegen
- Karten per Drag-and-drop sortieren und zwischen Spalten verschieben
- Automatische Ticketänderungen beim Eintritt in eine Spalte (Status, Queue, Besitzer, Priorität, Wartezeit, dynamische Felder und weitere)
- Optionale Pflichtnotiz beim Spaltenwechsel, board- oder spaltenweise steuerbar
- Weiche und harte Ticketlimits je Spalte mit farbiger Hervorhebung
- Ticketvorschau beim Überfahren und Ticketbearbeitung im Seitenbereich
- Karteninhalt und Vorschaufelder über SysConfig und je Board anpassbar
- Optionale To-do-Integration, wenn das Paket **TodolistWidget** installiert ist
- Webservice-Operationen, Ereignis **KanbanColumnEnterAction** und Prozess-TransitionAction für die Automatisierung

Kurzbeschreibung / Einsatzszenario

Das Paket KanbanBoard erweitert die Agentenoberfläche von Znuny 7 um konfigurierbare Kanban-Boards. Die Karten der Boards sind reguläre Znuny-Tickets; es werden keine Ticketdaten kopiert oder dupliziert.

Welche Tickets auf einem Board erscheinen, ergibt sich aus dem Basisfilter des Boards und dem Filter der jeweiligen Spalte. Beide Filter verwenden die normale Znuny-Ticketsuche, so daß auch die üblichen Queue- und Ticketberechtigungen eines Agenten weiterhin gelten. Eine eigene Zuordnungstabelle speichert ausschließlich die manuell festgelegte Reihenfolge der Karten.

Ein Ticket kann auf mehreren Boards und - bei überlappenden Filtern - auch in mehreren Spalten desselben Boards erscheinen. Innerhalb einer Spalte wird es immer nur einmal angezeigt.

Beim Verschieben einer Karte in eine andere Spalte können Ticketänderungen (Status, Queue, Besitzer, Priorität, dynamische Felder und weitere) automatisch ausgeführt und optional eine Pflichtnotiz erzwungen werden.

Typische Einsatzszenarien sind die Steuerung eines Service Desks nach Bearbeitungsstatus, die Arbeitsverteilung innerhalb eines Teams sowie die Visualisierung von Arbeitslasten über Ticketlimits pro Spalte.

1. Installation

1.1 Voraussetzungen

Für den Betrieb werden benötigt:

- Znuny 7
- **PackageSetup**
- Administratorrechte für die Znuny-Paketverwaltung

Optional wird das Paket **TodolistWidget** unterstützt. Ist es installiert, werden To-do-Informationen auf den Ticketkarten und im Seitenbereich ergänzt.

1.2 Paketinstallation

Die Installation erfolgt wie bei jedem Znuny-Paket über die Paketverwaltung (**Admin > Paketverwaltung**) oder über die Konsole. Weitere Vorkehrungen sind nicht erforderlich.

1.3 Installation prüfen

Nach der Installation sollte geprüft werden:

1. Das Paket wird in der Paketverwaltung als installiert angezeigt.
2. Die Kanban-Boardverwaltung ist im Administrationsbereich verfügbar.
3. Ein Board mit mindestens einer Spalte kann angelegt werden.
4. Der Kanban-Eintrag ist im Menü **Tickets** für berechnigte Agenten sichtbar.
5. Karten werden angezeigt und können innerhalb des Boards verschoben werden.

1.4 Hinweis zur Deinstallation

Die Deinstallationsroutine entfernt die durch das Paket angelegten Daten nicht automatisch. Vor einer Deinstallation ist daher zu entscheiden, ob Boards, Spalten und Zuordnungen erhalten bleiben oder manuell entfernt werden sollen. Vor jeder Paketänderung ist eine Datenbanksicherung zu erstellen.

2. Administration

2.1 Berechtigungen

Jedes Board besitzt einen Eigentübertyp und mindestens einen Eigentümer:

- **Benutzer:** Alle ausgewählten Agenten können das Board sehen und verwenden.
- **Gruppe:** Agenten mit **rw**-Berechtigung in mindestens einer ausgewählten Gruppe können das Board sehen und verwenden.

Agenten mit **rw**-Berechtigung in der für die Verwaltungsmodule konfigurierten Gruppe - standardmäßig **users** - können eigene Benutzer-Boards anlegen und verwalten. Sie können weder den Eigentümer ändern noch fremde Benutzer- oder Gruppen-Boards bearbeiten. Mitglieder der Gruppe **admin** können alle Boards und Spalten konfigurieren sowie Eigentübertyp und Eigentümer frei wählen.

Zusätzlich gelten immer die normalen Znumy-Ticket- und Queueberechtigungen. Ein Agent sieht nur Tickets, die er auch über die reguläre Ticketsuche sehen darf. Für das Verschieben einer Karte benötigt er außerdem die Berechtigung für die dabei ausgeführten Ticketänderungen. Änderungen an Gruppenmitgliedschaften und Ticketberechtigungen wirken sich unmittelbar auf die sichtbaren Boards und Karten aus.

2.2 Boards verwalten

Die Boardverwaltung wird über den Administrationsbereich oder über die Aktion **Boards verwalten** im Kanban-Bereich erreicht. Die Übersicht zeigt Name, Eigentümer, Eigentübertyp, Gültigkeit sowie Änderungs- und Erstellungszeitpunkt (Abbildung 1). Über **Zeige alle Einträge** werden auch ungültige Boards angezeigt.

ÜBERSICHT > BOARD

NAME	EIGENTÜMER	EIGENTÜMERTYP DES BOARDS	GÜLTIGKEIT	GEÄNDERT	ERSTELLT
Support-Kanban	Anna Berger	Benutzer	gültig	2026-09-23 10:05:33	2026-09-23 10:05:33
2nd Level Team-Board	users	Gruppe	gültig	2026-09-23 10:08:43	2026-09-23 10:08:43

Powered by Znuny

Übersicht der Kanban-Boards

Abbildung 1: Übersicht der vorhandenen Boards

Im Bearbeitungsdialog eines Boards (Abbildung 2) werden gepflegt:

- **Kanban-Name** - der im Agentenbereich angezeigte Name
- **Eigentüمرتyp des Boards** - Benutzer oder Gruppe
- **Eigentümer** - ein oder mehrere Benutzer beziehungsweise Gruppen; bei selbst erstellten Boards ist dies fest der angemeldete Agent
- **Notiz beim Verschieben von Tickets voraussetzen** - Standard für alle Spalten des Boards, siehe Abschnitt 2.6
- **Ticketkarten-Template** - board-spezifisches Template für den Karteninhalt; ohne eigenen Wert gilt die SysConfig-Einstellung aus Abschnitt 2.7
- **Filter basierend auf der Ticketsuche** - der Basisfilter des Boards
- **Spalten** - Liste der Spalten mit Position sowie die Aktion **Spalte hinzufügen**
- **Gültigkeit**

Powered by Znuun

Abbildung 2: Board mit Basisfilter, Ticketkarten-Template und Spaltenliste

Seite 6/22

Ungültige Boards werden Agenten nicht angeboten. Das zuletzt geöffnete und weiterhin zugängliche Board wird beim nächsten Aufruf automatisch geladen.

