



OTRS User Manual

Release 7.0

OTRS AG

20.01.2021

1	Einleitung	3
1.1	Anmeldung am Agenten-Interface	3
2	Dashboard	7
2.1	Dashboard	7
2.1.1	Inhalts-Widgets	11
2.1.2	Widgets in der Seitenleiste	14
3	Persönliches Menü	19
3.1	Benachrichtigungen	19
3.2	Persönliche Einstellungen	20
3.2.1	Benutzerprofil	20
3.2.2	Benachrichtigungseinstellungen	23
3.2.3	Verschiedenes	25
3.2.4	Fortgeschritten	26
3.3	Abmelden	27
4	Kunden	29
4.1	Kunden-Informationszentrum	29
4.1.1	Kunden-Tickets verwalten	29
4.2	Kundenbenutzer-Informationszentrum	34
4.2.1	Kundenbenutzer-Tickets verwalten	34
4.3	Kundenbenutzer-Verwaltung	39
4.3.1	Kundenbenutzer verwalten	39
4.3.2	Einstellungen für Kundenbenutzer	42
4.4	Kundenverwaltung	43
4.4.1	Kunden verwalten	43
4.4.2	Einstellungen für Kunden	44
5	Kalender	47
5.1	Kalenderübersicht	47
5.2	Agendaübersicht	52
5.3	Ressourcenübersicht	52
5.4	Neuer Termin	53
5.4.1	Einstellungen für Termine	53
6	Tickets	57

6.1	Ansicht nach Queues	57
6.1.1	Kleine Ansicht nach Queues	59
6.1.2	Mittlere Ansicht nach Queues	60
6.1.3	Große Ansicht nach Queues	61
6.1.4	Ansicht nach Queues - Sammelaktion	61
6.2	Ansicht nach Services	61
6.2.1	Kleine Ansicht nach Services	65
6.2.2	Mittlere Ansicht nach Services	66
6.2.3	Große Ansicht nach Services	67
6.2.4	Ansicht nach Services - Sammelaktion	67
6.3	Ansicht nach Status	67
6.3.1	Kleine Ansicht nach Status	70
6.3.2	Mittlere Ansicht nach Status	71
6.3.3	Große Ansicht nach Status	71
6.3.4	Ansicht nach Status - Sammelaktion	73
6.4	Ansicht nach Eskalationen	73
6.4.1	Kleine Ansicht nach Eskalationen	74
6.4.2	Mittlere Ansicht nach Eskalationen	76
6.4.3	Große Ansicht nach Eskalationen	76
6.4.4	Ansicht nach Eskalationen - Sammelaktion	77
6.5	Neues Telefon-Ticket	78
6.6	Neues E-Mail-Ticket	79
6.7	Neues Prozess-Ticket	81
6.8	Suche	83
6.8.1	Vorlagen	83
6.8.2	Verwendete Filter	84
6.8.3	Zusätzliche Filter	85
6.9	Ticket-Detailansicht	85
6.9.1	Ticket-Menü	85
6.9.2	Artikelübersicht	97
6.9.3	Artikel-Detailansicht	98
6.9.4	Ticket-Verlaufsansicht	103
6.9.5	Verknüpfte Objekte	103
6.9.6	Ticket-Informationen	105
6.9.7	Kundeninformationen	105
7	FAQ	107
7.1	Ansicht nach Kategorien	107
7.1.1	Ansicht nach Kategorien - Inhalts-Widgets	108
7.1.2	Ansicht nach Kategorien - Widgets in der Seitenleiste	108
7.2	Neu	110
7.3	Journal	110
7.4	Sprachenverwaltung	112
7.4.1	FAQ-Sprachen verwalten	112
7.4.2	Einstellungen für FAQ-Sprachen	113
7.5	Kategorienverwaltung	113
7.5.1	FAQ-Kategorien verwalten	114
7.5.2	Einstellungen für FAQ-Kategorien	115
7.6	Suche	115
7.6.1	Vorlagen	115
7.6.2	Verwendete Filter	116
7.6.3	Zusätzliche Filter	118
7.7	FAQ-Detailansicht	118
7.7.1	FAQ-Inhalt	118

7.7.2	FAQ - Widgets in der Seitenleiste	118
8	Chat	125
8.1	Chats verwalten	125
8.1.1	Neuen Chat beginnen	126
8.1.2	Chat-Widget	131
8.1.3	Chat-Integration	137
9	Berichte	141
9.1	Berichte	141
9.1.1	Berichte verwalten	141
9.1.2	Allgemeine Einstellungen für Berichte	142
9.1.3	Einstellungen für die automatische Erstellung	142
9.1.4	Einstellungen für Ausgabe	144
9.1.5	Statistiken	144
9.2	Statistiken	144
9.2.1	Statistiken verwalten	145
9.2.2	Allgemeine Statistikeinstellungen	148
9.2.3	Ticket-Attribute für Statistiken	151
10	Admin	155
11	Suche	157
11.1	Suche	157
11.1.1	Such-Parameter	158

Das Copyright für dieses Werk liegt bei der OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Deutschland.

Dieses Handbuch ist zur Nutzung durch OTRS-Agenten gedacht. Die Kapitel beschreiben die Benutzung der OTRS-Software als „Agent-Nutzer“.

1.1 Anmeldung am Agenten-Interface

Das Agenten-Interface ist unter folgender Adresse verfügbar.

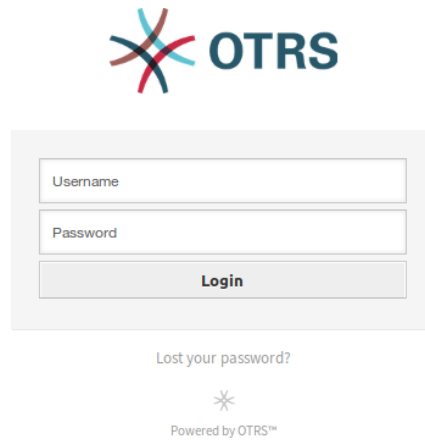
Bemerkung: Sie müssen <OTRS_HOST> durch Ihre Domain ersetzen.

```
https://<OTRS_HOST>/otrs/index.pl
```

Sie benötigen ein Agenten-Konto, um OTRS nutzen zu können. Wenn Sie noch kein Konto haben, kontaktieren Sie bitte Ihren OTRS-Administrator.

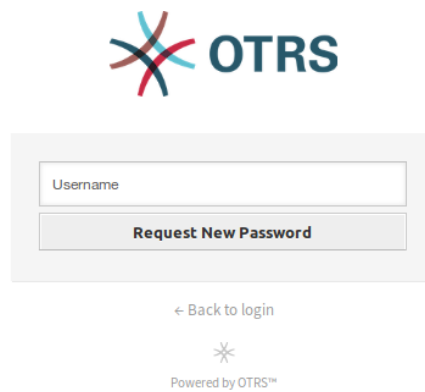
Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche *Passwort verloren?* und folgen Sie den Anweisungen.

Nach der erfolgreichen Anmeldung wird das Agenten-Dashboard angezeigt.



The image shows the OTRS login interface. At the top center is the OTRS logo, which consists of a stylized starburst icon in red, blue, and green, followed by the text "OTRS" in a bold, dark blue font. Below the logo is a light gray rectangular box containing a login form. The form has two input fields: the top one is labeled "Username" and the bottom one is labeled "Password". Below these fields is a button labeled "Login". Underneath the login box, the text "Lost your password?" is centered. Below that is a small asterisk icon, and at the bottom, the text "Powered by OTRS™" is centered.

Abb. 1: Anmeldung für Agenten



The image shows the OTRS "Request New Password" interface. At the top center is the OTRS logo, identical to the one in the previous image. Below the logo is a light gray rectangular box containing a form. The form has one input field labeled "Username". Below this field is a button labeled "Request New Password". Underneath the form box, the text "← Back to login" is centered. Below that is a small asterisk icon, and at the bottom, the text "Powered by OTRS™" is centered.

Abb. 2: Neues Passwort anfragen

The screenshot displays the OTRS Agent Interface dashboard. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon, a lock icon, and the number '1'. The navigation menu includes: Dashboard, Customers, Calendar, Tickets, FAQ, Reports, Admin, and a search icon. The OTRS logo is positioned in the top right corner.

The main content area is divided into several sections:

- Reminder Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. Below is a table with columns for TICKET#, AGE, and TITLE, containing the text 'none'.
- Escalated Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. Below is a table with columns for TICKET#, AGE, and TITLE, containing the text 'none'.
- New Tickets:** Shows 'My locked tickets (1)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (1)'. Below is a table with columns for TICKET#, AGE, and TITLE. One ticket is listed: TICKET# 2015071510123456, AGE 123 d 0 h, and TITLE Welcome to OTRS!
- Open Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. Below is a table with columns for TICKET#, AGE, and TITLE, containing the text 'none'.
- Ticket Queue Overview:** A summary table showing ticket counts across different queues.

The sidebar on the right contains:

- Settings:** A link to the settings page.
- 7 Day Stats:** A line chart showing 'Created' (red) and 'Closed' (green) tickets over a 7-day period. The y-axis ranges from -1 to 1, and the x-axis shows days from Fri to Thu. The 'Closed' line is at 0, and the 'Created' line is also at 0.
- Upcoming Events:** A section showing 'none'.
- Latest updated FAQ articles:** A section showing 'none'.
- Latest created FAQ articles:** A section showing 'none'.
- OTRS News:** A list of news items, including 'Security Advisory 2019-02: Security Upda...', 'Release Notes: OTRS Business Solution™ ...', 'Release Notes: OTRS Business Solution™ ...', 'Release Notes: OTRS 6 Patch Level 17', 'Release Notes: OTRS FAQ 6 Patch Level 17', and 'Release Notes: OTRS MasterSlave 6 Patc...'.

At the bottom center, there is a logo and the text 'Powered by OTRS™'.

Abb. 3: Agenten-Interface

Nach der Anmeldung am Agenten-Interface wird das Agenten-Dashboard angezeigt. Dieses Dashboard ist eine Sammlung von Widgets, die benutzerdefinierte wichtige Informationen für jeden Agenten anzeigen.

Das Dashboard ist die Hauptseite des Systems. Hier können Sie sich einen Überblick über die Tickets und andere Dinge im Zusammenhang mit der Ticketaktivität verschaffen. Es ist so gedacht, dass es den Ausgangspunkt für die tägliche Arbeit eines Agenten darstellt. Standardmäßig stellt es eine schnelle Zusammenfassung der Tickets dar, die ausstehend, eskaliert, neu oder offen sind und weitere Informationen.

Eine der wichtigsten Vorteile des Dashboards ist, dass es vollständig anpassbar ist. Das bedeutet, dass Sie jeden Teil nach Ihren Wünschen konfigurieren können, um Elemente ein- oder auszublenden. Es ist sogar möglich, diese Elemente innerhalb derselben Spalte zu verschieben, indem Sie auf die Kopfzeile eines Elements klicken, sie ziehen und an anderer Stelle ablegen. Die Elemente bezeichnen wir hier als *Widget*. Das System verfügt über einige Widgets, die sofort einsatzbereit sind, aber das modulare Design des Dashboard-Bildschirms ist darauf ausgelegt, benutzerdefinierte Widgets einfach zu integrieren.

Das Dashboard ist in zwei Bereiche gegliedert. Im linken Bereich sehen Sie normalerweise Informationen über Tickets, die nach ihrem Status klassifiziert sind, wie: Erinnerung, eskaliert, neu oder geöffnet. In jedem dieser Widgets können Sie die Ergebnisse filtern, um alle Tickets anzuzeigen oder nur die, auf die Sie Zugriff haben oder Tickets, die Sie gesperrt haben oder Tickets, die sich in agentdefinierten Queues befinden, unter anderen Filtern. Es gibt auch andere Arten von Widgets in diesem Bereich, die alle im Folgenden beschrieben werden.

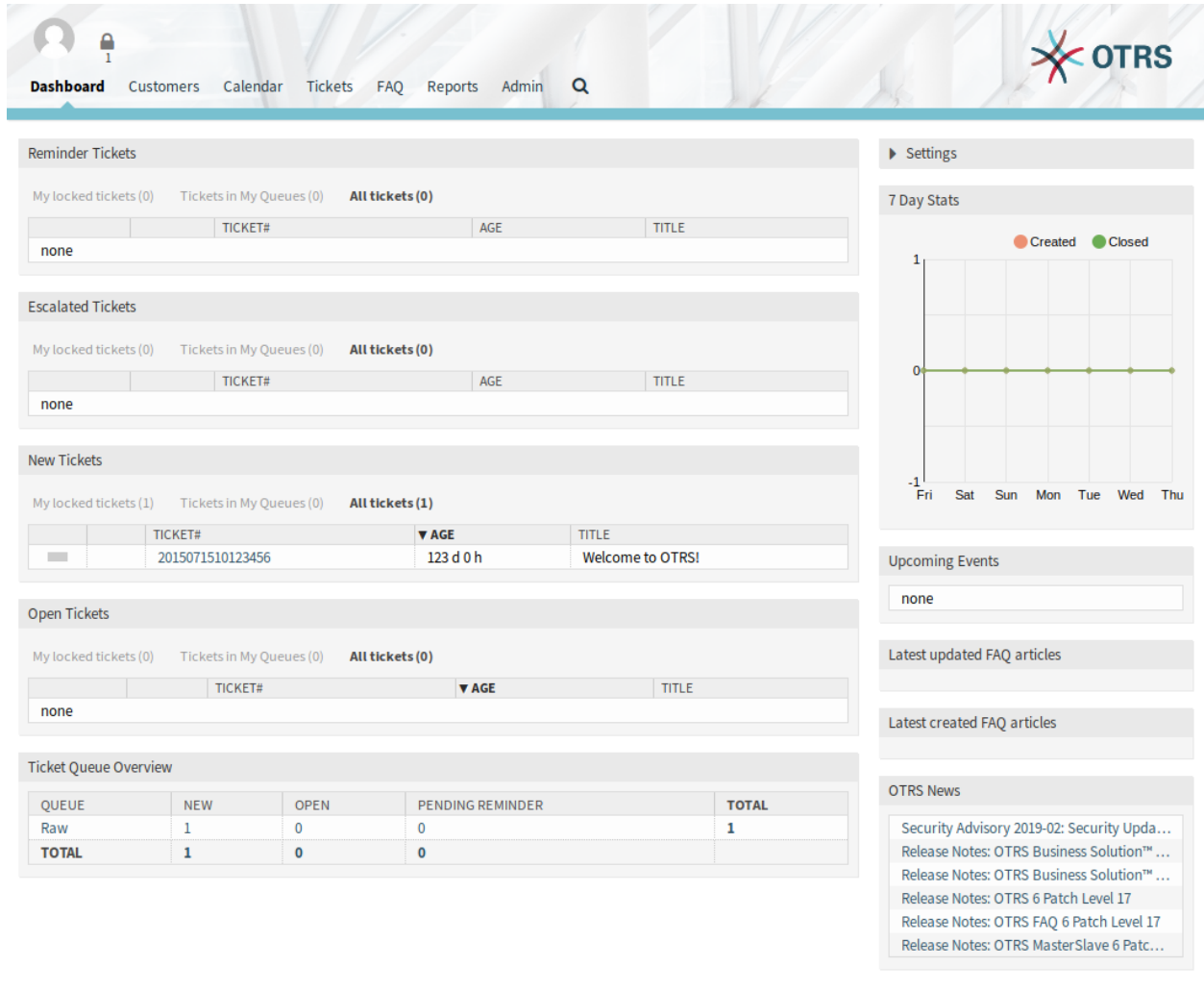
2.1 Dashboard

Das Dashboard ist die Hauptübersichts-Ansicht für Agenten. Verwenden Sie das Dashboard, um einen vollen Überblick über die wichtigsten Dinge zu erhalten: Ticket-Listen, Termine, Statistiken, Neuigkeiten.

Der Kopfbereich besteht aus drei Teilen.

Avatar-Bild Das *Persönliches Menü* und die Möglichkeiten zum *Abmelden*.

Werkzeuggesteuer-Icons Symbole mit Zahlen zeigen einige Ticket-Kategorien mit der Anzahl der zugehörigen Tickets an. Die Symbole und Suchfelder sind standardmäßig nicht aktiviert.



Powered by OTRS™

Abb. 1: Agenten-Dashboard

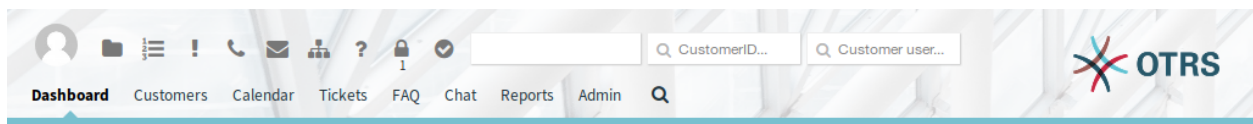


Abb. 2: Dashboard-Kopfbereich

Siehe auch:

Die Symbole und Suchfelder können in den Einstellungen unter *Frontend* → *Agent* → *Toolbar* aktiviert werden.

Das letzte Symbol ist der Chat-Verfügbarkeitsstatus.

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `ChatEngine::Active` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können.

Das Statussymbol für die Chatverfügbarkeit ist ein Drei-Wege-Schalter und kann durch Anklicken geändert werden.

- Leerer Kreis: Nicht verfügbar für Chats.
- Leerer Kreis mit Häkchen: verfügbar für interne (Agent zu Agent) Chats.
- Gefüllter Kreis mit Häkchen: verfügbar für interne (Agent zu Agent) und externe (Kunde zu Agent, öffentlich zu Agent) Chats.

