



# **GenericInterfaceSMSEagleNotification**

**Version 7.0.1**

## Table of Contents

Table of Contents	2
GenericInterfaceSMSEagleNotification	3
Übersicht	3
Voraussetzungen	3
Installation	3
Konfigurationseinstellungen	3
GenericInterface::Invoker::Module###SMSEagle::Send	6
GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::Request	6
GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::PhoneNumberField	7
Fehlerbehebungen	7
Es wird keine SMS verschickt	7
Filelist	8
Changelog	9

# GenericInterfaceSMSEagleNotification

## Übersicht

Das Paket GenericInterfaceSMSEagleNotification implementiert einen Invoker zum Versenden von SMS-Nachrichten über den SMSEagle-Dienst.

Dadurch ist es möglich, Ticket-Benachrichtigungen per SMS zu versenden.

## Voraussetzungen

- Znuny 7.x
- PackageSetup 7.0.1 oder neuer

## Installation

- Bei der Installation des Pakets über den Paket-Manager wird der Webservice `Webservice_SMSEagle` automatisch erstellt.
- Zusätzlich wird ein Beispiel für eine Ticketbenachrichtigung hinzugefügt, welche das Versenden von SMS über den SMSEagle-Dienst demonstriert.
- Neue Ticketbenachrichtigungen können ebenfalls hinzugefügt werden. Diese können entweder auf Basis des Beispielbenachrichtigung kopiert oder komplett neu erstellt werden, um den spezifischen Anforderungen gerecht zu werden.
- Anschließend muss im Webservice noch die URL angepasst werden. (Webservice -> Webservice\_SMSEagle -> znuny als Requester -> Konfigurieren -> Endpunkt anpassen)
- Danach muss in der System-Konfiguration `GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::Request` noch der `access_token` eingetragen werden.
- Standardmäßig ist das Feld für Telefonnummern für Agent und CustomerUser `UserMobile`. Wenn dies nicht der Fall ist, müssen die Werte in `GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::PhoneNumberField` entsprechend konfiguriert werden.

## Konfigurationseinstellungen

In den Ticket-Benachrichtigungen (Admin -> Ticket-Benachrichtigungen) muss unter Webservice `Diese Benachrichtigungsmethode aktivieren` das Häkchen gesetzt werden und `Webservice-Name` und `Invoker` müssen mit `Webservice_SMSEagle` bzw. `Send` gefüllt werden.

### Webservice

Diese Benachrichtigungsmethode aktivieren



Standardmäßig aktiv in den Agenten-Einstellungen



Das ist der Standardwert für zugewiesene Empfänger-Agenten, die für diese Benachrichtigung in ihren Einstellungen noch keine Auswahl getroffen haben. Wenn das Feld ausgewählt ist, wird die Benachrichtigung solchen Agenten zugestellt.

Webservice-Name

Webservice\_SMSEagle x

Invoker

Send x

Asynchron



Asynchrone Event-Trigger werden als separate Prozesse über den Scheduler-Daemon ausgeführt (empfohlen).  
Synchrone Event-Trigger werden direkt während des Web-Requests ausgeführt.

Zusätzliche Empfänger-E-Mail-Adressen

+4911111111111

Verwenden Sie Komma oder Semikolon, um E-Mail-Adressen zu trennen.

Sie können Znuny-Tags wie `<OTRS_TICKET_DynamicField_...>` nutzen, um Werte des aktuellen Tickets einzufügen.

## Benachrichtigung

In der Webservices-Konfiguration (Admin -> Webservices -> Webservice\_SMSEagle) wird unter Allgemein -> Remote System die IP-Adresse des SMSEagle eingetragen.

**Allgemein**

Name <input type="text" value="Webservice_SMSEagle"/>	Debug-Level <input type="text" value="Fehlersuche"/>
Beschreibung <input type="text"/>	Gültigkeit <input type="text" value="gültig"/>
Remote-System <input type="text" value="192.168.16.82"/>	

### Webservice Allgemein

Requester Transport HTTP::REST muss der Endpunkt auf den des SMSEagle gesetzt werden.

**Znuny als Requester**

Im Modus "Requester" nutzt Znuny selbst Webservices von externen Systemen.