2.3 Board-spezifische AgentTicketNoteKanban-Konfiguration

Administratoren können im standardmäßig eingeklappten Bereich **AgentTicketNoteKanban-Konfiguration** (Abbildung 3) die Einstellungen unter **Ticket::Frontend::AgentTicketNoteKanban###** für das jeweilige Board überschreiben. Für andere Board-Eigentümer ist dieser Bereich nicht verfügbar.

Board-spezifische Konfiguration der Ticketmaske

Abbildung 3: Überschreiben der AgentTicketNoteKanban-Einstellungen je Board

Checkbox-Einstellungen werden als Checkboxes dargestellt, einfache Werte als Text-beziehungsweise Textarea-Felder und **StateType** als kommaseparierte Liste. Die Hash-Einstellung **DynamicField** verwendet nummerierte Schlüssel- und Wertparameter mit den aus der Prozessverwaltung bekannten Plus- und Minus-Aktionen.

Beim erstmaligen Anlegen entsprechen alle Werte der globalen SysConfig. Gespeichert werden nur davon abweichende Werte. Spätere SysConfig-Änderungen gelten dadurch automatisch auch für ein Board, solange der betreffende Wert dort nicht ausdrücklich überschrieben wurde. Eine leere **DynamicField**-Konfiguration bleibt dabei eine ausdrückliche Abweichung, wenn global dynamische Felder konfiguriert sind.

2.4 Spalten verwalten

Spalten werden ausschließlich über die Spaltenaktionen im Bearbeitungsdialog des zugehörigen Boards angelegt und bearbeitet; eine separate Spaltenübersicht gibt es nicht. Das Board ist in der Spaltenmaske fest vorgegeben und kann dort nicht gewechselt werden.

Eine Spalte besitzt die in Abbildung 4 gezeigten Eigenschaften:

- Einen innerhalb des Boards eindeutigen **Spaltennamen**
- Eine **Position**
- Optional eine **Beschreibung**
- Die Einstellung **Notiz beim Verschieben von Tickets voraussetzen** (geerbt, ausdrücklich aktiviert oder ausdrücklich deaktiviert)
- Optional ein **Ticketlimit** als weiches oder hartes Limit mit maximaler Ticketanzahl

- Einen **Filter basierend auf der Ticketsuche**
- Optional eine **Aktion beim Verschieben** (siehe Abschnitt 2.5)
- Eine **Gültigkeit**

Übersicht
Kunden
Kalender
Tickets
FAQ
Berichte
Admin
Q

AB

Aktionen

Zur Übersicht gehen

Beschreibung

Das System gewährt Benutzern abhängig von ihren Gruppenberechtigungen Zugriff auf das Kanban-Board.

ÜBERSICHT > BOARD > KANBAN BEARBEITEN: IN BEARBEITUNG

Spalte aktualisieren

Spalte

Spaltenname

In Bearbeitung

Position

2 x

Beschreibung

Tickets, an denen aktuell gearbeitet wird

Notiz beim Verschieben von Tickets voraussetzen

Überschreibt den Board-Standard für diese Spalte.

Ticketlimit

Weiches Limit x

Weiche Limits erfordern eine Bestätigung; harte Limits verhindern das Verschieben.

Maximale Ticketanzahl

5

Gültigkeit

gültig x

Filter basierend auf der Ticketsuche

Verwendete Filter

Status

offen x

✕

Zusätzliche Filter

Ein weiteres Attribut hinzufügen

Aktion beim Verschieben

Neuen Agenten festlegen/Neuer Besitzer

Neuer Typ

Neuen Service festlegen

Neues Service-Level-Abkommen festlegen

Neuen Status setzen

offen x

Neue Queue festlegen

Neue Priorität festlegen

Neue Ticketsperre festlegen

Dynamisches Feld hinzufügen

Übermitteln

Abbrechen

Speichern und abschließen

Speichern

Powered by Znuny

Spalte bearbeiten

Seite 9/22

© SECTOR NORD AG

Abbildung 4: Spalte mit weichem Ticketlimit und Statusfilter

Gleichnamige Spalten auf unterschiedlichen Boards sind zulässig. Positionen können innerhalb des Boards geändert werden. Ungültige Spalten erscheinen nicht im Agentenboard.

Der Spaltenfilter wird mit dem Basisfilter des Boards kombiniert. Überschneiden sich mehrere Spaltenfilter, kann dasselbe Ticket in allen passenden Spalten erscheinen.

Ein Ticketlimit bezieht sich auf die Anzahl der Tickets, die der kombinierte Board- und Spaltenfilter für den aktuellen Agenten findet. Bei erreichtem weichem Limit muß der Agent das Verschieben bestätigen, ein erreichtes hartes Limit verhindert das Verschieben. Die Prüfung erfolgt nur beim Verschieben in eine andere Spalte; eine reine Sortierung innerhalb der Spalte bleibt möglich. Ist ein Ticket aufgrund überlappender Filter bereits in der Zielspalte enthalten, erhöht das Verschieben deren Trefferzahl nicht und löst daher keine Limitprüfung aus.

Im Spaltenkopf des Agentenboards wird ein konfiguriertes Limit als **Anzahl/Limit** angezeigt. Erreichte weiche Limits werden gelb, erreichte harte Limits rot hervorgehoben.