Bemerkung: Der Verfügbarkeitsstatus des Chats wird bei jedem erneuten Anmelden eines Agenten bei OTRS von externe Chats auf interne Chats geändert.

Hauptmenü Das Hauptmenü des Agenten-Interface.

Das Dashboard zeigt so genannte *Widgets* an. Ein Widget ist eine Box, die aus einem Kopfbereich, einem Filter und einer Datentabelle besteht. Jedes Widget kann per Drag&Drop innerhalb des Dashboards verschoben werden und kann eigene Einstellungen haben.

Jedes Ticket-Widget hat einen eigenen Filter zur Anzeige:

- Meine gesperrten Tickets: Tickets, die durch den derzeitigen Agenten gesperrt sind.
- Meine beobachteten Tickets: Tickets, die der Agent als „zu beobachten“ markiert hat. Dazu muss die Systemkonfigurations-Einstellung `Ticket::Watcher` eingeschaltet sein. Kontaktieren Sie bitte dazu Ihren OTRS-Administrator.
- Meine verantwortlichen Tickets: Tickets, denen der Agent als Verantwortlicher zugeordnet ist (Benötigt die aktivierte Einstellung `Ticket::Responsible`).
- Tickets in meinen Queues: Tickets, die sich in Queues befinden, die unter *Persönliche Einstellungen* ausgewählt wurden.
- Tickets in Meinen Services: Tickets, die zu den Services zugeordnet sind, die in *Persönliche Einstellungen* ausgewählt wurden.
- Alle Tickets: Alle Tickets in dieser Art von Widget, bspw. alle offenen Tickets.

Die Zahlen geben die Anzahl der Tickets in jedem Filterterm an.

So fügen Sie neue Widgets hinzu:

1. Klicken Sie auf den Kopfbereich des Widgets *Einstellungen* in der rechten Seitenleiste, um es aufzuklappen.
2. Wählen Sie durch Setzen eines Häkchens die Widgets, die Sie hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.

So entfernen Sie Widgets:

Reminder Tickets

My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) **All tickets (0)**

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

Escalated Tickets

My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) **All tickets (0)**

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

New Tickets

My locked tickets (1) Tickets in My Queues (0) **All tickets (1)**

	TICKET#	AGE	TITLE
■	2015071510123456	122 d 22 h	Welcome to OTRS!

Open Tickets

My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) **All tickets (0)**

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

Ticket Queue Overview

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	

▶ Settings

7 Day Stats

Legend: Created (red dot), Closed (green dot)

Upcoming Events

none

Latest updated FAQ articles

Latest created FAQ articles

OTRS News

- Security Advisory 2019-02: Security Upda...
- Release Notes: OTRS Business Solution™ ...
- Release Notes: OTRS Business Solution™ ...
- Release Notes: OTRS 6 Patch Level 17
- Release Notes: OTRS FAQ 6 Patch Level 17
- Release Notes: OTRS MasterSlave 6 Patc...

Abb. 3: Dashboard-Widgets

1. Klicken Sie auf den Kopfbereich des Widgets *Einstellungen* in der rechten Seitenleiste, um es aufzuklappen.
2. De-selektieren Sie die Widgets, die Sie entfernen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.

Siehe auch:

Sie können ein Widget ebenfalls entfernen, wenn Sie die Maus über den Kopfbereich bewegen und dann auf das x-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Widgets klicken.

So verschieben Sie Widgets:

1. Klicken Sie auf den Kopfbereich des Widgets und halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Verschieben Sie das Widget mit gedrückter Maustaste an die gewünschte Position.
3. Platzieren Sie das Widget durch Loslassen der Maustaste.

Widgets können eigene Einstellungen haben. So konfigurieren Sie ein Widget:

1. Führen Sie die Maus über den Kopfbereich des Widgets.
2. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke.
3. Ändern Sie die Anzahl und stellen Sie die sichtbaren Spalten per Drag & Drop ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Änderungen speichern*.

The screenshot shows the configuration interface for the 'New Tickets' widget. It includes a 'Shown Tickets' field with the value '10'. Below it, the 'Shown Columns' section is divided into two panes: 'AVAILABLE COLUMNS' and 'VISIBLE COLUMNS (ORDER BY DRAG & DROP)'. The 'AVAILABLE COLUMNS' pane contains a search filter and a list of fields: 'Changed', 'Created', 'Customer Name', 'Customer ID', 'Customer User Name', 'Customer User ID', and 'First Response Time'. The 'VISIBLE COLUMNS' pane shows a list of three columns: '1. TicketNumber', '2. Age', and '3. Title'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Save Changes' and 'Cancel'.

Abb. 4: Widget-Einstellungen

Bemerkung: Die Reihenfolge der sichtbaren Spalten kann auch via Drag&Drop im Bereich *Sichtbare Spalten* festgelegt werden.

2.1.1 Inhalts-Widgets

Bemerkung: Die Widgets können abhängig von installierten Paketen und Systemeinstellungen unterschiedlich sein.

Das Widget „Erinnerungs-Tickets“ listet alle wartenden Tickets. Wartende Tickets wurden gesetzt, um später durch einen Agenten bearbeitet zu werden und es läuft eine Erinnerungszeit ab.

Reminder Tickets				
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Abb. 5: Widget „Erinnerungs-Tickets“

Das Widget „Eskalierte Tickets“ listet alle eskalierten Tickets auf. Eskalierte Tickets liegen nach Ablauf der in einer Service Level Vereinbarung festgelegten Eskalationszeit vor und müssen daher sofort bearbeitet werden.

Escalated Tickets				
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Abb. 6: Widget „Eskalierte Tickets“

Das Widget „Neue Tickets“ listet alle kürzlich erstellten Tickets auf. Neue Tickets werden noch nicht von einem Agenten bearbeitet.

New Tickets				
My locked tickets (1)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (1)
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
■		2015071510123456	122 d 22 h	Welcome to OTRS!

Abb. 7: Widget „Neue Tickets“

Das Widget „Offene Tickets“ listet alle offenen Tickets. Offene Tickets repräsentieren die aktuelle Arbeit des Agenten.

Das Widget „Aktive Prozess-Tickets“ listet alle gestarteten, noch nicht beendeten Prozess-Tickets auf.

Das Widget „Ticket-Übersicht nach Queues“ gibt einen Überblick als Ticket-Zählmatrix, wobei die Zeilen Queues und die Spalten die Ticket-Status darstellen. Jede Zelle zeigt die Anzahl der Tickets in einem definierten Status an, die zu einer bestimmten Queue gehören.

Das Widget „Ticket-Ereigniskalender“ zeigt die Tickets in einem Kalender. Das Widget funktioniert aber nicht sofort.

Um Tickets in diesem Kalender anzuzeigen, müssen die folgenden Einstellungen von einem **Admin-Nutzer** vorgenommen werden:

Open Tickets			
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)	
All tickets (0)			
	TICKET#	▼ AGE	TITLE
none			

Abb. 8: Widget „Offene Tickets“

Running Process Tickets					
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)			
All tickets (0)					
	TICKET#	PROCESS	▼ ACTIVITY	▼ AGE	TITLE
none					

Abb. 9: Widget „Aktive Prozess-Tickets“

1. Erstellen Sie die folgenden dynamischen Felder:

Objekt	Typ	Name	Beschriftung
Ticket	Datum / Zeit	TicketCalendarStartTime	Kalender-Startzeitpunkt
Ticket	Datum / Zeit	TicketCalendarEndTime	Kalender-Endzeitpunkt

2. Navigieren Sie zu *Frontend* → *Agent* → *View* und wählen Sie eine Ansicht, zu der Sie das Dynamische Feld hinzufügen möchten.

Fügen Sie diese Dynamischen Felder bspw. zu den Ansichten *Neues Telefon-Ticket* und *Neues E-Mail-Ticket*, um die Daten zur Erstellungszeit des Tickets festzulegen. Oder in die Ansicht *Freie Felder*, um die Daten für das bestehende Ticket unter dem Menüpunkt *Verschiedenes* → *Freie Felder* in der *Ticket-Detailansicht* einzustellen.

- Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
 - TicketCreateStartTime → 1 – Aktiviert
 - TicketCreateEndTime → 1 – Aktiviert
- Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField
 - TicketCreateStartTime → 1 – Aktiviert
 - TicketCreateEndTime → 1 – Aktiviert
- Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField
 - TicketCreateStartTime → 1 – Aktiviert

Ticket Queue Overview				
QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	

Abb. 10: Widget „Ticket-Übersicht nach Queues“

– TicketCreateEndTime → 1 – Aktiviert

- Fügen Sie mehr Queues zu der `DashboardEventsTicketCalendar###Queues` -Einstellung hinzu. (Standardmäßig ist nur die Queue *Raw* hinzugefügt).

Wenn die dynamischen Felder Werte für Tickets enthalten, werden die Tickets in diesem Widget angezeigt.

Führen Sie die Maus über einen Eintrag, um die Details eines Tickets zu sehen oder klicken Sie auf ein Ticket, um die *Ticket-Detailansicht* dieses Tickets zu öffnen.

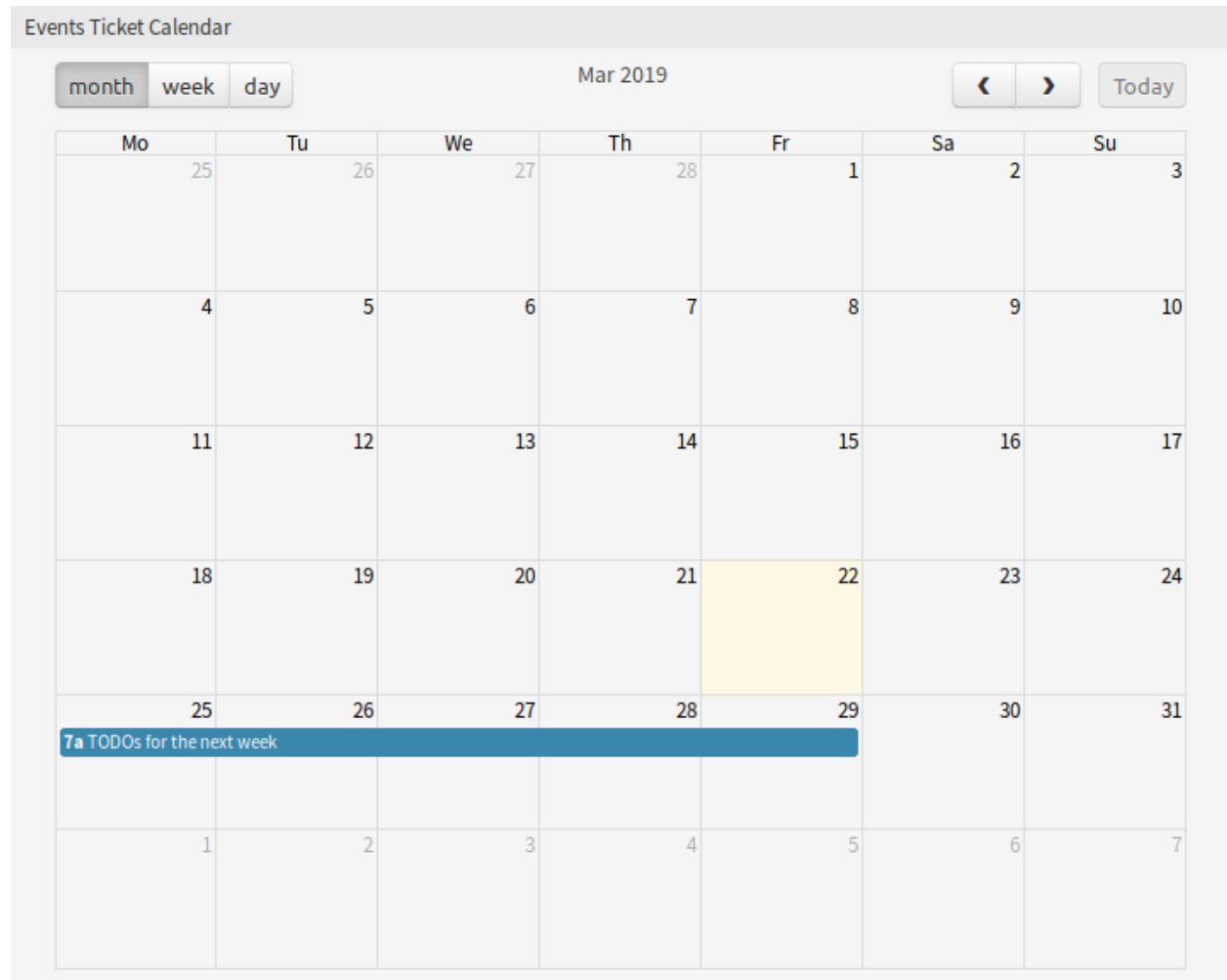


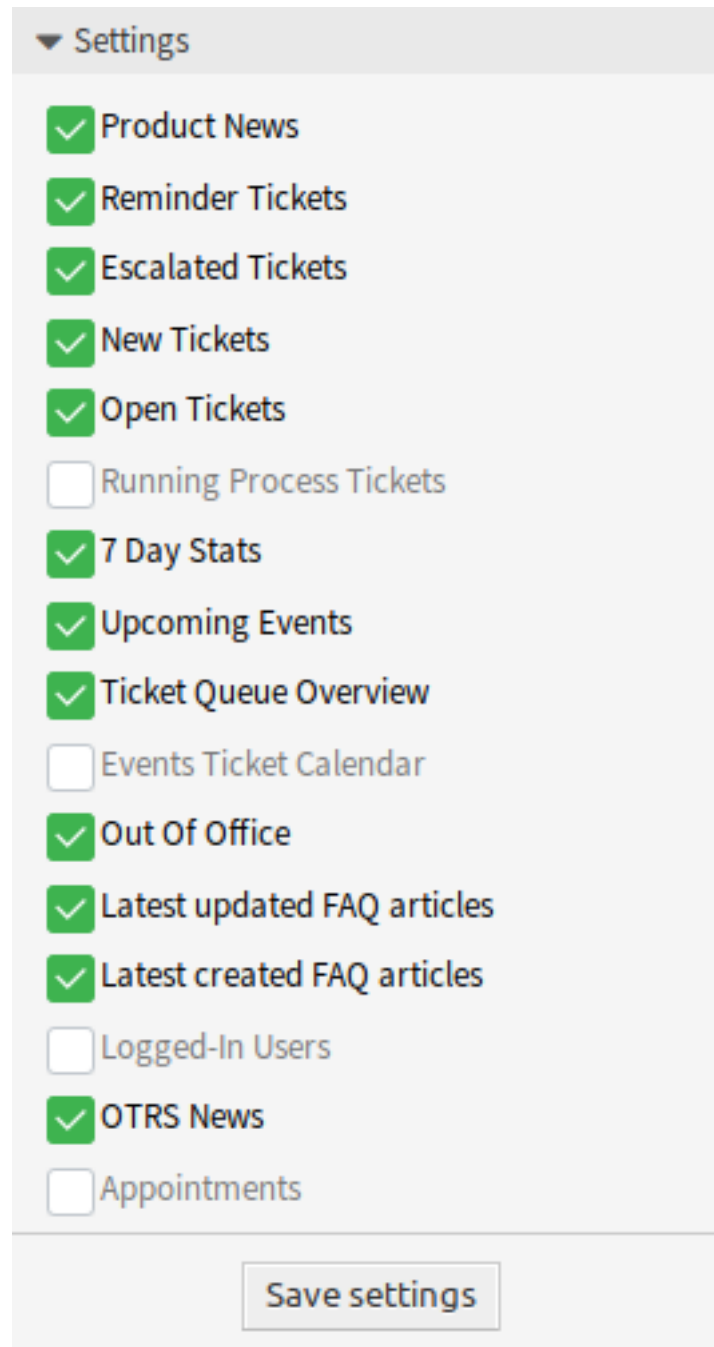
Abb. 11: Widget „Ticket-Ereigniskalender“

2.1.2 Widgets in der Seitenleiste

Die folgenden Widgets befinden sich in der rechten Seitenleiste. Es gibt ein Widget *Einstellungen* in dem Sie die anderen Widgets ein- oder ausschalten können. Es können hier auch einige Informations-Widgets angezeigt werden.

Das Widget „Einstellungen“ listet alle in dieser Ansicht verfügbaren Tickets auf.

So schalten Sie ein Widget ein oder aus:



▼ Settings

- Product News
- Reminder Tickets
- Escalated Tickets
- New Tickets
- Open Tickets
- Running Process Tickets
- 7 Day Stats
- Upcoming Events
- Ticket Queue Overview
- Events Ticket Calendar
- Out Of Office
- Latest updated FAQ articles
- Latest created FAQ articles
- Logged-In Users
- OTRS News
- Appointments

Save settings

Abb. 12: Widget „Einstellungen“

1. Erweitern Sie das Widget *Einstellungen* in der rechten Seitenleiste, indem Sie auf die Kopfleiste des Widgets klicken.
2. Setzen Sie ein Häkchen in die Kontrollkästchen für die Widgets, die angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.

Das *7-Tage-Statistik*-Widget zeigt die Anzahl der erstellten und geschlossenen Tickets der letzten sieben Tage an.

