

# Zwei (oder mehr) Hilfsmittel in einer Reaktion bei Einstufung eines Ticket gleichzeitig ausführen lassen.

## Problem:

Der Standard-Dialog zur Definition einer Reaktion bietet die Möglichkeit ein Hilfsmittel ausführen zu lassen. Manchmal macht es aber Sinn mehr als ein Hilfsmittel gleichzeitig auszuführen.

## Lösung:

Rufen Sie die zusätzlichen Hilfsmittel in einem Makro der Reaktion auf.

Definieren Sie das Makro im Dialog "Reaktion bearbeiten" unter Makros mit einem Haken in "Makro Vor Einstufung"

```
Application.ExecuteTool("<Name des Hilfsmittels1>")
```

```
Application.ExecuteTool("<Name des Hilfsmittels2>")
```

```
'... usw
```

Die Liste kann beliebig fortgesetzt werden. Dadurch ist es auch möglich 3 oder 4 Makros mit einer Reaktion auszuführen.

Bitte beachten Sie das ExecuteTool die Mechanismen ausser Kraft setzen, die bei einem OptOut für einen Kommunikationskanal den Aufruf eines Hilfsmittels des entsprechenden Kommunikationstyps verhindern. Sie müssen also selbst per Makro ggf. prüfen ob ein OptOut gesetzt ist.

Eindeutige ID: #1139

Verfasser: Ulrich Sticker [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2017-05-16 13:08