2.5 Aktionen beim Eintritt in eine Spalte

Für jede Spalte können Ticketänderungen konfiguriert werden, die beim Verschieben einer Karte in diese Spalte ausgeführt werden (Abbildung 5). Unterstützt werden:

- Queue
- Status
- Typ, wenn **Ticket::Type** aktiviert ist
- Service und SLA, wenn **Ticket::Service** aktiviert ist
- Priorität
- Besitzer
- Verantwortlicher, wenn **Ticket::Responsible** aktiviert ist
- Ticketsperre
- Ausgewählte dynamische Felder des Tickets

Aktion beim Verschieben

Abbildung 5: Eintrittsaktion mit wartendem Status und relativer Wartezeit

Nur ausdrücklich ausgewählte dynamische Felder werden geändert. Wird ein wartender Status gewählt, ist zusätzlich eine zukünftige Wartezeit anzugeben. Verfügbare Einheiten sind Stunden, Tage

und Monate; ein Monat entspricht dabei 30 Tagen.

Alle konfigurierten Änderungen müssen erfolgreich sein. Erst danach werden neue Spalte und Position gespeichert. Bei einem Fehler bleibt die gespeicherte Zuordnung unverändert, die Karte wird im Browser zurückgesetzt und eine Fehlermeldung angezeigt.

Nach einem Neuladen werden die Filter erneut ausgewertet. Paßt das geänderte Ticket nicht mehr zum Zielspaltenfilter, kann es dort wieder verschwinden; paßt es weiterhin zu mehreren Filtern, wird es weiterhin mehrfach angezeigt.

2.6 Pflichtnotiz beim Verschieben

In der Board-Administration kann festgelegt werden, daß beim Wechsel eines Tickets in eine andere Spalte eine Notiz erstellt werden muß. Diese Einstellung ist der Standard für alle Spalten des Boards und kann in jeder Spalte geerbt, ausdrücklich aktiviert oder ausdrücklich deaktiviert werden.

Ist die Pflicht für die Zielspalte aktiv, öffnet das Board nach dem Ablegen der Karte die Maske **AgentTicketNoteKanban** im rechten Seitenbereich (siehe Abschnitt 3.6). Erst nach erfolgreichem Speichern werden Eintrittsaktion und neue Kartenposition verarbeitet. Beim Abbrechen wird die Karte an ihre vorherige Position zurückgesetzt. Reine Positionsänderungen innerhalb derselben Spalte benötigen keine Notiz.

2.7 Darstellung über SysConfig anpassen

Die Darstellung wird über die in Abbildung 6 gezeigten Einstellungen unter **Systemkonfiguration** gesteuert.

The screenshot displays the SysConfig interface for the KanbanBoard. The sidebar on the left contains navigation links: 'Aktionen' (with buttons like 'Suche bearbeiten', 'Inbetriebnahme', etc.), 'Hilfe' (with status indicators), and 'Dynamische Aktionen'. The main content area is titled 'SYSTEMKONFIGURATION > SUCHE NACH "TICKET::FRONTEND::AGENTTICKETKANBAN"'. It shows search results for the configuration. The first result is 'Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::ColumnTicketTemplate', which contains a code editor for the ticket card template. The second result is 'Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::TicketAction', which defines the ticket action. The third result is 'Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::TicketPreviewFieldLabels', which defines optional labels for ticket fields. The fourth result is 'Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::TicketPreviewFields', which defines the ticket fields and their order in the ticket preview.

SysConfig-Einstellungen des Kanban-Boards

Abbildung 6: Einstellungen unter **Ticket::Frontend::AgentTicketKanban**

Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::ColumnTicketTemplate enthält das Template-Toolkit-Markup für den Inhalt einer Ticketkarte. In der Board-Administration kann dieses Template je Board überschrieben werden; Boards ohne eigenen Wert verwenden die SysConfig-Einstellung als Standard. Die technische Kartenhülle für Drag-and-drop wird vom Add-on erzeugt und darf nicht in die Einstellung übernommen werden. Verfügbar sind die von **TicketGet()** gelieferten Daten sowie **TicketID** und **ColumnID**; bei aktiver To-do-Integration zusätzlich **KanbanTodoCountAll** und **KanbanTodoCountDone**. Änderungen sollten wegen möglicher Darstellungsfehler zuerst auf einem Testsystem geprüft werden.

Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::TicketAction legt die Ticketaktion fest, die beim Klick auf eine Karte im Seitenbereich geöffnet wird. Standardwert ist **AgentTicketNoteKanban**; ein leerer Wert deaktiviert die Kartenaktion.

Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::TicketPreviewFields enthält die sortierbare Liste der in der Ticketvorschau angezeigten Ticketfelder. Die Reihenfolge der Einträge bestimmt die Reihenfolge in der Vorschau. Dynamische Felder können als **DynamicField_Feldname** ergänzt werden.

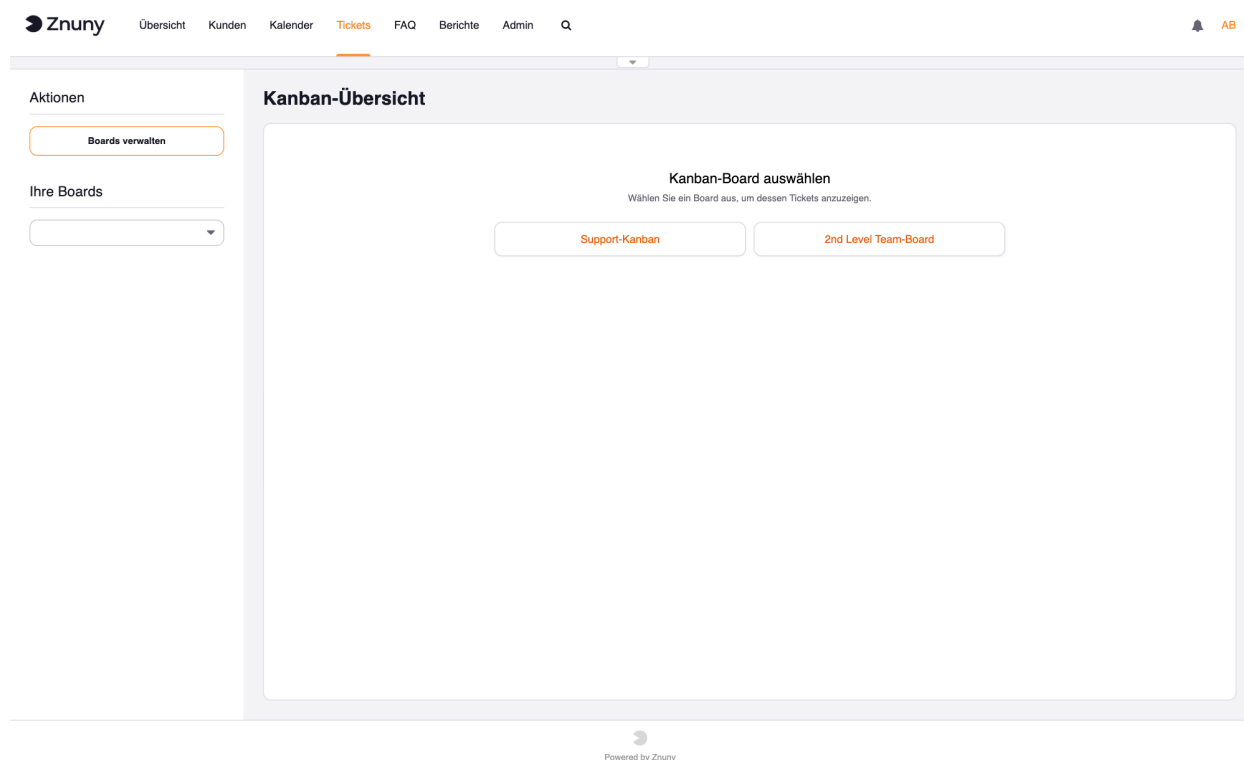
Ticket::Frontend::AgentTicketKanban::TicketPreviewFieldLabels enthält nur optionale, abweichende Beschriftungen. Ohne eigenen Eintrag wird der Feldname verwendet und nach Möglichkeit übersetzt.