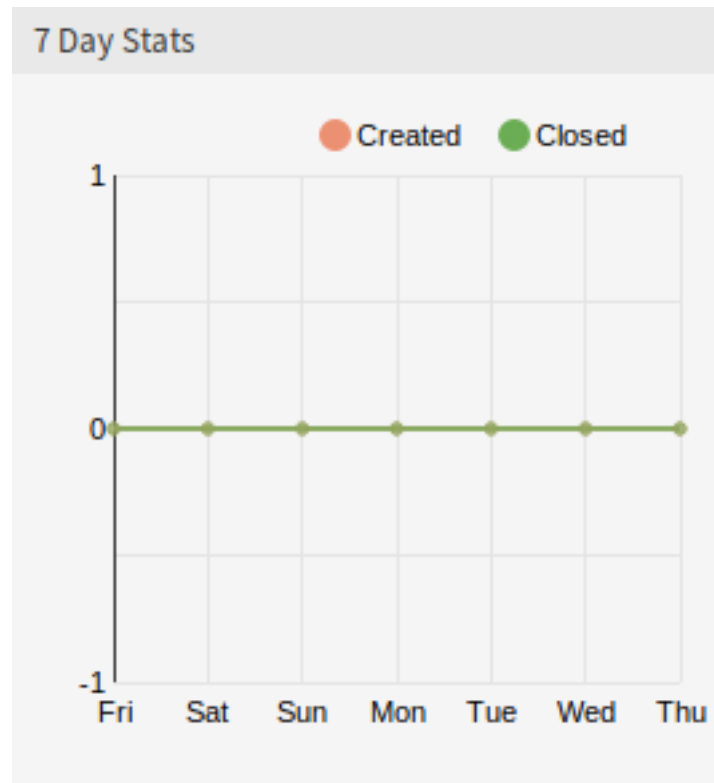


Abb. 13: Widget „7-Tage-Statistik“

Das *Anstehende Ereignisse*-Widget zeigt Einträge aus dem *Kalender* an.

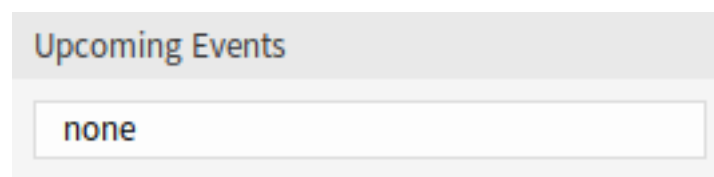


Abb. 14: Widget „Anstehende Ereignisse“

Das *Derzeit nicht im Büro*-Widget zeigt die Agenten an, die derzeit nicht im Büro sind. Diese Information kann ein Agent im Modul *Benutzerprofil* in den *Persönliche Einstellungen* setzen.

Bemerkung: Wenn derzeit keine Agenten diese Information gesetzt haben, dann wird das Widget nicht angezeigt.

Das Widget *Zuletzt geänderte FAQ-Artikel* zeigt die FAQ-Artikel, die kürzlich geändert wurden.

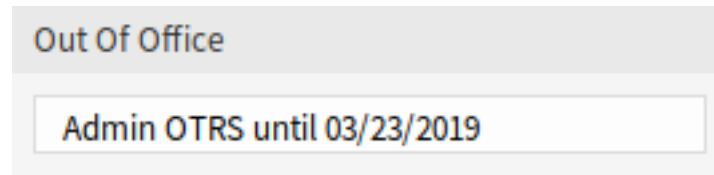


Abb. 15: Widget „Derzeit nicht im Büro“



Abb. 16: Widget „Zuletzt geänderte FAQ-Artikel“

Das Widget *Zuletzt erstellte FAQ-Artikel* zeigt die FAQ-Artikel, die kürzlich erstellt wurden.



Abb. 17: Widget „Zuletzt erstellte FAQ-Artikel“

Das *Angemeldete Nutzer*-Widget zeigt die derzeit angemeldeten Agenten und Kunden an.

Das *OTRS-Neuigkeiten*-Widget zeigt Neuigkeiten aus einem RSS-Feed an.

Siehe auch:

Um die Quelle des RSS-Feeds zu ändern, nutzen Sie die `DashboardBackend###0410-RSS`-Einstellung.

Das *Termine*-Widget zeigt die Termine für heute, morgen und diese Woche an.

Klicken Sie auf die *Termin hinzufügen*-Schaltfläche, um den *Neuer Termin*-Dialog zu öffnen.

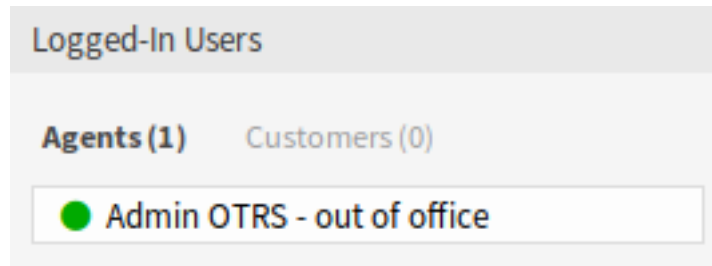


Abb. 18: Widget „Angemeldete Nutzer“

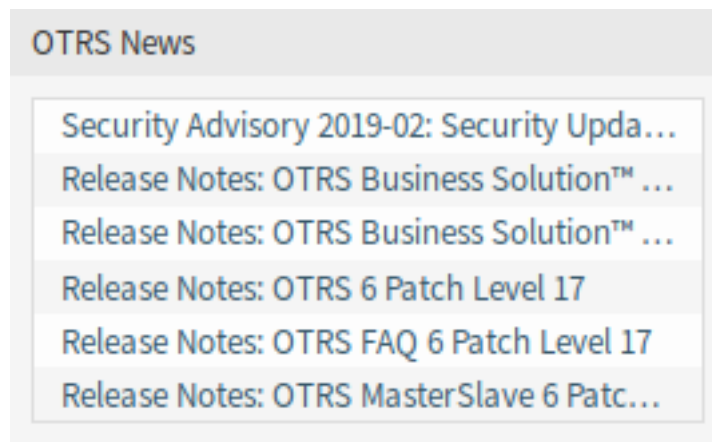


Abb. 19: Widget „OTRS-Neuigkeiten“

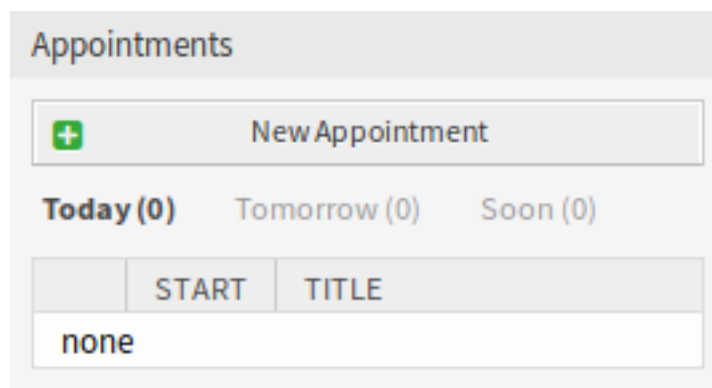


Abb. 20: Widget „Termine“

Persönliches Menü

Verwenden Sie dieses Menü, um Ihr Profil in OTRS anzupassen. Das persönliche Menü ist über Ihren Avatar in der linken oberen Ecke verfügbar.

Alle in diesem Menü geänderten Einstellungen betreffen nur Ihr Profil und haben keinen Einfluss auf das Verhalten von OTRS für andere Agenten.

3.1 Benachrichtigungen

Verwenden Sie diese Ansicht für eine Übersicht der Benachrichtigungen. Die Übersicht ist unter dem Menüeintrag *Benachrichtigungen* des Menüs *Avatar* verfügbar.

Wenn sich in dieser Ansicht ungelesene Benachrichtigungen befinden, zeigt ein Kennzeichen mit Nummer auch die Anzahl der ungelesenen Benachrichtigungen in der Werkzeugleiste an.

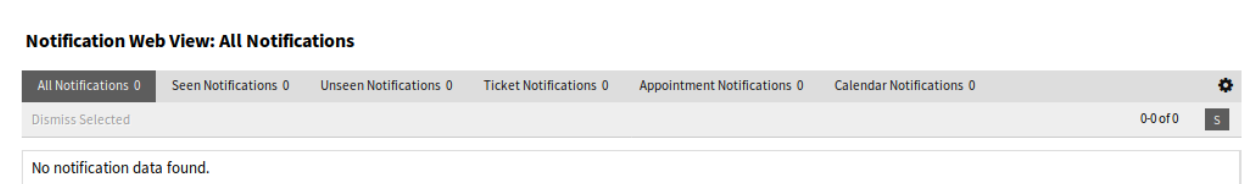


Abb. 1: Benachrichtigungs-Ansicht

Benachrichtigungen können gefiltert werden, indem Sie auf einen Status-Namen in der Kopfzeile des Übersichts-Widgets klicken. Es gibt eine Option *Alle Benachrichtigungen*, um alle Benachrichtigungen anzuzeigen. Die Zahlen hinter den Status-Namen geben an, wie viele Benachrichtigungen sich in jedem Status befinden.

So begrenzen Sie die Anzahl der Benachrichtigungen pro Seite und die Anzahl der sichtbaren Spalten:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.

2. Wählen Sie die Anzahl der maximal pro Seite angezeigten Benachrichtigungen. Mit Drag&Drop können Sie die Spalten zwischen den Bereichen „Verfügbare Spalten“ und „Angezeigte Spalten“ verschieben.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Bemerkung: Die Reihenfolge der sichtbaren Spalten kann auch via Drag&Drop im Bereich *Sichtbare Spalten* festgelegt werden.

3.2 Persönliche Einstellungen

Verwenden Sie diese Ansicht, um persönliche Einstellungen in OTRS festzulegen. Die Ansicht mit den persönlichen Einstellungen ist im Menü *Persönliche Einstellungen* des Menüs *Avatar* verfügbar.

Diese Ansicht besteht aus vier Modulen.

- Benutzerprofil
- Benachrichtigungseinstellungen
- Verschiedenes
- Fortgeschritten

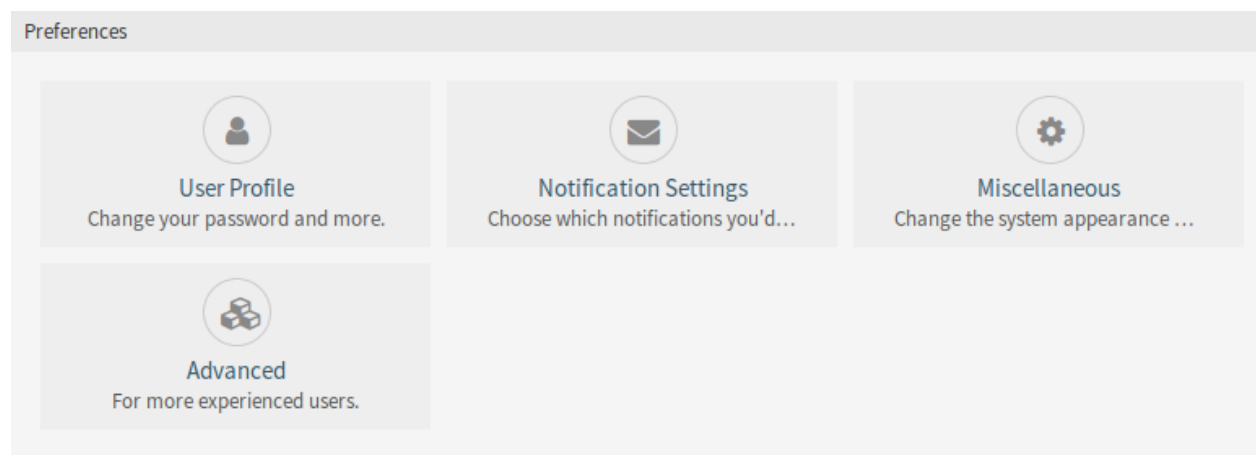


Abb. 2: Einstellungs-Module

Jedes Modul besteht aus Widgets, die aus zwei Spalten bestehen. In der ersten Spalte befindet sich die Einstellung, in der zweiten Spalte eine Beschreibung der Einstellung.

Bemerkung: Vergessen Sie nicht, die Änderungen zu übernehmen, indem Sie auf das Häkchen-Symbol im rechten Teil des Widgets klicken.

3.2.1 Benutzerprofil

Das ist das Profil eines Agenten. Hier können die Kontoeinstellungen geändert werden.

Passwort ändern

In diesem Widget kann das aktuelle Passwort geändert werden. Um das Passwort zu ändern, müssen alle Felder ausgefüllt werden.

Abb. 3: Widget „Passwort ändern“

Aktuelles Passwort Geben Sie hier aus Sicherheitsgründen das aktuelle Passwort ein.

Neues Passwort Geben Sie hier das neue Passwort ein.

Passwort verifizieren Geben Sie Ihr neues Passwort erneut ein, um zu vermeiden, dass das neue Passwort falsch geschrieben wurde.

Google Authenticator

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können.

Das ist ein Zwei-Faktor-Authentifizierungstoken, beschrieben unter [RFC6238](https://en.wikipedia.org/wiki/RFC6238), um die Sicherheit des Kontos zu verbessern. Google Authenticator <https://en.wikipedia.org/wiki/Google_Authenticator> ist eine mobile Anwendung zum Erzeugen von Token. Es kann aber auch jeder andere Token-Generator verwendet werden.

Abb. 4: Widget „Google Authenticator“

Gemeinsames Geheimnis Das ist ein String, der für die Erstellung des Tokens genutzt wird. Er darf nur Großbuchstaben (A-Z) und Nummern (2-7) enthalten. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Generieren*, um ein „gemeinsames Geheimnis“ zu erstellen.

Warnung: Stellen Sie sicher, dass Sie das „gemeinsame Geheimnis“ zu Ihrer Token-Generatoranwendung hinzufügen und die Anwendung gut funktioniert. Andernfalls können Sie sich ohne das Zwei-Faktor-Token nicht mehr anmelden.

Avatar

Hier kann das Bild geändert werden, das als Avatarbild in der *Ticket-Detailansicht* und im Hauptmenü verwendet wird.

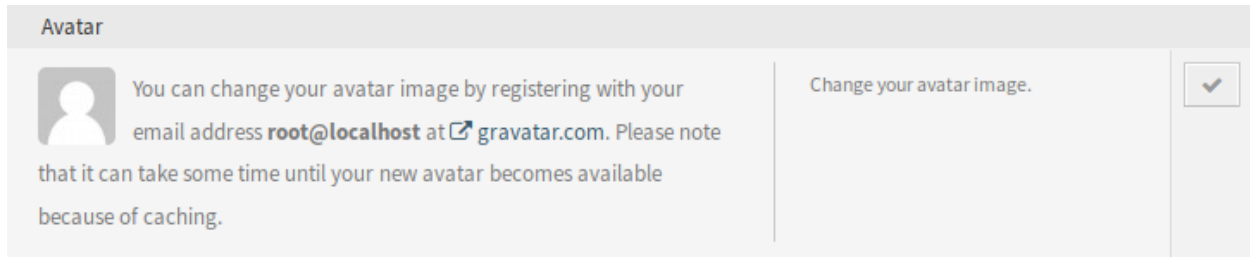


Abb. 5: Widget „Avatar“

Es ist nicht möglich, das Avatarbild direkt in OTRS hochzuladen. Sie müssen Ihre E-Mail-Adresse unter [Gravatar](#) registrieren, wenn Sie diese Funktion nutzen möchten. Andernfalls werden nur die ersten Buchstaben des Vor- und Nachnamens angezeigt.

Sprache

Verwenden Sie dieses Widget, um die Sprache für die OTRS-Benutzeroberfläche einzustellen.



Abb. 6: Widget „Sprache“

Standardmäßig werden nur die Sprachen aufgelistet, in denen OTRS zu mehr als 95% übersetzt wird. Um alle verfügbaren Sprachen anzuzeigen, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol neben der Dropdown-Liste.

Siehe auch:

Der Übersetzungsstatus von unvollständigen Sprachen ist niedrig, aber Sie können helfen, die Übersetzung zu verbessern. Weitere Informationen zum Übersetzen von **OTRS** finden Sie im Entwicklerhandbuch.

Zeitzone

Jeder Agent muss die Zeitzone des aktuellen Standorts einstellen, um eine korrekte Datums- und Zeitberechnung in OTRS zu erhalten.

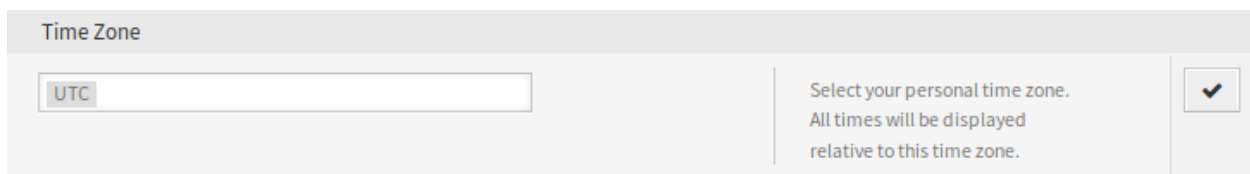


Abb. 7: Widget „Zeitzone“

Wählen Sie den Standort, an dem Sie sich derzeit befinden.

Abwesenheitszeit

Mit diesem Widget können Agenten andere Agenten über Abwesenheit informieren. Dies ist nützlich für die Ressourcenplanung und den Arbeitslastausgleich.

Abb. 8: Widget „Abwesenheitszeit“

Aktiv Schaltet die Funktion ein oder aus.

Start Legen Sie hier den ersten Tag der Abwesenheit fest.

Ende Legen Sie hier den letzten Tag der Abwesenheit fest.

3.2.2 Benachrichtigungseinstellungen

Diese Einstellungen dienen zum Anpassen von persönlichen Benachrichtigungen.

Meine Queues

In diesem Widget können einige Queues als bevorzugte Queues ausgewählt werden. Tickets in diesen Queues werden unter dem Filter *Tickets in Meinen Queues* in den Ticket-Widgets angezeigt, und es werden Benachrichtigungen gesendet, wenn neue Tickets in einer der ausgewählten Queues verfügbar sind.