**Einstellungen**

Netzwerktransport  
 Konfigurieren

**Fehlerbehandlungs-Module**

Fehlerbehandlungs-Module werden genutzt, um auf Fehler zu reagieren, die während der Kommunikation auftreten. Diese Module werden in festgelegter Reihenfolge ausgeführt, die Sie durch Verschieben mit der Maus ändern können.

#	NAME	BESCHREIBUNG	BACKEND
1	Keine Daten gefunden.		

Fehlerbehandlungs-Modul hinzufügen

**Invoker**

Invoker bereiten Daten für eine Anfrage an einen externen Webservice auf und verarbeiten die Antwortdaten.

NAME	BESCHREIBUNG	CONTROLLER	EINGEHENDES MAPPING	AUSGEHENDES MAPPING
Send	-	SMSEagle::Send	-	-

**Netzwerktransport**

**Eigenschaften**

Typ  
HTTP::REST

Endpunkt

URI zur Angabe eines bestimmten Standorts für den Zugriff auf einen Webdienst.  
z. B. https://www.example.com:10745/api/v1.0 (ohne abschließenden Backslash)

In der Systemkonfiguration unter 'GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::Request' muss der API-Schlüssel aktualisiert werden.

GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::Request

access_token	→	EnterAPIKey	⊞
encoding	→	unicode	⊞
flash	→	true	⊞
modem_no	→	1	⊞ ⊕
priority	→	5	⊞
test	→	false	⊞
validity	→	max	⊞

### Sysconfig Accesstoken

Auf der SMSEagle-Administrationsseite unter User->Access to API findet man den API-Schlüssel.

**Access to API**
✕

APIv1

APIv2 (recommended for new integrations)

API Access token: Generate new token

Your API token here!

Enable user/password authentication **(APIv1 only)**

Manage allowed API methods for:

APIv2
Show all

**APIv2 Permission**

Select All
Clear All

Access to resources of all users (contacts, groups etc.) **(APIv2 only)**

- Messages

- GET Read messages
- DELETE Delete messages
- POST Send SMS
- POST Send MMS
- POST Send binary message

Save
Cancel

SMSEagle API

### GenericInterface::Invoker::Module###SMSEagle::Send

Registriert das SMSEagle Send Modul für die GenericInterface Invoker-Schicht.

```
Name: Send
Controller: SMSEagle
ConfigDialog: AdminGenericInterfaceInvokerDefault
```

### GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::Request

Definiert den Standardinhalt für SMSEagle Send Anfragen.

```
priority: 5
encoding: unicode
flash: true
validity: max
test: false
modem_no: 1
access_token: Der Zugriffstoken zur Authentifizierung bei SMSEagle
```

## GenericInterface::Invoker::SMSEagle::Send::PhoneNumberField

Definiert das Standard-Feldmapping für Telefonnummern in SMSEagle Send Anfragen. Die Einstellungen legen fest, welches Feld für Mobilnummern von CustomerUser und Agent Rollen verwendet werden soll.

## Fehlerbehebungen

Es wird keine SMS verschickt

Mögliche Ursachen: \* Die Konfiguration wurde nicht korrekt durchgeführt \* Es wird in Znuny keine Benachrichtigung ausgeführt, weil die Ticket-Aktion von dem Agenten durchgeführt wurde, der auch die Benachrichtigung erhalten soll. Znuny verschickt Benachrichtigungen nur an andere Agenten.

## Filelist

- File
  - Permission 644
  - Filepath **Kernel/Config/Files/XML/GenericInterfaceSMSEagle.xml**
- File
  - Permission 644
  - Filepath **Kernel/GenericInterface/Invoker/SMSEagle/Send.pm**
- File
  - Permission 644
  - Filepath **var/packagesetup/GenericInterfaceSMSEagleNotification.pm**
- File
  - Permission 644
  - Filepath **var/packagesetup/TicketNotification\_SMSEagle.yml**
- File
  - Permission 644
  - Filepath **var/packagesetup/Webservice\_SMSEagle.yml**

## Changelog

- Version: **7.0.0** Date: **2024-07-27 10:15:00**
  - Initiale Paket-Erstellung
- Version: **7.0.1** Date: **2024-07-27 15:15:00**
  - Hinzufügung von Dokumentation