Wird eine der beiden Vorschau-Einstellungen vollständig geleert oder ungültig gespeichert, verwendet das Add-on die Standardwerte. Nach SysConfig-Änderungen sind Konfiguration und Cache neu aufzubauen.

3. Anleitung für Endbenutzer (Agenten)

3.1 Board öffnen

Das Kanban-Board wird über den Eintrag **Kanban** im Menü **Tickets** oder über das Symbol in der Toolbar geöffnet. Stehen mehrere Boards zur Verfügung und wurde noch kein Board geöffnet, erscheint die Auswahl aus Abbildung 7.



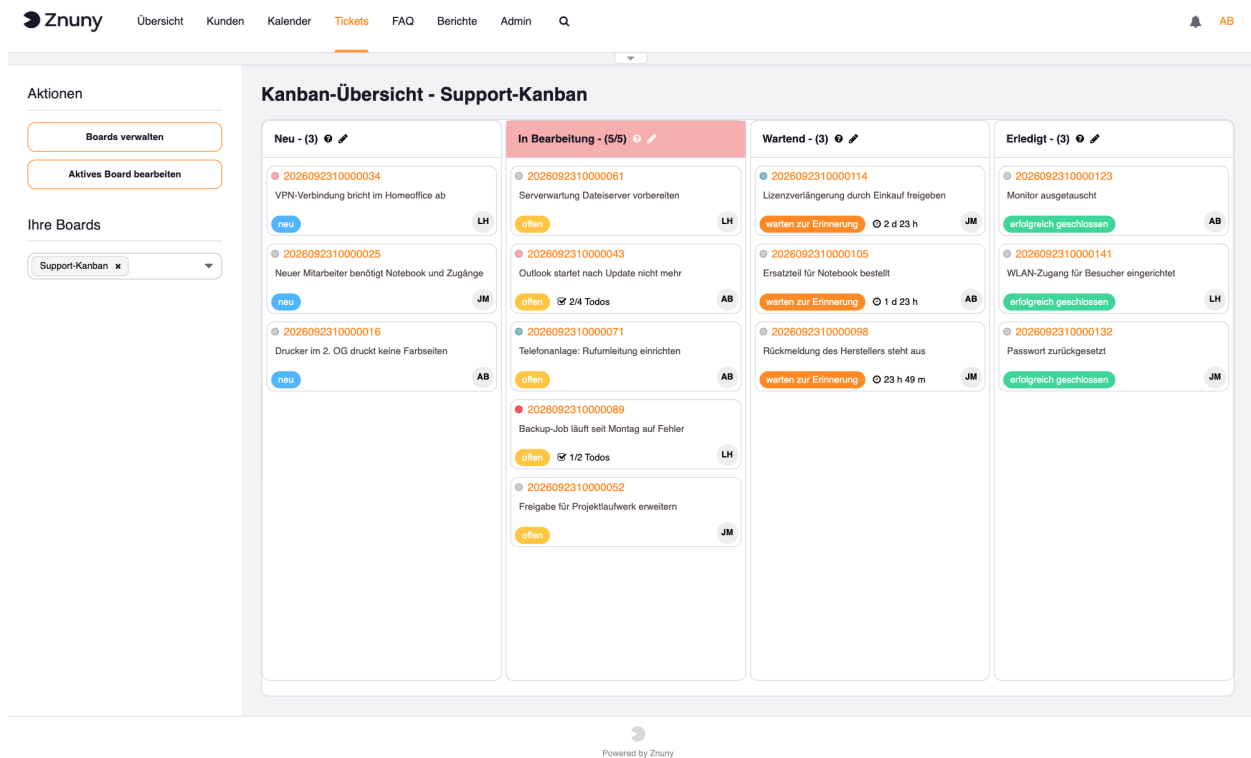
Auswahl des Kanban-Boards

Abbildung 7: Auswahl der für den Agenten sichtbaren Boards

Das zuletzt geöffnete Board wird beim nächsten Aufruf automatisch geladen, sofern es weiterhin gültig und sichtbar ist. Über die Auswahlliste **Ihre Boards** kann jederzeit auf ein anderes Board gewechselt werden.

3.2 Aufbau des Boards

Das Board zeigt die gültigen Spalten in ihrer konfigurierten Reihenfolge (Abbildung 8). Vier Spalten passen in die sichtbare Breite, weitere Spalten werden horizontal gescrollt. Jede Spaltenüberschrift enthält den Namen, die Anzahl der enthaltenen Tickets und - bei konfiguriertem Limit - die Angabe **Anzahl/Limit**.