In *Ansicht nach Queues* werden nur diese Queues unter dem Filter *Meine Queues* angezeigt, die in diesem Widget ausgewählt sind.

Wenn Sie Besitzer oder Verantwortliche in Ticket-Ansichten auswählen möchten, dann werden standardmäßig nur die Agenten als potenzieller Besitzer oder Verantwortlicher aufgeführt, die in diesem Widget die Queue als bevorzugte Queue festgelegt haben.

Abb. 9: Widget „Meine Queues“

Wählen Sie eine oder mehrere Queues aus der Dropdown-Liste.

Meine Services

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `Ticket::Service` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können. In diesem Widget können einige Services als bevorzugte Services ausgewählt werden.

In *Ansicht nach Services* werden nur diese Queues unter dem Filter *Meine Services* angezeigt, die in diesem Widget ausgewählt sind.



Abb. 10: Widget „Meine Services“

Wählen Sie einen oder mehrere Services aus der Dropdown-Liste.

Ticket-Benachrichtigungen

In diesem Widget können die Methoden ausgewählt werden, die für jede Art von Ticketbenachrichtigungen verwendet werden.

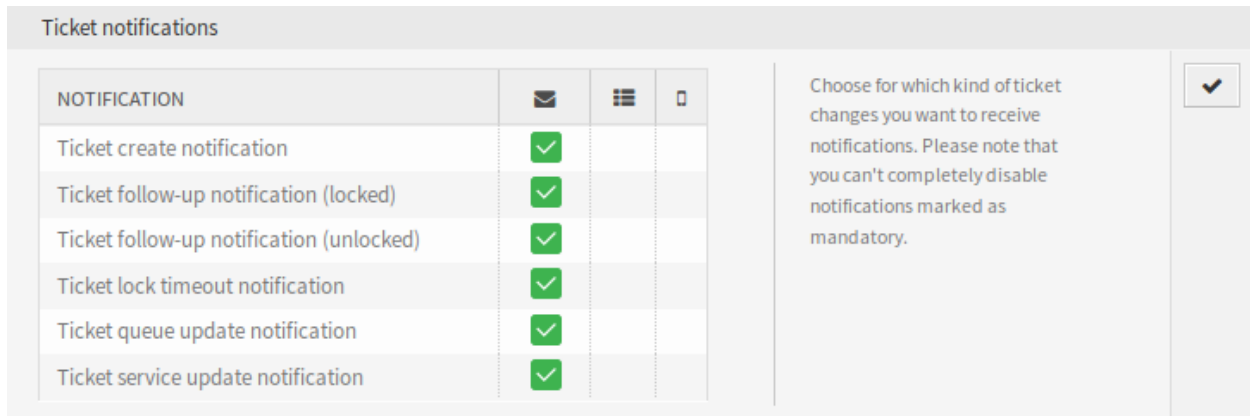


Abb. 11: Widget „Ticket-Benachrichtigungen“

Die möglichen Methoden sind: *E-Mail*, *Webansicht* oder *SMS*.

Terminbenachrichtigungen

In diesem Widget können die Methoden ausgewählt werden, die für die Terminbenachrichtigung verwendet werden.

Die möglichen Methoden sind: *E-Mail*, *Webansicht* oder *SMS*.

Meine Chat-Kanäle

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `ChatEngine::Active` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können.

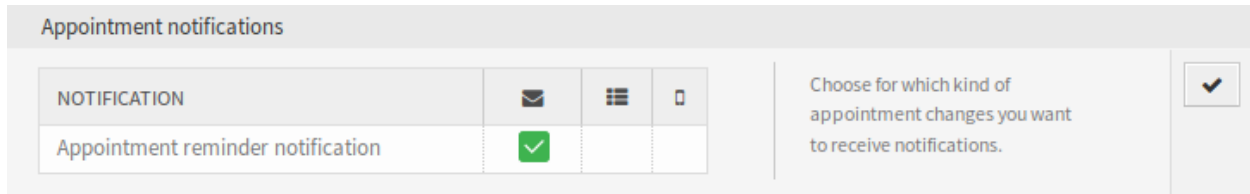


Abb. 12: Widget „Terminbenachrichtigungen“

In diesem Widget können einige Chat-Kanäle als bevorzugte externe Chat-Kanäle ausgewählt werden. Sie werden über externe Chat-Anfragen in diesen Chat-Kanälen informiert.

In der *Chats verwalten* Ansicht werden nur die Chat-Kanäle unter dem Filter *Meine Chat-Kanäle* angezeigt, die in diesem Widget ausgewählt sind.



Abb. 13: Widget „Meine Chat-Kanäle“

Wählen Sie einen oder mehrere Chat-Kanäle aus der Dropdown-Liste aus. Ein Agent muss auswählen, in welchen Chat-Kanälen er verfügbar sein möchte. Kunden können nur dann eine neue Chat-Anfrage auf einem bestimmten Kanal erstellen, wenn mindestens ein Agent mit Besitzerrechten diesen Kanal in seinen Einstellungen ausgewählt hat und über das Chat-Verfügbarkeitssymbol in der Kopfleiste von *Dashboard* als verfügbar für externe Chats eingestellt ist.

3.2.3 Verschiedenes

Mit diesen Einstellungen können Sie das visuelle Erscheinungsbild von OTRS ändern.

Skin

In diesem Widget kann der Skin für OTRS ausgewählt werden.

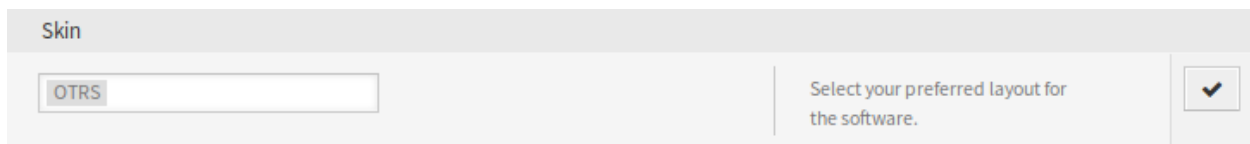


Abb. 14: Widget „Skin“

Wählen Sie ein Skin aus der Dropdown-Liste.

Aktualisierungszeiten der Übersichten

Es ist möglich, die Übersichtsansichten nach einiger Zeit automatisch zu aktualisieren.

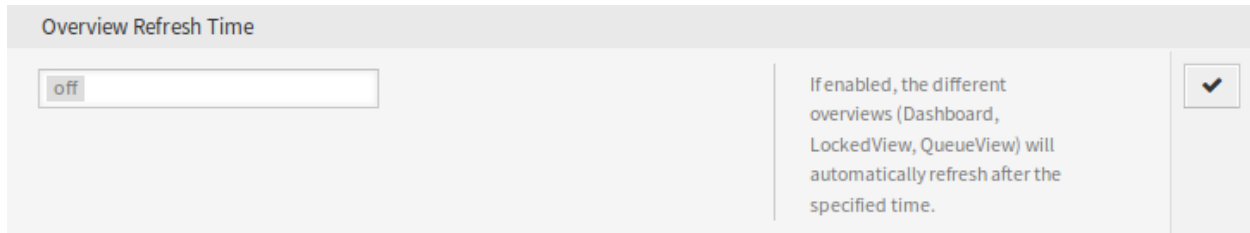


Abb. 15: Widget „Aktualisierungszeiten der Übersichten“

Wählen Sie ein Aktualisierungsintervall aus der Dropdown-Liste aus.

Warnung: Das zu häufige Auffrischen der Übersichtsansichten kann bei großen Systemen mit vielen Agenten zu Leistungsproblemen führen.

Ansicht nach Ticket-Erstellung

Wählen Sie, welche Oberfläche angezeigt werden soll, nachdem ein neues Ticket erstellt wurde.

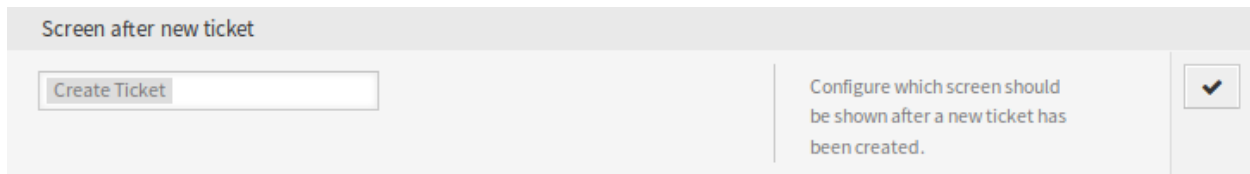


Abb. 16: Widget „Ansicht nach Ticket-Erstellung“

Wählen Sie eine Ansicht aus der Dropdown-Liste aus.

3.2.4 Fortgeschritten

In diesem Modul können einige Systemkonfigurations-Optionen konfiguriert werden.

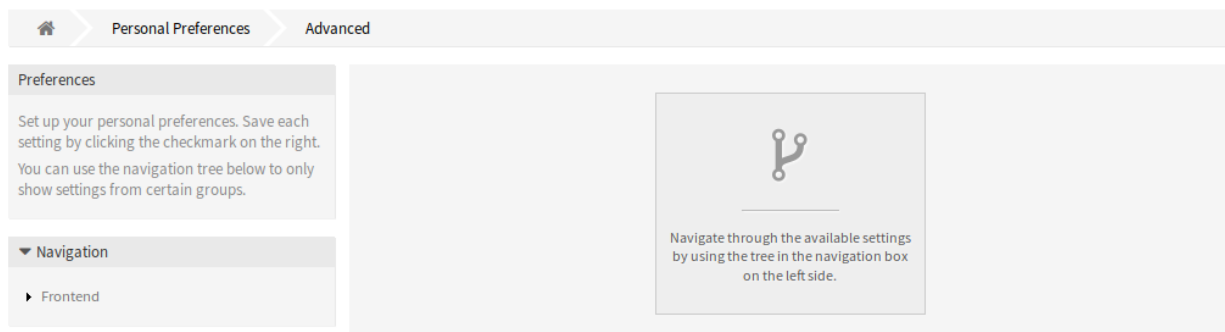


Abb. 17: Erweiterte Einstellungen

So bearbeiten Sie eine Einstellung:

1. Nutzen Sie die Baumnavigation in der linken Seitenleiste, um die gewünschte Einstellung zu finden.
2. Ändern Sie die Einstellung.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem grünen Haken auf der rechten Seite des Einstellungs-Widgets.

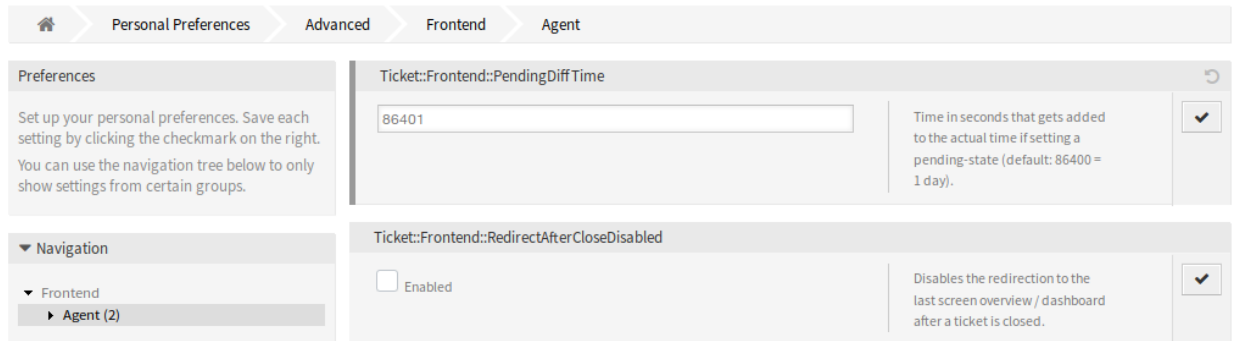


Abb. 18: Erweitere Einstellungen - Baumnavigation

Die geänderten Einstellungen haben links einen grauen Rand.

So setzen Sie eine Einstellung zurück:

1. Klicken Sie auf das Reset-Symbol in der rechten oberen Ecke des Einstellungs-Widgets.

3.3 Abmelden

Verwenden Sie diesen Menüpunkt, um OTRS zu verlassen und zum Anmeldebildschirm zu gelangen.

Bemerkung: Durch Anklicken dieses Menüpunktes wird ein Agent ohne Bestätigung abgemeldet.

Verwenden Sie dieses Menü, um zu Übersichtsansichten für Kunden und Kundenbenutzer zu gelangen. In diesem Bereich können Sie Kunden und Kundenbenutzer verwalten.

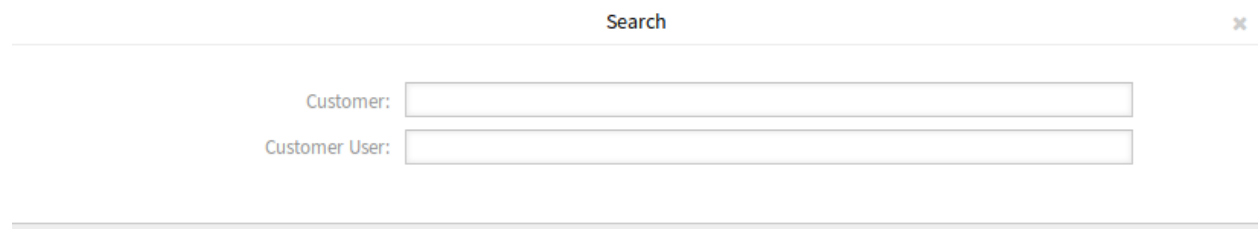
4.1 Kunden-Informationszentrum

Das Kunden-Informationszentrum ist ein Dashboard, das alle relevanten Tickets und die Kundenbenutzer des Kunden anzeigt. Dieses Dashboard hat die gleiche Funktion wie das Agenten-Dashboard: Alle relevanten Informationen auf einen Blick zu sehen.

Verwenden Sie diese Ansicht, um auf das Kunden-Dashboard zugreifen zu können. Das Dashboard ist unter dem Menüeintrag *Kunden-Informationszentrum* im Menü *Kunden* verfügbar.

4.1.1 Kunden-Tickets verwalten

Wenn Sie auf den Menüeintrag *Kunden-Informationszentrum* klicken, öffnet sich ein Suchdialog, um nach einem Kunden oder Kundenbenutzer zu suchen. Es müssen hier wenigstens zwei Buchstaben eingetragen werden, damit die Suche ausgeführt wird.



The image shows a search dialog box with a title bar containing the word "Search" and a close button (an 'x' icon). Below the title bar, there are two input fields. The first field is labeled "Customer:" and the second field is labeled "Customer User:". Both fields are currently empty.

Abb. 1: Suchdialog für Kunden und Kundenbenutzer

Bemerkung: Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Kunden aufzulisten.

Nachdem ein Kunde oder ein Kundenbenutzer ausgewählt wurde, öffnet sich das Dashboard „Kunden-Informationszentrum“. Das Dashboard beinhaltet einige Widgets.

Bemerkung: Die Reihenfolge der Widgets kann via Drag&Drop neu angeordnet werden. Die Widgets können auch mit dem „Schließen“-Symbol in der rechten, oberen Ecke entfernt werden.

Siehe auch:

Schauen Sie bitte im Kapitel *Dashboard* für eine detailliertere Erklärung zur Verwaltung der Widgets.

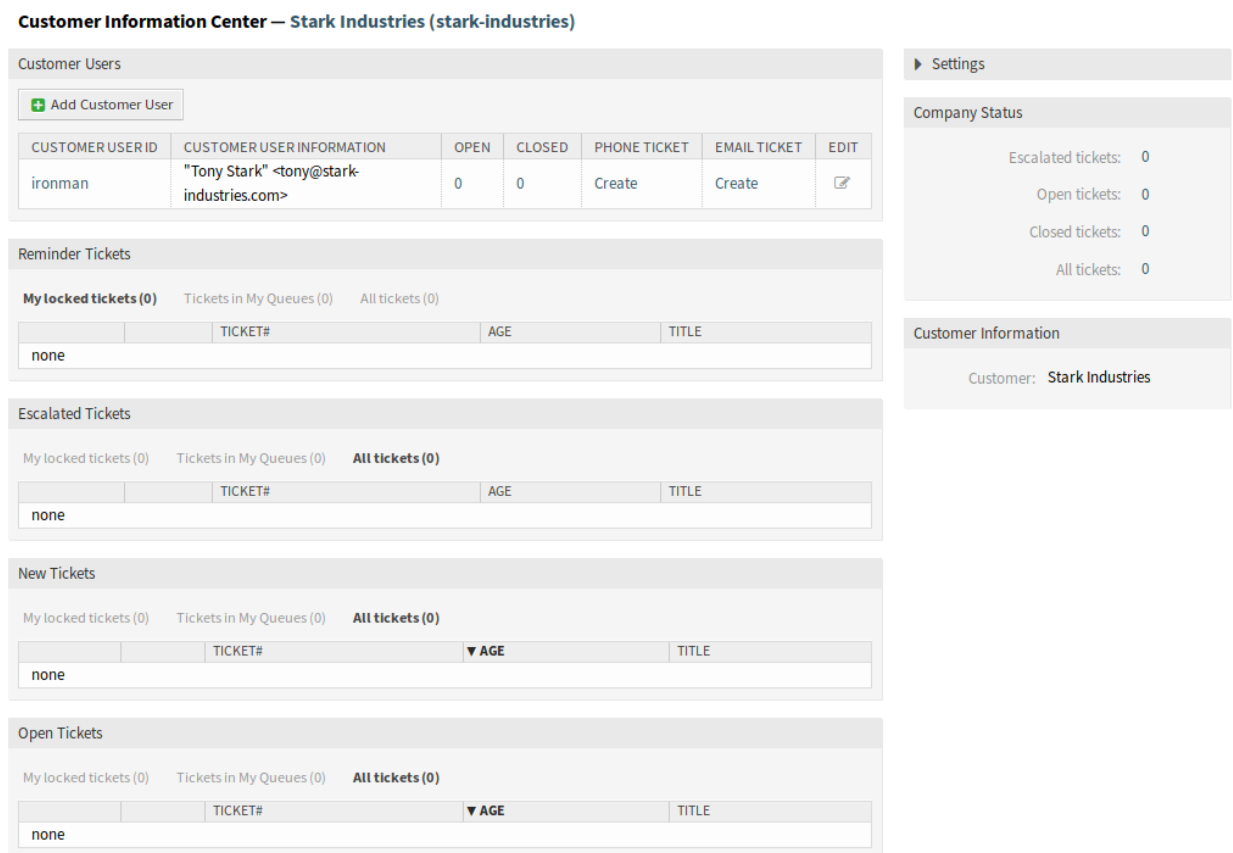


Abb. 2: Dashboard „Kunden-Informationszentrum“

Kunden-Informationszentrum - Widgets

Das Widget „Kundenbenutzer“ wird genutzt, um alle Kundenbenutzer aufzulisten, die zu einem Kunden gehören. Es ist möglich, die Kundenbenutzer hinzuzufügen oder zu bearbeiten, die Details einzusehen und Tickets direkt aus dem Widget heraus zu erstellen.