Kanban-Board im Agentenbereich

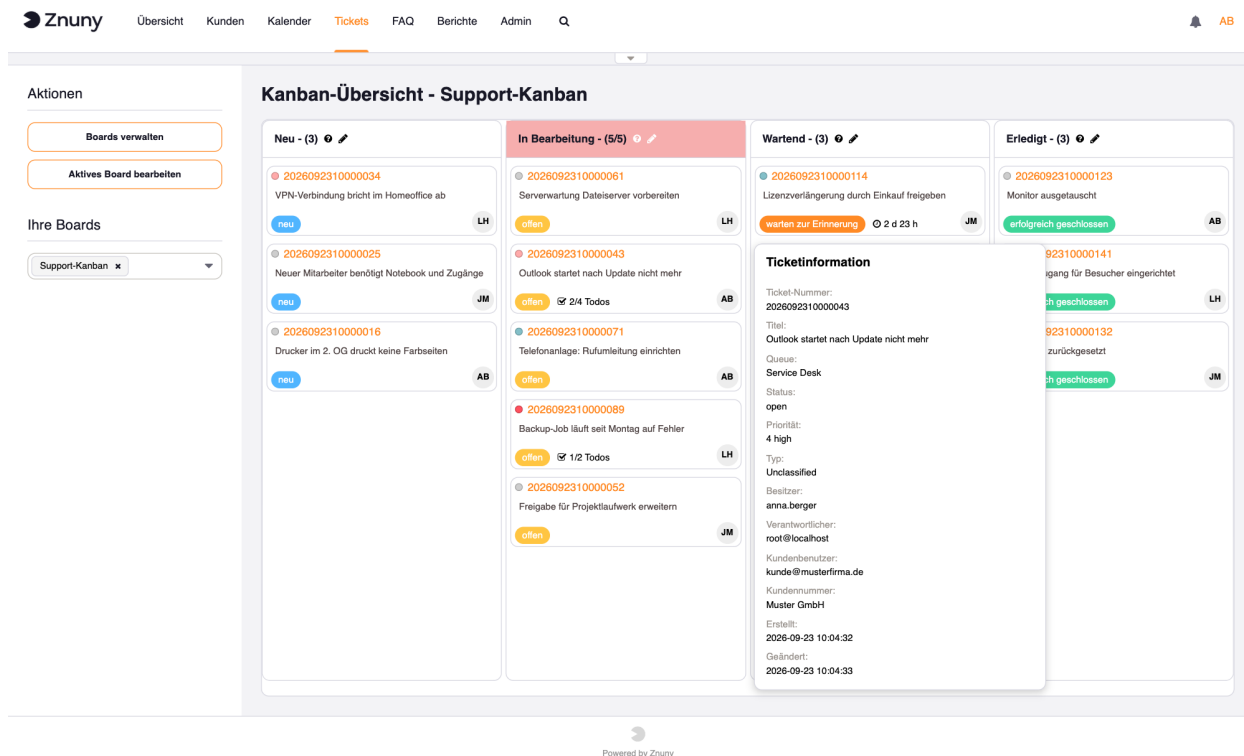
Abbildung 8: Board mit vier Spalten; die Spalte "In Bearbeitung" hat ihr weiches Limit von 5 Tickets erreicht

Die Standardkarte zeigt Prioritätsfarbe, verlinkte Ticketnummer, Titel, Status als farbiges Badge, gegebenenfalls die verbleibende Wartezeit sowie Gravatar oder Initialen des Besitzers. Ist das Paket **TodolistWidget** installiert und besitzt das Ticket To-dos, zeigt der Kartenfuß zusätzlich die Zahl der erledigten und aller To-dos an, beispielsweise **2/4 Todos**.

Karten werden per Drag-and-drop innerhalb einer Spalte sortiert oder in eine andere Spalte verschoben. Ein Klick auf die Ticketnummer öffnet die gewohnte Ticketansicht in einem neuen Browser-Tab.

3.3 Ticketvorschau

Beim Überfahren einer Karte mit der Maus erscheint die Ticketvorschau neben der aktuellen Spalte (Abbildung 9). Angezeigt werden die in der SysConfig konfigurierten Ticketfelder; die Seite mit dem größeren verfügbaren Platz wird automatisch gewählt.