So fügen Sie einen neuen Kundenbenutzer hinzu:


Customer Users						
+ Add Customer User						
CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED	PHONE TICKET	EMAIL TICKET	EDIT
ironman	"Tony Stark" <tony@stark-industries.com>	0	0	Create	Create	

Abb. 3: Widget „Kundenbenutzer“

1. Klicken Sie oben im Widget auf die Schaltfläche *Kundenbenutzer hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bearbeiten Sie einen Kundenbenutzer:

1. Klicken Sie auf das Schreibstift-Symbol in der letzten Spalte der Tabelle.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

So schauen Sie sich Details eines Kundenbenutzers an:

1. Klicken Sie auf den Namen eines Kundenbenutzers.
2. Den Kunden und alle relevanten Tickets finden Sie im Bereich *Kundenbenutzer-Informationszentrum*.

So erstellen Sie ein neues Ticket für einen Kundenbenutzer:

1. Klicken Sie auf den *Erstellen*-Link in der Spalte *Telefon-Ticket* oder *E-Mail-Ticket*.
2. Folgen Sie den Anweisungen wie unter *Neues Telefon-Ticket* oder *Neues E-Mail-Ticket* beschrieben.

So suchen Sie nach Tickets eines Kundenbenutzers:

1. Klicken Sie auf eine der Nummern in der Spalte *OFFEN* oder *GESCHLOSSEN*.
2. Finden Sie das gewünschte Ticket in der neuen Ansicht.

Die folgenden Widgets zeigen kundenbezogene Tickets an.

Jedes Ticket-Widget hat einen eigenen Filter zur Anzeige:

- Meine gesperrten Tickets: Tickets, die durch den derzeitigen Agenten gesperrt sind.
- Tickets in meinen Queues: Tickets, die sich in Queues befinden, die unter *Persönliche Einstellungen* ausgewählt wurden.
- Alle Tickets: Alle Tickets in dieser Art von Widget, bspw. alle offenen Tickets.

Das Widget „Erinnerungs-Tickets“ listet alle wartenden Tickets. Wartende Tickets wurden gesetzt, um später durch einen Agenten bearbeitet zu werden und es läuft eine Erinnerungszeit ab.

Das Widget „Eskalierte Tickets“ listet alle eskalierten Tickets auf. Eskalierte Tickets liegen nach Ablauf der in einer Service Level Vereinbarung festgelegten Eskalationszeit vor und müssen daher sofort bearbeitet werden.

Das Widget „Neue Tickets“ listet alle kürzlich erstellten Tickets auf. Neue Tickets werden noch nicht von einem Agenten bearbeitet.

Reminder Tickets				
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Abb. 4: Widget „Erinnerungs-Tickets“

Escalated Tickets				
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Abb. 5: Widget „Eskalierte Tickets“

Das Widget „Offene Tickets“ listet alle offenen Tickets. Offene Tickets repräsentieren die aktuelle Arbeit des Agenten.

Kunden-Informationszentrum - Seitenleisten-Widgets

Die folgenden Widgets befinden sich in der rechten Seitenleiste. Es gibt ein Widget *Einstellungen* in dem Sie die anderen Widgets ein- oder ausschalten können. Es können hier auch einige Informations-Widgets angezeigt werden.

Das Widget „Einstellungen“ listet alle in dieser Ansicht verfügbaren Tickets auf.

So schalten Sie ein Widget ein oder aus:

1. Erweitern Sie das Widget *Einstellungen* in der rechten Seitenleiste, indem Sie auf die Kopfleiste des Widgets klicken.
2. Setzen Sie ein Häkchen in die Kontrollkästchen für die Widgets, die angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.

Das Widget „Firmenstatus“ zeigt die Anzahlen der Tickets des derzeitigen Kunden, kategorisiert nach Status an.

Das Widget „Kundeninformationen“ zeigt Informationen über den derzeitigen Kunden an.

Siehe auch:

Kundeninformationen können im Bereich *Kundenverwaltung* geändert werden.

New Tickets				
My locked tickets (1)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (1)
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
<input type="checkbox"/>		2015071510123456	122 d 22 h	Welcome to OTRS!

Abb. 6: Widget „Neue Tickets“

Open Tickets					
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)	
	TICKET#	▼ AGE	TITLE		
none					

Abb. 7: Widget „Offene Tickets“

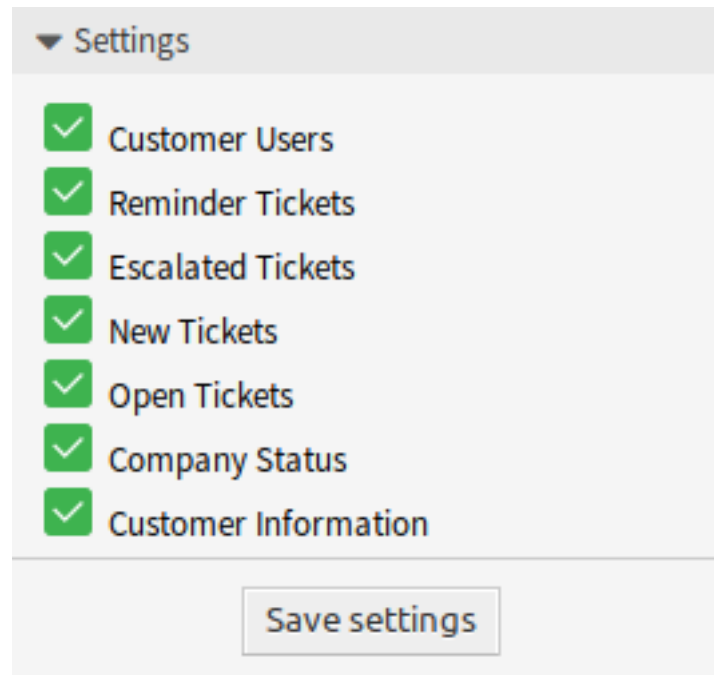


Abb. 8: Widget „Einstellungen“

Company Status	
Escalated tickets:	0
Open tickets:	0
Closed tickets:	0
All tickets:	0

Abb. 9: Widget „Firmenstatus“

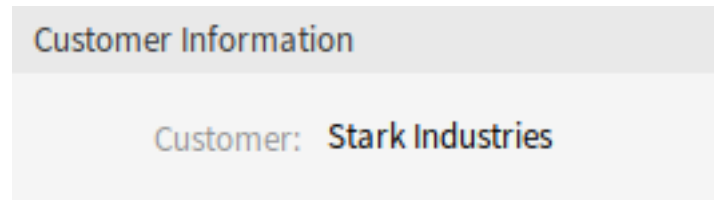


Abb. 10: Widget „Kundeninformationen“

4.2 Kundenbenutzer-Informationszentrum

Das Kundenbenutzer-Informationszentrum ist ein Dashboard, das alle relevanten Tickets und Kunden anzeigt, die zu dem Kundenbenutzer gehören. Das Dashboard hat den gleichen Zweck wie das Agenten-Dashboard: Alle relevanten Informationen auf einen Blick zu sehen.

Verwenden Sie diese Ansicht, um auf das Kundenbenutzer-Dashboard zugreifen zu können. Das Kundenbenutzer-Dashboard ist unter dem Menüeintrag *Kundenbenutzer-Informationszentrum* im Menü *Kunden* verfügbar.

4.2.1 Kundenbenutzer-Tickets verwalten

Wenn Sie auf den Menüeintrag *Kundenbenutzer-Informationszentrum* klicken, öffnet sich ein Suchdialog, um nach einem Kunden oder Kundenbenutzer zu suchen. Es müssen hier wenigstens zwei Buchstaben eingetragen werden, damit die Suche ausgeführt wird.

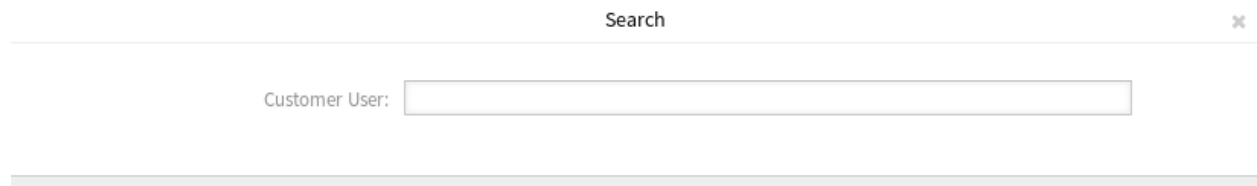


Abb. 11: Suchdialog für Kunden und Kundenbenutzer

Bemerkung: Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Kunden aufzulisten.

Nachdem ein Kundenbenutzer ausgewählt wurde, öffnet sich das Dashboard „Kundenbenutzer-Informationszentrum“. Das Dashboard beinhaltet einige Widgets.

Bemerkung: Die Reihenfolge der Widgets kann via Drag&Drop neu angeordnet werden. Die Widgets können auch mit dem „Schließen“-Symbol in der rechten, oberen Ecke entfernt werden.

Siehe auch:

Schauen Sie bitte im Kapitel *Dashboard* für eine detailliertere Erklärung zur Verwaltung der Widgets.

Customer User Information Center – "Tony Stark" <tony@stark-industries.com>

CUSTOMER ID	NAME	OPEN	CLOSED	EDIT
stark-industries	Stark Industries	0	0	

Reminder Tickets

Assigned to customer user Accessible for customer user **My locked tickets (0)** Tickets in My Queues (0) All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Escalated Tickets

Assigned to customer user Accessible for customer user My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) **All tickets (0)**

TICKET#	AGE	TITLE
none		

New Tickets

Assigned to customer user Accessible for customer user My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) **All tickets (0)**

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Open Tickets

Assigned to customer user Accessible for customer user My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) **All tickets (0)**

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Settings

Customer User Information

Firstname: Tony
 Lastname: Stark
 Username: ironman
 Email: tony@stark-industries.com
 Phone: 555 111

Customer Information

Customer: Stark Industries
 City: Malibu

Abb. 12: Dashboard „Kundenbenutzer-Informationszentrum“

Kundenbenutzer-Informationszentrum - Widgets

Das Widget „Kundennummern“ wird genutzt, um alle Kunden aufzulisten, die zu einem Kundenbenutzer gehören. Es ist möglich, den Kunden zu bearbeiten und die Details direkt aus dem Widget heraus zu sehen.


Customer IDs				
CUSTOMER ID	NAME	OPEN	CLOSED	EDIT
stark-industries	Stark Industries	0	0	

Abb. 13: Widget „Kundennummer“

So bearbeiten Sie einen Kunden:

1. Klicken Sie auf das Schreibstift-Symbol in der letzten Spalte der Tabelle.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

So schauen Sie sich Details eines Kunden an:

1. Klicken Sie auf den Namen eines Kunden.
2. Den Kundenbenutzer und alle relevanten Tickets finden Sie im Bereich *Kundenbenutzer-Informationszentrum*.

So suchen Sie nach Tickets eines Kunden:

1. Klicken Sie auf eine der Nummern in der Spalte *OFFEN* oder *GESCHLOSSEN*.
2. Finden Sie das gewünschte Ticket in der neuen Ansicht.

Die folgenden Widgets zeigen Tickets für Kundenbenutzer an.

Jedes Ticket-Widget hat einen eigenen Filter zur Anzeige:

- Zugewiesen zu Kundenbenutzer: Tickets, die dem Kundenbenutzer zugewiesen sind.
- Zugreifbar für Kundenbenutzer: Tickets, die für den Kundenbenutzer zugänglich sind.
- Meine gesperrten Tickets: Tickets, die durch den derzeitigen Agenten gesperrt sind.
- Tickets in meinen Queues: Tickets, die sich in Queues befinden, die unter *Persönliche Einstellungen* ausgewählt wurden.
- Alle Tickets: Alle Tickets in dieser Art von Widget, bspw. alle offenen Tickets.

Das Widget „Erinnerungs-Tickets“ listet alle wartenden Tickets. Wartende Tickets wurden gesetzt, um später durch einen Agenten bearbeitet zu werden und es läuft eine Erinnerungszeit ab.

Reminder Tickets				
Assigned to customer user	Accessible for customer user	My locked tickets (0)	Tickets in My Queues (0)	All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Abb. 14: Widget „Erinnerungs-Tickets“

Das Widget „Eskalierte Tickets“ listet alle eskalierten Tickets auf. Eskalierte Tickets liegen nach Ablauf der in einer Service Level Vereinbarung festgelegten Eskalationszeit vor und müssen daher sofort bearbeitet werden.

Escalated Tickets				
Assigned to customer user	Accessible for customer user	My locked tickets (0)	Tickets in My Queues (0)	All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

Abb. 15: Widget „Eskalierte Tickets“

Das Widget „Neue Tickets“ listet alle kürzlich erstellten Tickets auf. Neue Tickets werden noch nicht von einem Agenten bearbeitet.

New Tickets				
Assigned to customer user	Accessible for customer user	My locked tickets (0)	Tickets in My Queues (0)	All tickets (0)
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
none				

Abb. 16: Widget „Neue Tickets“

Das Widget „Offene Tickets“ listet alle offenen Tickets. Offene Tickets repräsentieren die aktuelle Arbeit des Agenten.

Open Tickets				
Assigned to customer user	Accessible for customer user	My locked tickets (0)	Tickets in My Queues (0)	All tickets (0)
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
none				

Abb. 17: Widget „Offene Tickets“

Kundenenutzer-Informationszentrum - Seitenleisten-Widgets

Die folgenden Widgets befinden sich in der rechten Seitenleiste. Es gibt ein Widget *Einstellungen* in dem Sie die anderen Widgets ein- oder ausschalten können. Es können hier auch einige Informations-Widgets angezeigt werden.

Das Widget „Einstellungen“ listet alle in dieser Ansicht verfügbaren Tickets auf.

So schalten Sie ein Widget ein oder aus:

1. Erweitern Sie das Widget *Einstellungen* in der rechten Seitenleiste, indem Sie auf die Kopfleiste des Widgets klicken.
2. Setzen Sie ein Häkchen in die Kontrollkästchen für die Widgets, die angezeigt werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.

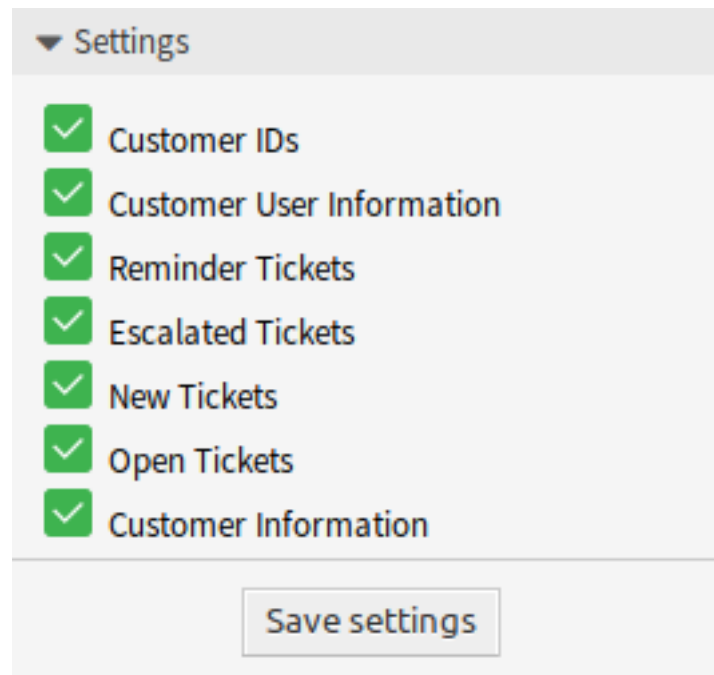


Abb. 18: Widget „Einstellungen“

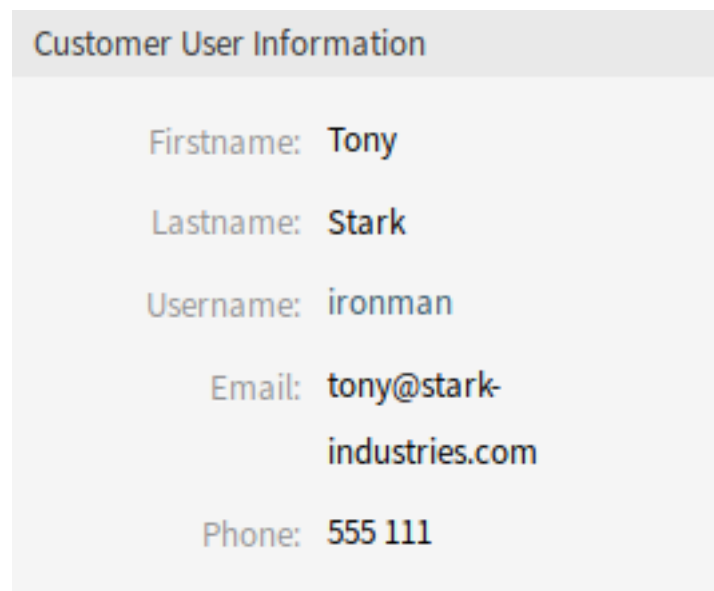


Abb. 19: Widget „Kundenbenutzerinformationen“

Das Widget „Kundenbenutzerinformationen“ zeigt Informationen über den derzeitigen Kundenbenutzer an.
Das Widget „Kundeninformationen“ zeigt Informationen über den derzeitigen Kunden an.

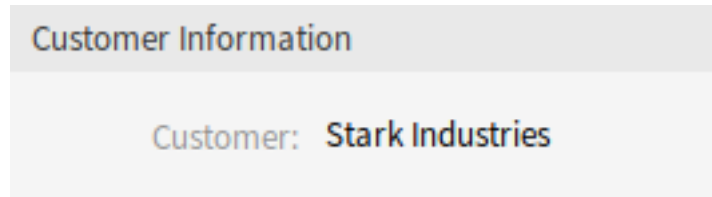


Abb. 20: Widget „Kundeninformationen“

Siehe auch:

Kundenbenutzerinformationen können im Bereich *Kundenverwaltung* geändert werden.

4.3 Kundenbenutzer-Verwaltung

Eine Aufzeichnung darüber, mit wem sich Ihr Unternehmen befasst, erfordert weitere Informationen über diese Person: Den physischen Standort für Versand- und Rechnungszwecke sowie Kontaktinformationen für E-Mail- und Telefonkontakt.

OTRS bietet eine großartige Möglichkeit, individuelle Informationen über Kontakte innerhalb von Unternehmen zu speichern. Sie können beliebig viele persönliche Verbindungen zu OTRS hinzufügen.

Verwenden Sie diese Ansicht, um Kundenbenutzer zum System hinzuzufügen. Eine OTRS-Neuinstallation enthält standardmäßig keine Kundenbenutzer. Die Kundenbenutzer-Verwaltung ist unter dem Menüpunkt *Kundenbenutzer-Verwaltung* im Menü *Kunden* verfügbar.

 A screenshot of the "Customer User Management" interface. The page title is "Customer User Management". On the left, there is an "Actions" panel with a search input field, a "Wildcards like '*' are allowed." note, an "Add Customer User" button with a green plus icon, and a "Database Backend" dropdown menu. Below the actions is a "Hint" box stating: "Customer user are needed to have a customer history and to login via customer panel." On the right, there is a table titled "List (1 total)" with the following data:

USERNAME	NAME	EMAIL	CUSTOMER ID	LAST LOGIN	VALIDITY
we	Wyle Coyote	we@acme.example.com	acme.co		valid

Abb. 21: Kundenbenutzer-Verwaltung

4.3.1 Kundenbenutzer verwalten

Warnung: Ein Kundenbenutzer kann dem System nur hinzugefügt werden, wenn wenigstens ein Kunde existiert. Erstellen Sie zuerst Kunden im Bereich *Kundenverwaltung*.

Bemerkung: Das Hinzufügen oder Bearbeiten eines Kundenbenutzers ist nur über das Datenbank-Backend möglich. Die Verwendung externer Verzeichnisdienste wie LDAP deaktiviert die Funktionalität der Kundenbenutzer-Verwaltung.

So fügen Sie einen Kundenbenutzer hinzu:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Kundenbenutzer hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

The screenshot shows a web form titled "Add Customer User". The form contains the following fields:

- Title or salutation:
- * Firstname:
- * Lastname:
- * Username:
- Password:
- * Email:
- * CustomerID:
- Phone:
- Fax:
- Mobile:
- Street:
- Zip:
- City:
- Country:
- Comment:
- * Valid:

At the bottom of the form, there is a "Save" button followed by the text "or Cancel".

Abb. 22: Kundenbenutzer hinzufügen

Warnung: Kundenbenutzer können nicht aus dem System gelöscht werden. Sie können nur deaktiviert werden, wenn die Einstellung *Gültigkeit* auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* gesetzt wird.

So bearbeiten Sie einen Kundenbenutzer:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Kundenbenutzern auf einen Kundenbenutzer.

2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

Edit Customer User

Title or salutation:

* Firstname:

* Lastname:

* Username:

Password:

* Email:

* CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

* Valid:

or or

Abb. 23: Kundenbenutzer bearbeiten

So finden Sie einen Kundenbenutzer:

1. Geben Sie einen Suchbegriff in das Suchfeld in der linken Seitenleiste ein.
2. Klicken Sie auf das Lupen-Symbol oder betätigen Sie **Eingabe**.

Bemerkung: Wenn dem System mehrere Kundenbenutzer hinzugefügt wurden, nutzen Sie das Suchfeld, um einen einzelnen Kunden zu finden. Standardmäßig werden nur die ersten 1000 Kundenbenutzer angezeigt.

Die Berechtigungen des Kundenbenutzers können gesteuert werden, indem ein Kundenbenutzer zu Gruppen hinzugefügt wird. Dies kann zu einer komplexen Matrix von Berechtigungen führen. Die effektiven Berechtigungen für einen Kundenbenutzer können unten auf der Ansicht *Kundenbenutzer bearbeiten* überprüft werden.

Siehe auch:

Effective Permissions for Customer User

Group Permissions

GROUP	RO	RW
users	✓	✓

Table above shows effective group permissions for the customer user. The matrix takes into account all inherited permissions (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

Customer Access

CUSTOMER	DIRECT
acme.co Acme Inc.	✓

Table above shows granted customer access for the customer user by permission context. The matrix takes into account all inherited access (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

Abb. 24: Effektive Berechtigungen für Kunde

Kundengruppen-Support muss aktiviert sein, um diese Funktion zu nutzen. Bitte kontaktieren Sie Ihren OTRS-Administrator.

Bemerkung: Nur Administratoren können Kundenbenutzer zu Gruppen hinzufügen.

4.3.2 Einstellungen für Kundenbenutzer

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Bemerkung: Dies sind die Standardfelder, die für die interne Datenbank-Tabelle zur Verfügung stehen.

Titel oder Anrede Hier können einige Präfixe, wie bspw. *Dr.* oder *Prof.* etc. hinzugefügt werden.

Vorname * Der Vorname des Kundenbenutzers.

Nachname * Der Nachname des Kundenbenutzers.

Benutzername * Der Benutzername des Kundenbenutzers zur Anmeldung am System.

Passwort Das Passwort des Kundenbenutzers. Wird automatisch generiert, wenn das Feld leer gelassen wird.

E-Mail * Die E-Mail-Adresse des Kundenbenutzers.

Kunde * Das Unternehmen zu dem der Kundenbenutzer gehört. Wählen Sie einen Kunde aus der Liste. Kunden können in der [Kundenverwaltung](#) hinzugefügt werden.

Telefon Die Telefonnummer des Kundenbenutzers.

Fax Die Faxnummer des Kundenbenutzers.

Mobiltelefon Die Handynummer des Kundenbenutzers.

Straße Der Straßenname der Kundenadresse.

PLZ Die PLZ der Kundenadresse.

Stadt Die Stadt der Kundenadresse.

Land Das Land des Kundenbenutzers.

Kommentar Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Gültigkeit * Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

4.4 Kundenverwaltung

Verwenden Sie diese Ansicht, um Kundenunternehmen zum System hinzuzufügen. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Kunden. Die Ansicht zur Kundenverwaltung erreichen Sie über den Menüeintrag *Kundenverwaltung* im Menü *Kunden*.

CUSTOMER ID	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
acme.co	Acme Inc.	A great company.	valid	10/06/2018 09:32	10/06/2018 09:32

Abb. 25: Kundenverwaltung

4.4.1 Kunden verwalten

Bemerkung: Das Hinzufügen oder Bearbeiten eines Kunden ist nur über das Datenbank-Backend möglich. Die Verwendung explizit externer Verzeichnisdienste wie LDAP und, je nach Konfiguration, einiger Datenbanken ist schreibgeschützt. Persönliche Einstellungen wie Abwesenheiten können weiterhin eingestellt werden.

So fügen Sie einen Kunden hinzu:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Kunde hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Warnung: Kunden können nicht aus dem System gelöscht werden. Sie können nur deaktiviert werden, wenn die Einstellung *Gültigkeit* auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* gesetzt wird.

So bearbeiten Sie einen Kunden:

Add Customer

* CustomerID:

* Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

* Valid:

or

Abb. 26: Kunde hinzufügen

1. Klicken Sie in der Liste mit den Kunden auf einen Kunden.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

So finden Sie einen Kunden:

1. Geben Sie einen Suchbegriff in das Suchfeld in der linken Seitenleiste ein.
2. Klicken Sie auf das Lupen-Symbol oder betätigen Sie *Eingabe*.

Bemerkung: Wenn dem System mehrere Kunden hinzugefügt wurden, nutzen Sie das Suchfeld, um einen einzelnen Kunden zu finden. Standardmäßig werden nur die ersten 1000 Kunden angezeigt.

4.4.2 Einstellungen für Kunden

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Kundennummer * Der interne Name des Kunden. Sollte nur Buchstaben, Zahlen und einige Sonderzeichen enthalten.

Kunde * Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Straße Der Straßename der Kundenadresse.

PLZ Die PLZ der Kundenadresse.

Stadt Die Stadt der Kundenadresse.

Land Das Land der Kundenadresse. Wählen Sie ein Land aus der Liste.

Edit Customer

* CustomerID:

* Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

* Valid:

or or

Abb. 27: Kunde bearbeiten

URL Die Website oder eine andere URL des Kunden.

Kommentar Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Gültigkeit * Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

Wenn man mit Kunden arbeitet, kann Ressourcen- und Terminplanung eine schwierige Aufgabe sein. Terminplanung ermöglicht es Ihnen, Ihre Kunden zu treffen, wo und wann auch immer es nötig ist.

OTRS unterstützt diese Anforderung mit Kalendern. Kalender ermöglichen die Verwaltung von Terminen und Ressourcen innerhalb des Ticketsystems. Sie können Ihre Tickets mit geplanten Aufgaben verbinden und sie allen Benutzern zur Verfügung stellen. Diese Funktion erhöht die Transparenz, um die Arbeitsbelastung Ihres Teams anzuzeigen und zu verhindern, dass Benutzer vielversprechende Ressourcen nutzen, die nicht verfügbar sind.

5.1 Kalenderübersicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um einen Überblick über die hinzugefügten Kalender zu erhalten. Die Kalenderübersicht ist im Menü *Kalender* unter dem Menü-Eintrag *Kalenderübersicht* verfügbar.

Bemerkung: Standardmäßig sind noch keine Kalender hinzugefügt. Bitte kontaktieren Sie Ihren OTRS-Administrator, um einen oder mehrere Kalender hinzuzufügen.

Calendar Overview

Actions	Calendar
	No calendars found. Please add a calendar first by using Manage Calendars page.

Abb. 1: Keine Kalender gefunden

Diese Übersicht funktioniert wie bei herkömmlichen Kalendern. Es können verschiedene Zeiträume und Zeitachsen ausgewählt werden, um Termine anzuzeigen, und es ist möglich, zwischen verschiedenen Zeiträumen zu wechseln.

Calendar Overview

Actions

Calendars

Just start typing to filter...

		NAME	URL
<input checked="" type="checkbox"/>	■	Company Events	
<input checked="" type="checkbox"/>	■	Meetings	

Calendar

Month Week Day Timeline Month Timeline Week Timeline Day **25 Feb - 3 Mar 2019** #9 Jump Today < >

MON, 25 FEB							TUE, 26 FEB							WED, 27 FEB										
06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02	04	06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02	04	06

Abb. 2: Kalenderübersicht

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen im Widget *Kalender*, um Termine in einem bestimmten Kalender ein- oder auszublenden.

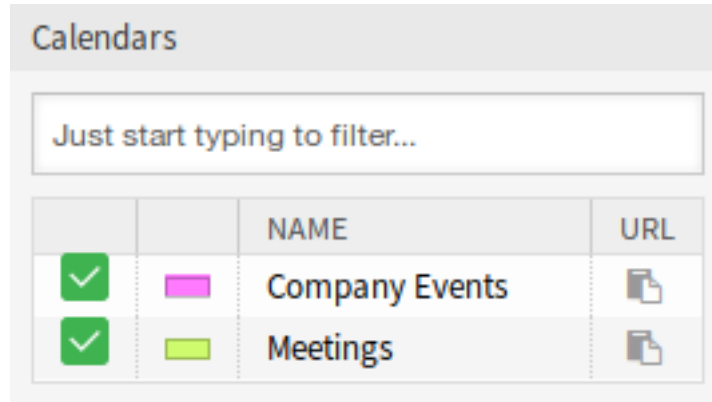


Abb. 3: Widget „Kalender“

So zeigen Sie einen Termin im externen Kalender an:

1. Klicken Sie auf das Symbol *Öffentliche Kalender-URL kopieren* in der letzten Spalte des *Kalender*-Widgets, um die URL in die Zwischenablage zu kopieren.
2. Öffnen Sie Ihre externe Kalenderanwendung.
3. Fügen Sie die URL in die externe Kalenderanwendung ein.

Bemerkung: Wenn dem System mehrere Kalender hinzugefügt werden, verwenden Sie das Filterfeld, um einen bestimmten Kalender zu finden, indem Sie einfach den zu filternden Namen eingeben.

Innerhalb der Kalenderübersicht kann ein Agent Termine verschiedener Kalender anzeigen, anlegen, bearbeiten und/oder löschen, abhängig von der Berechtigungsstufe zu den zugehörigen Kalendern. Solche Termine können in dieser Ansicht via Drag & Drop angelegt oder bearbeitet werden.

So fügen Sie einen neuen Termin hinzu:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Termin hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Siehe auch:

Der Dialog *Termin* wird im Kapitel [Neuer Termin](#) erklärt.

So bearbeiten Sie einen Termin:

1. Klicken Sie in der Kalenderübersicht auf einen Termin.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So kopieren Sie einen Termin:

1. Klicken Sie in der Kalenderübersicht auf einen Termin.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Kopieren*.

So entfernen Sie einen Termin:

Appointment ✕

Basic information

★ Title:

Description:

Location:

★ Calendar:

Resource

This feature is currently not available.

[↗](#) Install **OTRSCalendarResourcePlanning** to use this feature

Date/Time

Start date: / / :

End date: / / :

All-day:

Repeat:

Notification

Notification:

Link

Ticket:

Abb. 4: Dialog „Termin “

Appointment ✕

Basic information

★ Title:

Description:

Location:

★ Calendar:

Resource

This feature is currently not available.

[↗](#) Install **OTRSCalendarResourcePlanning** to use this feature

Date/Time

Start date: / / :

End date: / / :

All-day:

Repeat:

Notification

Notification:

Link

Ticket:

Save Copy Delete Cancel

Abb. 5: Dialog „Termin“

1. Klicken Sie in der Kalenderübersicht auf einen Termin.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
3. Klicken Sie im Bestätigungsdialog auf die Schaltfläche *OK*.

5.2 Agendaübersicht

Innerhalb der Agendaübersicht kann ein Agent die Termine aller verfügbaren (zugänglichen) Kalender in einer tabellenartigen Übersicht anzeigen. Diese Übersicht soll eine detaillierte Liste der anstehenden Termine in einer strukturierten Tabelle enthalten. Wie im Kapitel *Kalenderübersicht* beschrieben, können Termine erstellt, bearbeitet oder gelöscht werden.

Bemerkung: Standardmäßig sind noch keine Kalender hinzugefügt. Bitte kontaktieren Sie Ihren OTRS-Administrator, um einen oder mehrere Kalender hinzuzufügen.

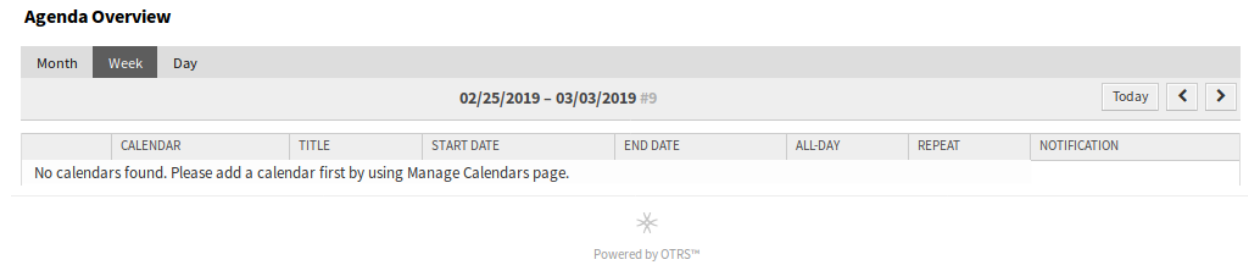


Abb. 6: Keine Kalender gefunden

Diese Übersicht unterstützt eine monatliche, wöchentliche und tägliche Sicht auf verfügbare Termine.