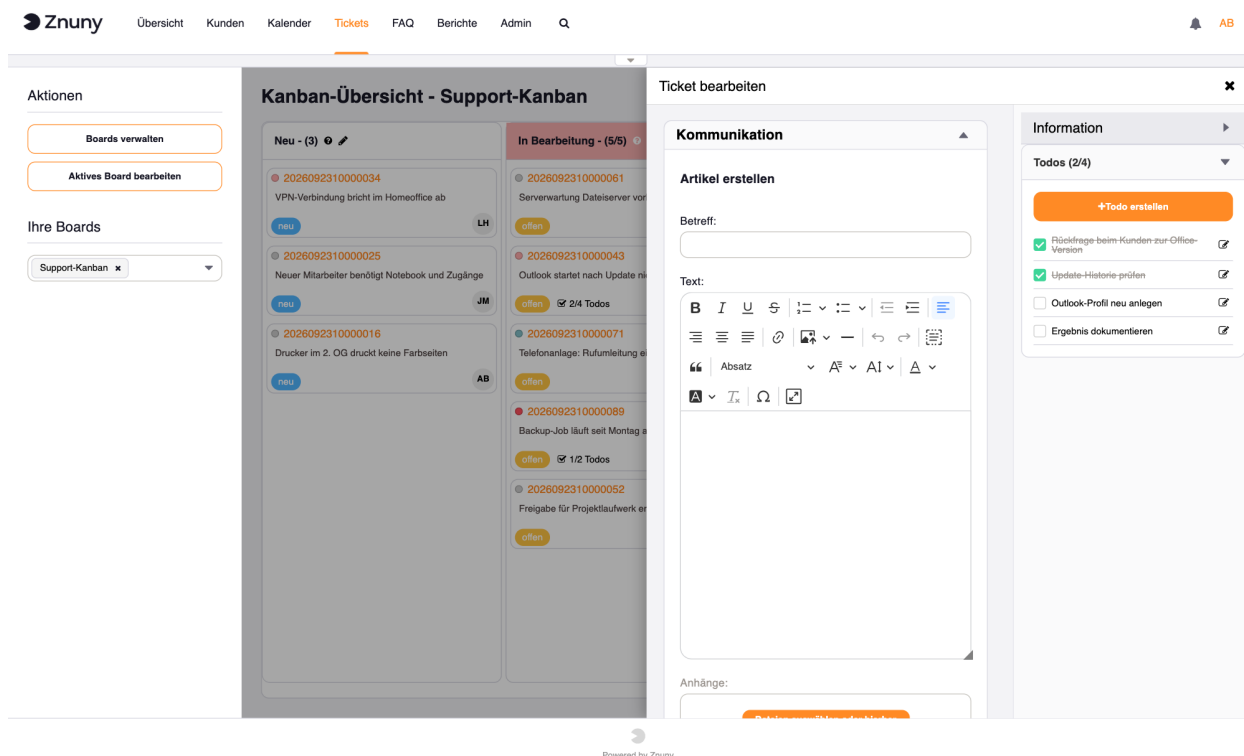


Ticketvorschau

Abbildung 9: Vorschau mit den konfigurierten Ticketfeldern

3.4 Ticket im Seitenbereich bearbeiten

Ein Klick auf die Karte außerhalb des Ticketnummernlinks öffnet standardmäßig die Aktion **AgentTicketNoteKanban** im rechten Seitenbereich des Boards (Abbildung 10). Dort kann ein Artikel erstellt und können die freigeschalteten Ticketattribute geändert werden. Welche Felder angezeigt werden, steuern die Einstellungen **Ticket::Frontend::AgentTicketNoteKanban###...** sowie board-spezifische Abweichungen aus der Board-Administration.



Ticketaktion im Seitenbereich

Abbildung 10: Artikel erstellen und To-dos im Seitenbereich bearbeiten

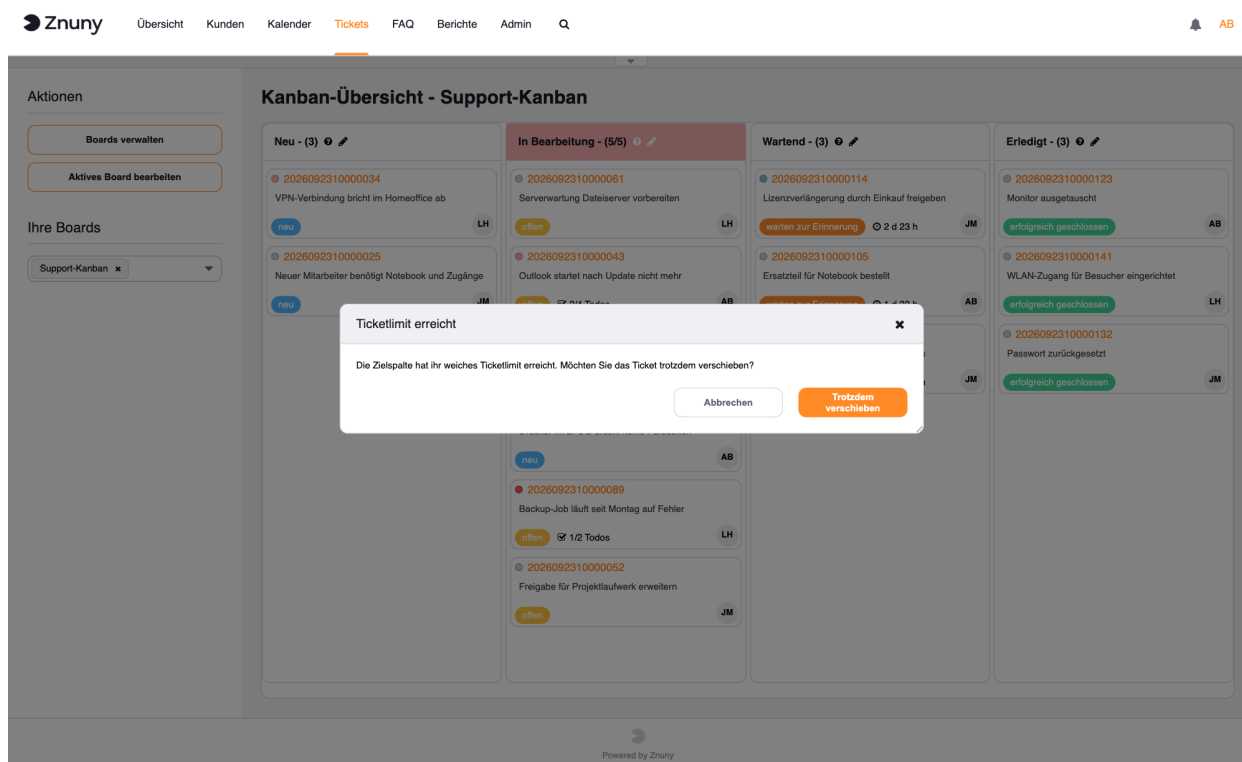
Nach erfolgreichem Speichern werden die sichtbaren Attribute des Tickets ohne Neuladen der Board-Seite aktualisiert. Abbrechen schließt nur den Seitenbereich.

Ist **TodoListWidget** installiert und **Ticket::Frontend::AgentTicketNoteKanban###ShowTodos** aktiviert, enthält der Informationsbereich zusätzlich die To-dos des Tickets. Agenten mit **rw**-Berechtigung für das Ticket können dort To-dos anlegen, bearbeiten und als erledigt oder offen markieren. Solange noch kein To-do vorhanden ist, kann zusätzlich eine vorhandene To-do-Vorlage angewendet werden. Der ein- oder ausgeklappte Zustand des Bereichs wird je Agent in den Benutzerpräferenzen **UserKanbanTodoWidgetCollapsed** und **UserKanbanTodoSidebarCollapsed** gespeichert.

3.5 Karten verschieben und Ticketlimits

Beim Verschieben einer Karte werden die für die Zielspalte konfigurierten Ticketänderungen ausgeführt und anschließend Spalte und Position gespeichert. Die Karte wird danach mit den aktuellen Ticketdaten neu gezeichnet, so daß Änderungen an Status, Priorität oder Besitzer ohne Neuladen des Boards sichtbar sind.

Hat die Zielspalte ihr weiches Ticketlimit erreicht, erscheint die Rückfrage aus Abbildung 11. Mit **Trotzdem verschieben** wird der Vorgang fortgesetzt, mit **Abbrechen** kehrt die Karte an ihre vorherige Position zurück. Ein erreichtes hartes Limit verhindert das Verschieben vollständig.



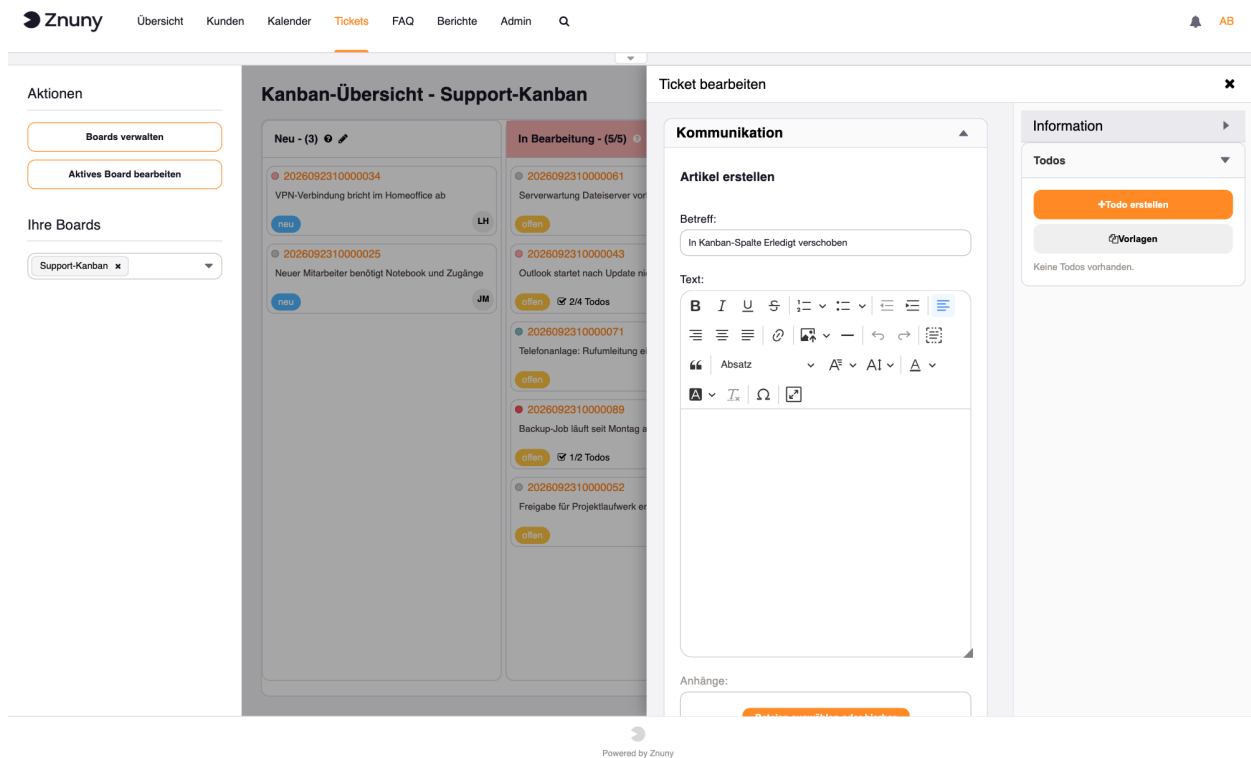
Bestätigung bei erreichtem Ticketlimit

Abbildung 11: Rückfrage bei erreichtem weichem Ticketlimit

Schlägt eine der konfigurierten Ticketänderungen fehl, wird die Verschiebung nicht gespeichert, die Karte zurückgesetzt und eine Fehlermeldung angezeigt.

3.6 Pflichtnotiz beim Verschieben

Ist für die Zielspalte eine Pflichtnotiz konfiguriert, öffnet sich nach dem Ablegen der Karte die Ticketmaske im Seitenbereich mit vorgelegtem Betreff (Abbildung 12). Erst nach erfolgreichem Speichern werden Eintrittsaktion und neue Position übernommen; beim Schließen ohne Speichern kehrt die Karte an ihre vorherige Position zurück.



Pflichtnotiz beim Verschieben

Abbildung 12: Erzwungene Notiz beim Verschieben in die Spalte "Erledigt"

4. Schnittstellen

4.1 Webservice-Operationen

Das Add-on stellt im Generic Interface folgende Provider-Operationen bereit:

- **Kanban::BoardGet**: Board über **BoardID** oder **BoardName** abrufen
- **Kanban::ColumnGet**: Spalte über **ColumnID** oder **ColumnName** abrufen

Die Spaltensuche nach Namen kann über **BoardID** oder **BoardName** eingeschränkt werden. Die Operationen verwenden die Znuny-Standardauthentifizierung und beachten die Boardberechtigung des Agenten. Mehrdeutige Namen liefern einen Fehler.

4.2 Ereignis und Invoker

Nach einer erfolgreichen Kartenverschiebung wird das Ereignis **KanbanColumnEnterAction** mit folgenden Daten ausgelöst:

```
BoardID
ColumnID
TicketData
```

Der Invoker **Kanban::OnEnter** kann diese Daten an einen externen Webservice übermitteln.

Beispieldateien:

- **scripts/webservices/KanbanBoardREST.yml**
- **scripts/postman/KanbanBoard.postman_collection.json**

Das Ziel **/kanban-on-enter** in der Beispielkonfiguration ist ein Platzhalter und muß vor der Verwendung angepaßt werden. Beispielzugangsdaten dürfen nicht in Produktivsystemen verwendet werden; externe Verbindungen sollten über TLS erfolgen.

4.3 Prozess-TransitionAction

Die TransitionAction

`Kernel::System::ProcessManagement::TransitionAction::KanbanColumnEnterAction` führt die Eintrittsaktion einer Kanban-Spalte auch aus einem Prozess heraus aus. Sie benötigt folgende Konfiguration:

```
BoardID = 1  
ColumnID = 2
```

`BoardID` und `ColumnID` müssen positive numerische IDs sein. Standardmäßig wird die `TicketID` des aktuellen Prozesstickets verwendet; optional kann mit `TicketID` eine andere positive numerische Ticket-ID angegeben werden. Ticketattribute-Platzhalter wie `<OTRS_TICKET_TicketID>` werden unterstützt. Board und Spalte müssen gültig sein und die Spalte muß zum angegebenen Board gehören. Nach erfolgreicher Ausführung wird ebenfalls das Ereignis `KanbanColumnEnterAction` ausgelöst.