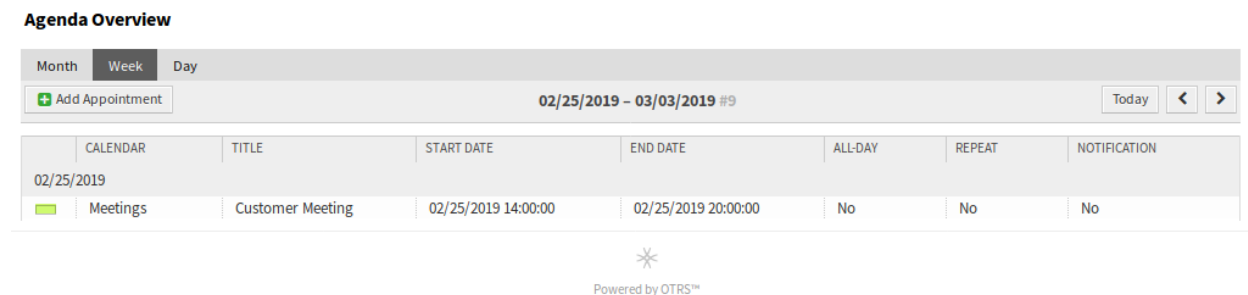


Abb. 7: Agendaübersicht

5.3 Ressourcenübersicht

Bemerkung: Diese Funktion ist in der ((OTRS)) *Community Edition* nicht enthalten. Ein Upgrade zu einem OTRS-Servicepaket wird benötigt, um diese Funktion nutzen zu können. Bitte kontaktieren Sie uns unter: sales@otrs.com für ein Upgrade.



Upgrade to **OTRS** service package. Please contact us at sales@otrs.com for an upgrade.

[Find out more](#)

Abb. 8: Dialog zum Upgrade

5.4 Neuer Termin

Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um neue Termine zu Kalendern hinzuzufügen. Neue Termine können ebenfalls in der *Kalenderübersicht* oder in der *Agendaübersicht* hinzugefügt werden. Es ist auch möglich, einen Bereich des Kalender-Widgets mit der Maus zu ziehen, um eine grobe Zeitspanne festzulegen. Unmittelbar danach erscheint ein Dialog, in dem die Daten eingefügt werden können.

5.4.1 Einstellungen für Termine

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Titel * Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Beschreibung Hier können Sie der Ressource zusätzliche Informationen hinzufügen. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Standort Wenn der das Feld „Standort“ einen Wert enthält, wird neben dem Feld ein Link-Symbol angezeigt, dass zu Google Maps führt, um einen besseren Überblick über den gewählten Standort zu bekommen.

Siehe auch:

Dieser Link kann in der Systemkonfigurations-Einstellung `AgentAppointmentEdit::Location::Link` konfiguriert werden.

Kalender * Wählen Sie den Kalender für den zuzufügenden Termin aus.

Ressource Die *Ressourcenplanung* ist nicht Teil des OTRS-Frameworks. Bitte kontaktieren Sie uns unter sales@otrs.com für ein Upgrade.

Startzeitpunkt Der Startzeitpunkt des Termins.

Endzeitpunkt Der Endzeitpunkt des Termins.

Ganztägig Dieses Kontrollkästchen zeigt an, dass der Termin den ganzen Tag über stattfindet. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Uhrzeit des Start- und Enddatums deaktiviert und auf 00:00 Uhr gesetzt.

Appointment ✕

Basic information

★ Title:

Description:

Location:

★ Calendar:

Resource

This feature is currently not available.

[↗ Install OTRSCalendarResourcePlanning to use this feature](#)

Date/Time

Start date: / / :

End date: / / :

All-day:

Repeat:

Notification

Notification:

Link

Ticket:

Abb. 9: Dialog „Termin “

Wiederholung Die Definition von wiederkehrenden Terminen wird separat unter „Wiederkehrende Termine“ beschrieben.

Benachrichtigung Definieren Sie Zeiträume, in denen eine Terminbenachrichtigung vor dem Terminbeginn gesendet werden soll.

Siehe auch:

Terminbenachrichtigungen können im Administrator-Interface definiert werden. Bitte kontaktieren Sie Ihren OTRS-Administrator.

Ticket Mit diesem Suchfeld können Tickets und andere Objekt mit Benachrichtigungen verknüpft werden.

Bemerkung: Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Tickets aufzulisten.

Wiederkehrende Termine

Wenn Termine wiederkehrend angelegt werden sollen, ist es möglich, detaillierte Informationen über das Auftreten eines Termins einzurichten.

So erstellen Sie einen wiederkehrenden Termin:

1. Wählen Sie *Startzeitpunkt* und *Endzeitpunkt* (oder haken Sie *Ganztägig an*).
2. Wählen Sie aus den vordefinierten Häufigkeiten oder wählen Sie *Benutzerdefiniert*.
3. Wählen Sie entweder ein Datum, bis zu dem sich der Termin wiederholt, oder eine Anzahl von Wiederholungen.

Date/Time

Start date: 03 ▾ / 04 ▾ / 2019 ▾ 📅 - 08 ▾ : 00 ▾

End date: 03 ▾ / 04 ▾ / 2019 ▾ 📅 - 16 ▾ : 00 ▾

All-day:

Repeat:

03 ▾ / 07 ▾ / 2019 ▾ 📅

Abb. 10: Wiederkehrende Termine

Nachdem alle Entscheidungen getroffen und die Einstellungen erfolgreich gespeichert wurden, wird der Termin als wiederkehrender Termin markiert. Der Elterntermin wird mit einem Kreis-Pfeil-Symbol und der Kindtermin mit einem Kettensymbol markiert.

Zukünftige Änderungen am Elterntermin wirken sich automatisch und ohne weitere Nachricht auf die Kindtermine aus. Wenn ein Agent einen der untergeordneten Termine ändern möchte, fragt eine Nachricht, was er aktualisieren möchte.

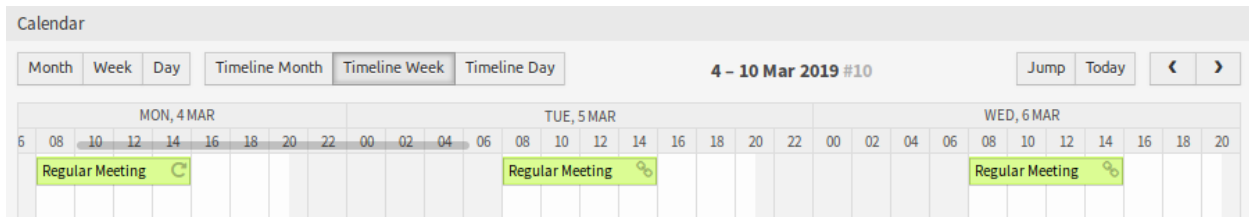


Abb. 11: Übersicht der wiederkehrenden Termine

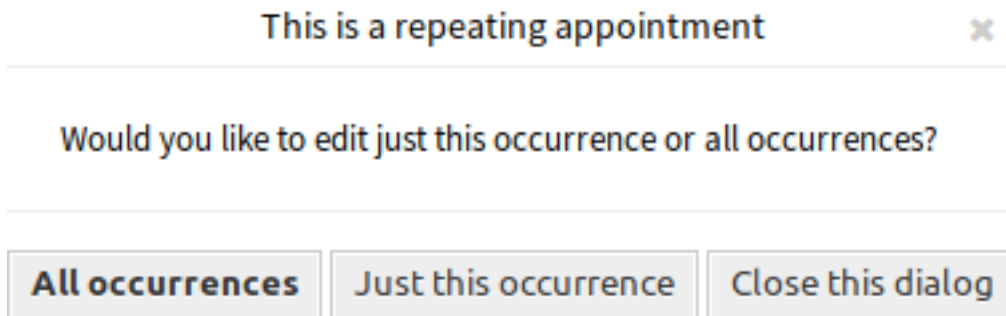


Abb. 12: Wiederkehrenden Termin bearbeiten

Wenn *Alle Vorkommnisse* aktualisiert werden sollen, ist das Verhalten das gleiche wie bei der Aktualisierung des übergeordneten Termins. Alle Optionen (einschließlich der wiederkehrenden Einstellungen) sind änderbar.

Wenn *Nur dieser Termin* aktualisiert wird, ist es nicht möglich, die Einstellungen für die Wiederholung zu ändern, aber es wird eine entsprechende Nachricht und ein Link zum übergeordneten Termin angezeigt.

Eine aktivierte Wiederholungsoption wird zusätzlich im Tooltip der zugehörigen Termine angezeigt.

Ein Ticket ist vergleichbar mit einem medizinischen Bericht, der für einen Krankenhauspatienten erstellt wurde. Wenn ein Patient zum ersten Mal das Krankenhaus besucht, wird ein medizinischer Bericht erstellt, in dem alle notwendigen persönlichen und medizinischen Informationen über ihn gespeichert sind. Bei mehreren Besuchen, da er von denselben oder zusätzlichen Ärzten betreut wird, aktualisiert der behandelnde Arzt den Bericht, indem er neue Informationen über die Gesundheit des Patienten und die laufende Behandlung hinzufügt. So kann sich jeder andere Arzt oder das Pflegepersonal ein vollständiges Bild vom vorliegenden Fall machen. Wenn der Patient sich erholt und das Krankenhaus verlässt, werden alle Informationen aus dem medizinischen Bericht archiviert und der Bericht geschlossen.

Ticket-Systeme wie OTRS verarbeiten Tickets wie normale E-Mails. Die Nachrichten werden im System gespeichert. Wenn ein Kunde eine Anfrage sendet, wird vom System ein neues Ticket generiert, das mit einem neuen Arztbericht vergleichbar ist. Die Antwort auf dieses neue Ticket ist vergleichbar mit dem Eintrag eines Arztes im Arztbericht. Ein Ticket ist geschlossen, wenn eine Antwort an den Kunden zurückgeschickt wird oder wenn das Ticket vom System separat geschlossen wird. Reagiert ein Kunde erneut auf ein bereits geschlossenes Ticket, wird das Ticket mit den neuen Informationen wieder geöffnet.

Jedes Ticket wird mit vollständigen Informationen gespeichert und archiviert. Da Tickets wie normale E-Mails behandelt werden, werden auch Anhänge und kontextbezogene Anmerkungen mit jeder E-Mail gespeichert. Darüber hinaus werden Informationen zu relevanten Terminen, beteiligten Mitarbeitern, Arbeitszeit für die Ticketauflösung etc. gespeichert. Zu einem späteren Zeitpunkt können die Tickets sortiert werden, und es ist möglich, alle Informationen mit verschiedenen Filtermechanismen zu durchsuchen und zu analysieren.

6.1 Ansicht nach Queues

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets in einer spezifischen Queue anzuzeigen. Die *Ansicht nach Queues* ist unter dem Menüeintrag *Ansicht nach Queues* im Menü *Tickets* verfügbar.

Dieser Bereich hat drei verschiedene Ansichten: Klein, Mittel, und Groß. Sie können die Ansichten mit den Schaltflächen in der rechten Seite des Widgets ändern: *S* bedeutet *Klein*, *M* bedeutet *Mittel* und *L* bedeutet *Groß*.

Ticket#201810061548600019 — User cannot login to his outlook.

Back Print Priority People Communication Pending Close Miscellaneous Move

Article Overview - 1 Article(s)

NO.	☆	≡	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	🔗
1		←	Wyle Coyote	Phone	User cannot login to his	10/06/2018 11:44	

#1 - User cannot login to his outlook. - Wyle Coyote - 10/06/2018 11:44 (Europe/Berlin) via Phone by S...

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Mark Print Split Forward Reply

The user reports outlook will not accept his password.

Linked Objects
none

Ticket Information

Age: 0 m
 Created: 10/06/2018 11:44 (Europe/Berlin)
 Created by: Super Admin
 State: open
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Postmaster
 Customer ID: acme.co
 Accounted time: 0
 Owner: Super Admin

Customer Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com
 Customer: Acme Inc.
 Street: 123 Anywhere St.
 Zip: 12346
 City: Somewhereviell
 Country: United States of [...]
 URL: https://acme.exap[...]

Abb. 1: Ticket-Detailansicht

QueueView: Raw

My Queues (0) Raw (1/0)

All tickets 1 Available tickets 0

Bulk 1-1 of 1 S M L

Abb. 2: Ansicht nach Queues - Kopfbereich des Widgets

Jede Ansicht hat einen Filter im Kopfbereich des Widgets, um nur Tickets in einer speziellen Queue oder Tickets in *Meines Queues* anzuzeigen. Das ist einstellbar unter *Persönliche Einstellungen*.

Es gibt auch Filter, um *Alle Tickets* oder nur *Verfügbare Tickets* anzuzeigen.

Alle Tickets Diese Option listet alle Tickets in der gewählten Queue.

Verfügbare Tickets Diese Option listet alle Tickets, die zur Bearbeitung verfügbar sind.

6.1.1 Kleine Ansicht nach Queues

Die Ansicht listet die Tickets in einem Tabellenformat.

QueueView: Raw

My Queues (0) **Raw (1/0)**

All tickets 1 Available tickets 0

Bulk 1-1 of 1 S M L

<input type="checkbox"/>	TICKET#	▲ AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMER ID
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	110 d 0 h	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	new	lock	Raw	Admin OTRS	

Powered by OTRS™

Abb. 3: Kleine Ansicht nach Queues

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bestimmen Sie die angezeigten Spalten und die Reihenfolge der Spalten:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Bewegen Sie mit Drag&Drop die Spalten von *Verfügbare Spalten* nach *Angezeigte Spalten* oder umgekehrt.
3. Ordnen Sie mit Drag&Drop die Reihenfolge der Spalten in *Angezeigte Spalten*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Bemerkung: Verwenden Sie das Filterfeld um eine bestimmte Spalte in *Verfügbare Spalten* zu finden, indem Sie den Namen eingeben.

So sortieren Sie Tickets nach einem speziellen Attribut:

1. Klicken Sie auf den Kopf einer Spalte, um die Tickets nach dem gewählten Attribut zu sortieren.
2. Klicken Sie nochmal auf den Kopf einer Spalte, um die Reihenfolge der Sortierung zu ändern.

Es ist möglich, die Tickets nach einem bestimmten Attribut zu filtern, aber nicht alle Attribute können als Filter genutzt werden. Die filterbaren Attribute sind mit einem Filter-Symbol im Spaltenkopf markiert.

So filtern Sie Tickets:

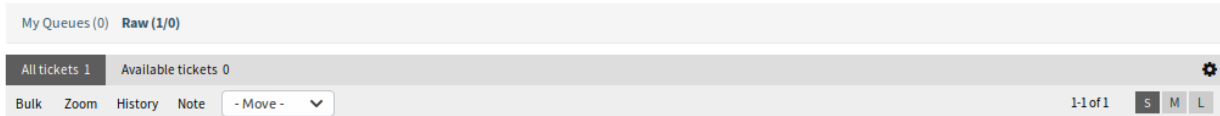
1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol im Spaltenkopf.

2. Wählen Sie einen Wert für den Filter.

Bemerkung: Es können mehrfache Filter gesetzt werden. Bei aktiven Filtern ist das Filter-Symbol in fett und es wird im Kopfbereich des Widgets ein Papierkorb-Symbol angezeigt. Klicken Sie auf dieses Papierkorb-Symbol, um alle aktiven Filter zu entfernen.

Die Ansicht hat ihr eigenes Menü, um Tickets zu verwalten. Wählen Sie ein Kontrollkästchen in einer Ticket-Reihe, um dieses Menü zu sehen.

QueueView: Raw



Sammelaktion Sammelaktion für das Ticket, mehrfache Attribute können geändert werden (siehe unten).

Detailansicht Öffnet die *Ticket-Detailansicht*, um alle Details eines Tickets anzuschauen.

Historie Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem die Historie des Tickets angezeigt wird.

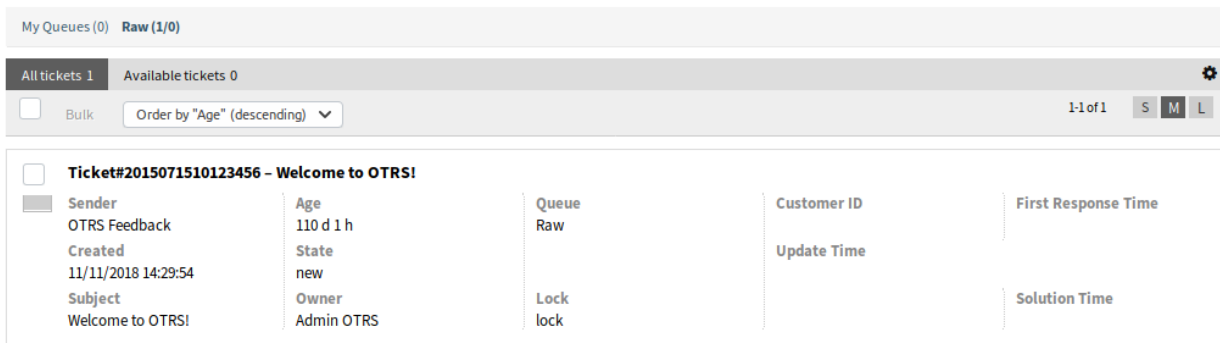
Notiz Eine neue Notiz kann dem Ticket hinzugefügt werden.

Verschieben Das Ticket kann in eine andere Queue bewegt werden.

6.1.2 Mittlere Ansicht nach Queues

Die Ansicht listet die Tickets in einer Listenansicht.

QueueView: Raw



Powered by OTRS™

Abb. 4: Mittlere Ansicht nach Queues

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Ticket-Zeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der kleinen *Ansicht nach Queues* beschrieben wurden.