Die TransitionAction wendet nur die für die Zielspalte konfigurierte Eintrittsaktion an; sie verschiebt die Kanban-Karte nicht und verändert keine gespeicherte Spaltenzuordnung.

Zum manuellen Testen kann der Beispielprozess

`otrs/scripts/processes/KanbanColumnEnterActionTest.yml` in der Prozessverwaltung importiert werden. Anschließend sind in der TransitionAction `BoardID` und `ColumnID` auf ein vorhandenes Testboard und eine zugehörige Zielspalte anzupassen; die `TicketID` bleibt leer, damit das aktuelle Prozessticket verwendet wird.

5. Betrieb und Fehleranalyse

Problem	Prüfung
Änderungen fehlen	Konfiguration neu aufbauen, Cache löschen, Prozesse gegebenenfalls neu starten und Browsercache leeren
Board fehlt	Gültigkeit, Eigentümer, Gruppen- <code>rw</code> und Systemlog prüfen
Ticket fehlt	Basisfilter, Spaltenfilter, Ticketstatus sowie Queue- und Suchberechtigungen prüfen
Verschiebung scheitert	Board- und Ticketberechtigungen, Zielspalte, Eintrittsaktionen und Servermeldung prüfen
Darstellung fehlt	Geladene JavaScript- und CSS-Ressourcen sowie Browserkonsole prüfen

Eine gespeicherte Position kann ein Ticket nicht in einer Spalte halten, wenn es den aktuellen Filtern oder Berechtigungen nicht mehr entspricht.

6. Datensicherung und Produktivbetrieb

- Vor Installation, Reinstallation, Deinstallation und manueller Bereinigung die Datenbank sichern.
- Paketänderungen zuerst auf einem Testsystem prüfen.
- Webservice-Zugangsdaten und Beispielkonfigurationen vor dem Produktiveinsatz ersetzen.
- Normale Znuny-Ticketberechtigungen nicht durch großzügigere Boardberechtigungen umgehen.
- Bei großen Ticketmengen möglichst gezielte Basis- und Spaltenfilter verwenden.

Dokumentinformationen

Paket	KanbanBoard 7.1.8	Znuny 7
Revision	1.0	
Author	Lukas Bröring	lukas.broering@sectornord.de
Created	2026/09/23	
ChangeLog	2026/09/23	Neustrukturierung der Dokumentation, Ergänzung um Screenshots
Hinweise und Korrekturen an	service@sectornord.de	

Filelist

- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Modules/AgentTicketKanban.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Modules/AgentTicketNoteKanban.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Modules/AdminKanbanBoard.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Modules/AdminKanbanBoardEdit.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Modules/AdminKanbanColumn.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/GenericInterface/Operation/Kanban/BoardGet.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/GenericInterface/Operation/Kanban/ColumnGet.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/GenericInterface/Invoker/Kanban/BoardGet.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/GenericInterface/Invoker/Kanban/ColumnGet.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/GenericInterface/Invoker/Kanban/OnEnter.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/System/Kanban/Board.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/System/Kanban/Column.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/System/Kanban/TicketMap.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentTicketKanban.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AgentTicketNoteKanban.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AdminKanbanBoard.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AdminKanbanBoardEdit.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/AdminKanbanColumn.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/ColumnTicket.tt**

- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/TicketPreview.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/DynamicField.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/Filter.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/FilterHidden.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/NextFields.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Kanban/TodolistWidget.tt**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Custom/Kernel/Output/HTML/TicketActionCommon/KanbanTodolist.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Kernel/Config/Files/XML/AgentTicketKanban.xml**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Kernel/Config/Files/XML/AgentTicketNoteKanban.xml**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Kernel/Config/Files/XML/AdminTicketKanban.xml**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Kernel/System/ProcessManagement/TransitionAction/KanbanColumnEnterAction.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Kernel/System/Ticket/Event/KanbanColumnEnterAction.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **Kernel/Language/de_KanbanBoard.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.TicketKanban.js**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.TicketNoteKanban.js**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.KanbanTodo.js**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/js/Core.Agent.KanbanBoard.js**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/skins/Agent/default/css/Core.Agent.TicketKanban.css**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/skins/Agent/default/css/Core.Agent.KanbanBoard.css**
- File

- Permission 644
 - Filepath **var/httpd/htdocs/skins/Agent/default/css/Core.Agent.KanbanTodo.css**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **var/packages/setup/KanbanBoard.pm**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **scripts/test/Kanban/Board.t**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **scripts/test/Kanban/Column.t**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **scripts/test/Kanban/ColumnPosition.t**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **scripts/test/Kanban/TicketMap.t**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **scripts/test/Kanban/TransitionAction.t**
- File
 - Permission 644
 - Filepath **scripts/processes/KanbanColumnEnterActionTest.yml**

Changelog

- Version: **6.0.0** Date: **2019-06-05 22:00:00**
 - Initiale Paket-Erstellung
- Version: **6.0.1** Date: **2020-10-28 17:00:00**
 - Layout Anpassungen
- Version: **7.0.0** Date: **2026-01-22 10:59:00**
 - Update to 7
- Version: **7.1.0** Date: **2026-08-18 00:00:00**
 - Complete portable Kanban board implementation and access control
- Version: **7.1.1** Date: **2026-08-24 11:47:00**
 - Refresh ticket cards after successful Kanban moves, add TicketActionCommon in the board
- Version: **7.1.2** Date: **2026-08-24 16:09:32**
 - Add optional TodolistWidget integration with ticket card progress, editable sidebar todos, todo templates, and persisted sidebar states
- Version: **7.1.3** Date: **2026-08-31 11:20:00**
 - Add TransitionAction
- Version: **7.1.4** Date: **2026-09-02 11:33:00**
 - Add custom ticket templates, update layout for descriptions, add quicklink to edit board
- Version: **7.1.5** Date: **2026-09-15 00:00:00**
 - Issue #16: Add mandatory ticket notes for Kanban column moves using AgentTicketNoteKanban
- Version: **7.1.6** Date: **2026-09-16 11:29:00**
 - Issue #18: Add board-specific AgentTicketNoteKanban configuration overrides
- Version: **7.1.7** Date: **2026-09-17 13:40:00**
 - Issue #17: Add per-column soft and hard ticket limits and (#20) support multiple board owners.
- Version: **7.1.8** Date: **2026-09-17 16:20:00**
 - Issue #19: Add an improved no-board view with accessible board selection.