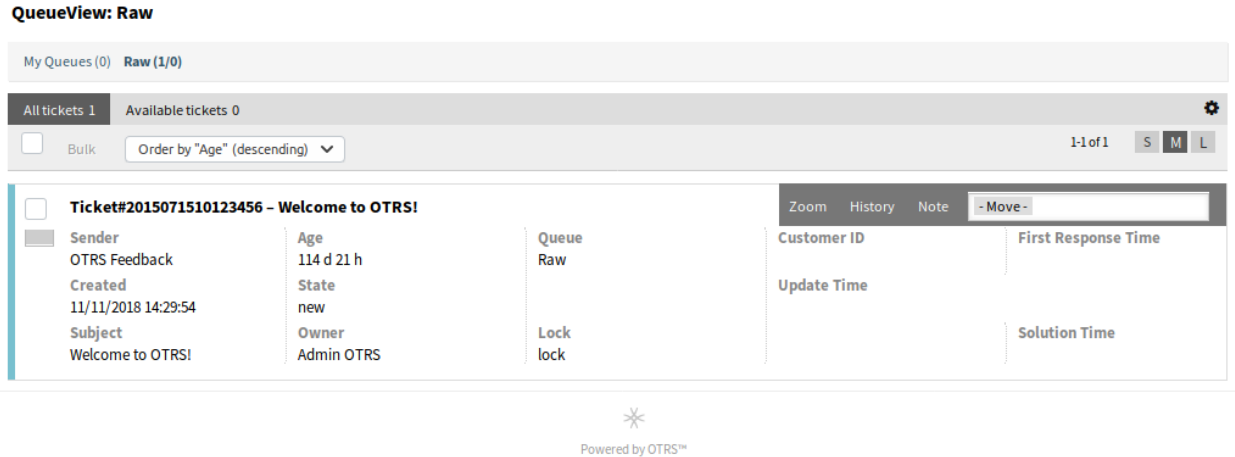


Abb. 5: Schwebendes Menü der mittleren Ansicht nach Queues

6.1.3 Große Ansicht nach Queues

Diese Ansicht listet die Tickets in einem detaillierteren Format.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Ticket-Zeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der kleinen *Ansicht nach Queues* beschrieben wurden.

6.1.4 Ansicht nach Queues - Sammelaktion

In dieser Ansicht können Attribute mehrfach zur gleichen Zeit geändert werden.

6.2 Ansicht nach Services

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `Ticket::Service` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können.

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets für spezifizierte Services anzuzeigen. Die *Ansicht nach Services* ist im Menüeintrag *Ansicht nach Services* im Menü *Ticket* verfügbar.

Dieser Bereich hat drei verschiedene Ansichten: Klein, Mittel, und Groß. Sie können die Ansichten mit den Schaltflächen in der rechten Seite des Widgets ändern: *S* bedeutet *Klein*, *M* bedeutet *Mittel* und *L* bedeutet *Groß*.

Jede Ansicht hat einen Filter im Kopfbereich des Widgets, um nur Tickets zu einem speziellen Service oder Tickets in *Meine Services* anzuzeigen. Das ist einstellbar unter *Persönliche Einstellungen*.

Es gibt auch Filter, um *Alle Tickets* oder nur *Verfügbare Tickets* anzuzeigen.

Alle Tickets Diese Option listet alle Tickets in der gewählten Queue.

QueueView: Raw

My Queues (0) **Raw (1/0)**

All tickets 1 Available tickets 0

Bulk Order by "Age" (descending) 1-1 of 1 S M L

Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS!	
Age	Queue
110 d 1 h	Raw
Created	State
11/11/2018 14:29:54	new
Owner	Lock
Admin OTRS	lock

OTRSFeedback <marketing@otrs.com> - Welcome to OTRS! 11/11/2018 14:29

Print Split

Welcome to OTRS!

We're pleased that you have chosen OTRS and want to help make your implementation as smooth as possible. In this email, you'll find some key answers to what you need to get started and stay in touch as you move forward with OTRS.

When will the consultant contact me to set up engagement and provide requirements?
If you purchased consulting services, we will contact you 1-2 weeks before the engagement.

How do I raise a support request?
If you need help as you get up and running, just create a ticket in our Customer Portal:
<https://portal.otrs.com/otrs/customer.pl>. We will assist you as soon as possible.

How do I register my system and request the OTRS Feature Add-ons I'd like?
If consulting services are purchased your OTRS Consultant will register your system, assign it to your contract and identify needed OTRS Feature Add-ons during the conceptual design workshop.

If no consulting services are booked, our customer solution team will contact you, take care of registering your system and assign OTRS Feature Add-ons.

Welcome and ((enjoy)) OTRS,

Your OTRS Team
[...]



Powered by OTRS™

Abb. 6: Große Ansicht nach Queues

QueueView: Raw

My Queues (0) **Raw (1/0)**

All tickets 1 Available tickets 0

Bulk Order by "Age" (descending) 1:1 of 1 S M L

Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS!

Age	Queue
110 d 1 h	Raw
Created	State
11/11/2018 14:29:54	new
Owner	Lock
Admin OTRS	lock

OTRSFeedback <marketing@otrs.com> - Welcome to OTRS! 11/11/2018 14:29

Print Split

Welcome to OTRS!

We're pleased that you have chosen OTRS and want to help make your implementation as smooth as possible. In this email, you'll find some key answers to what you need to get started and stay in touch as you move forward with OTRS.

When will the consultant contact me to set up engagement and provide requirements?
If you purchased consulting services, we will contact you 1-2 weeks before the engagement.

How do I raise a support request?
If you need help as you get up and running, just create a ticket in our Customer Portal:
<https://portal.otrs.com/otrs/customer.pl>. We will assist you as soon as possible.

How do I register my system and request the OTRS Feature Add-ons I'd like?
If consulting services are purchased your OTRS Consultant will register your system, assign it to your contract and identify needed OTRS Feature Add-ons during the conceptional design workshop.

If no consulting services are booked, our customer solution team will contact you, take care of registering your system and assign OTRS Feature Add-ons.

Welcome and ((enjoy)) OTRS,

Your OTRS Team
[...]



Powered by OTRS™

Abb. 7: Schwebendes Menü der großen Ansicht nach Queues

Ticket Bulk Action
Cancel & close

▶ Add Note

▶ Send Email

Next state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Queue:

Owner:

Priority:

Merge: Merge to Ticket#:
 Merge to oldest

Link together:

Link to parent:

Unlock tickets:

Execute Bulk Action

Abb. 8: Ansicht nach Queues - Sammelaktion

Service View: Internet

My Services (0) **Internet (1)**

All tickets 1 Available tickets 1

Bulk 1-1 of 1

Abb. 9: Ansicht nach Services - Kopfbereich des Widgets

Verfügbare Tickets Diese Option listet alle Tickets, die zur Bearbeitung verfügbar sind.

6.2.1 Kleine Ansicht nach Services

Die Ansicht listet die Tickets in einem Tabellenformat.

Service View: Internet

My Services (0) **Internet (1)**

All tickets 1 Available tickets 1

Bulk 1-1 of 1 S M L

<input type="checkbox"/>	TICKET#	▲ AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMERID	SERVICE
<input type="checkbox"/>	2019042610000015	11 d 23 h	OTRS System	Escalation	pending reminder	unlock	Raw	Admin OTRS	stark-industries	Internet

Powered by OTRS™

Abb. 10: Kleine Ansicht nach Services

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bestimmen Sie die angezeigten Spalten und die Reihenfolge der Spalten:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Bewegen Sie mit Drag&Drop die Spalten von *Verfügbare Spalten* nach *Angezeigte Spalten* oder umgekehrt.
3. Ordnen Sie mit Drag&Drop die Reihenfolge der Spalten in *Angezeigte Spalten*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Bemerkung: Verwenden Sie das Filterfeld um eine bestimmte Spalte in *Verfügbare Spalten* zu finden, indem Sie den Namen eingeben.

So sortieren Sie Tickets nach einem speziellen Attribut:

1. Klicken Sie auf den Kopf einer Spalte, um die Tickets nach dem gewählten Attribut zu sortieren.
2. Klicken Sie nochmal auf den Kopf einer Spalte, um die Reihenfolge der Sortierung zu ändern.

Es ist möglich, die Tickets nach einem bestimmten Attribut zu filtern, aber nicht alle Attribute können als Filter genutzt werden. Die filterbaren Attribute sind mit einem Filter-Symbol im Spaltenkopf markiert.

So filtern Sie Tickets:

1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol im Spaltenkopf.
2. Wählen Sie einen Wert für den Filter.

Bemerkung: Es können mehrfache Filter gesetzt werden. Bei aktiven Filtern ist das Filter-Symbol in fett und es wird im Kopfbereich des Widgets ein Papierkorb-Symbol angezeigt. Klicken Sie auf dieses Papierkorb-Symbol, um alle aktiven Filter zu entfernen.

Die Ansicht hat ihr eigenes Menü, um Tickets zu verwalten. Wählen Sie ein Kontrollkästchen in einer Ticket-Reihe, um dieses Menü zu sehen.

Service View: Internet



Sammelaktion Sammelaktion für das Ticket, mehrfache Attribute können geändert werden (siehe unten).

Detailansicht Öffnet die *Ticket-Detailansicht*, um alle Details eines Tickets anzuschauen.

Historie Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem die Historie des Tickets angezeigt wird.

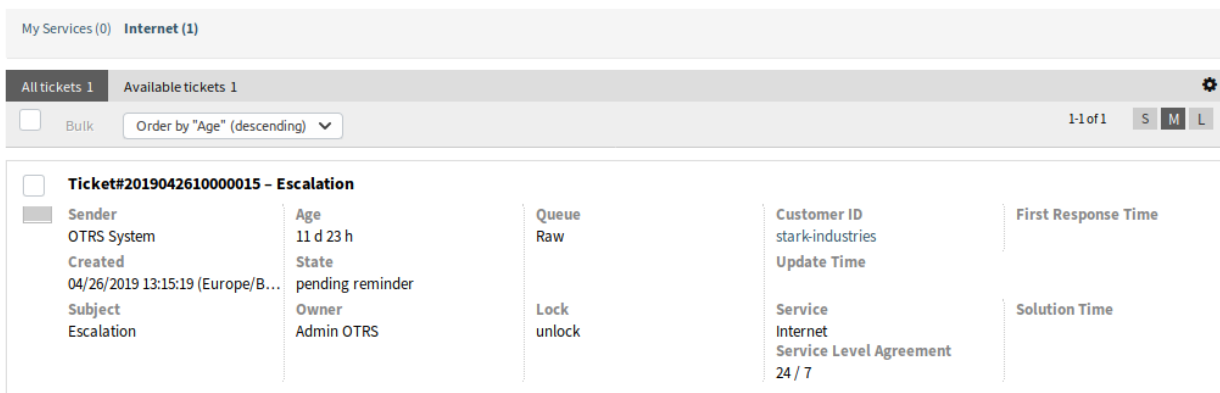
Notiz Eine neue Notiz kann dem Ticket hinzugefügt werden.

Verschieben Das Ticket kann in eine andere Queue bewegt werden.

6.2.2 Mittlere Ansicht nach Services

Die Ansicht listet die Tickets in einer Listenansicht.

Service View: Internet



Powered by OTRS™

Abb. 11: Mittlere Ansicht nach Services

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Ticket-Zeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der *Kleinen Ansicht nach Services* beschrieben wurden.

Service View: Internet

My Services (0) **Internet (1)**

All tickets 1 Available tickets 1

Bulk Order by "Age" (descending) 1-1 of 1 S M L

Ticket#2019042610000015 - Escalation		Queue	Customer ID	First Response Time
Sender	OTRS System	Raw	stark-industries	
Created	04/26/2019 13:15:19 (Europe/B...)		Update Time	
Subject	Escalation	Lock unlock	Service Internet Service Level Agreement 24 / 7	Solution Time

Lock Zoom History Priority Note Close - Move -

Powered by OTRS™

Abb. 12: Schwebendes Menü der mittleren Ansicht nach Services

6.2.3 Große Ansicht nach Services

Diese Ansicht listet die Tickets in einem detaillierteren Format.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Ticket-Zeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der *Kleinen Ansicht nach Services* beschrieben wurden.

6.2.4 Ansicht nach Services - Sammelaktion

In dieser Ansicht können Attribute mehrfach zur gleichen Zeit geändert werden.

6.3 Ansicht nach Status

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets in einem spezifischen Status anzuzeigen. Die *Ansicht nach Status* ist unter dem Menüeintrag *Ansicht nach Status* im Menü *Tickets* verfügbar.

Dieser Bereich hat drei verschiedene Ansichten: Klein, Mittel, und Groß. Sie können die Ansichten mit den Schaltflächen in der rechten Seite des Widgets ändern: *S* bedeutet *Klein*, *M* bedeutet *Mittel* und *L* bedeutet *Groß*.

Jede Ansicht hat einen Filter im Kopfbereich des Widgets, um nur Tickets mit einem bestimmten Status anzuzeigen.

Service View: Internet

My Services (0) **Internet (1)**

All tickets 1 Available tickets 1 ⚙

Bulk Order by "Age" (descending) 1-1 of 1 S M L

<input type="checkbox"/> Ticket#2019042610000015 - Escalation	<p>Age: 11 d 23 h</p> <p>Created: 04/26/2019 13:15:19 (Europe/Budapest)</p> <p>Service: Internet</p> <p>Owner: Admin OTRS</p> <p>Customer ID: stark-industries</p>	<p>Queue: Raw</p> <p>State: pending reminder</p> <p>Service Level Agreement: 24 / 7</p> <p>Lock: unlock</p>	<p>OTRS System <otrs@localhost> - Escalation 04/26/2019 13:15 (Europe/Budapest)</p> <p>Resend Print Split Bounce Forward Reply <input type="text"/></p> <p>Test for escalation</p> <p>Your Ticket-Team</p> <p>Admin OTRS</p> <p>--</p> <p>Super Support - Waterford Business Park 5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA Email: hot@example.com - Web: [1]http://www.example.com/</p> <p>--</p> <p>[1] http://www.example.com/</p>
--	--	---	---

✳
Powered by OTRS™

Abb. 13: Große Ansicht nach Services

Service View: Internet

My Services (0) **Internet (1)**

All tickets 1 Available tickets 1 ⚙

Bulk Order by "Age" (descending) 1-1 of 1 S M L

<input type="checkbox"/> Ticket#2019042610000015 - Escalation	<p>Age: 11 d 23 h</p> <p>Created: 04/26/2019 13:15:19 (Europe/Budapest)</p> <p>Service: Internet</p> <p>Owner: Admin OTRS</p> <p>Customer ID: stark-industries</p>	<p>Queue: Raw</p> <p>State: pending reminder</p> <p>Service Level Agreement: 24 / 7</p> <p>Lock: unlock</p>	<p>Lock Zoom History Priority Note Close - Move - <input type="text"/></p> <p>OTRS System <otrs@localhost> - Escalation 04/26/2019 13:15 (Europe/Budapest)</p> <p>Resend Print Split Bounce Forward Reply <input type="text"/></p> <p>Test for escalation</p> <p>Your Ticket-Team</p> <p>Admin OTRS</p> <p>--</p> <p>Super Support - Waterford Business Park 5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA Email: hot@example.com - Web: [1]http://www.example.com/</p> <p>--</p> <p>[1] http://www.example.com/</p>
--	--	---	--

div.MessageBox.Error | 1025 x 54.3

Powered by OTRS™

Abb. 14: Schwebendes Menü der großen Ansicht nach Services

Ticket Bulk Action
Cancel & close

▶ Add Note

▶ Send Email

Next state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Queue:

Owner:

Priority:

Merge: Merge to Ticket#:
 Merge to oldest

Link together:

Link to parent:

Unlock tickets:

Execute Bulk Action

Abb. 15: Ansicht nach Services - Sammelaktion

Status View: Open tickets

Open tickets 1 Closed tickets 0


Abb. 16: Kopfbereich des Widgets „Ansicht nach Status“

6.3.1 Kleine Ansicht nach Status

Die Ansicht listet die Tickets in einem Tabellenformat.

Status View: Open tickets

Open tickets 1 Closed tickets 0

Bulk 1-1 of 1 S M L 

<input type="checkbox"/>	TICKET#	▼ AGE	SENDER	TITLE	STATE ▼	LOCK ▼	QUEUE ▼	OWNER ▼	CUSTOMER ID ▼
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	114 d 21 h	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	new	lock	Raw	Admin OTRS	



Powered by OTRS™

Abb. 17: Kleine Ansicht nach Status

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bestimmen Sie die angezeigten Spalten und die Reihenfolge der Spalten:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Bewegen Sie mit Drag&Drop die Spalten von *Verfügbare Spalten* nach *Angezeigte Spalten* oder umgekehrt.
3. Ordnen Sie mit Drag&Drop die Reihenfolge der Spalten in *Angezeigte Spalten*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Bemerkung: Verwenden Sie das Filterfeld um eine bestimmte Spalte in *Verfügbare Spalten* zu finden, indem Sie den Namen eingeben.

So sortieren Sie Tickets nach einem speziellen Attribut:

1. Klicken Sie auf den Kopf einer Spalte, um die Tickets nach dem gewählten Attribut zu sortieren.
2. Klicken Sie nochmal auf den Kopf einer Spalte, um die Reihenfolge der Sortierung zu ändern.

Es ist möglich, die Tickets nach einem bestimmten Attribut zu filtern, aber nicht alle Attribute können als Filter genutzt werden. Die filterbaren Attribute sind mit einem Filter-Symbol im Spaltenkopf markiert.

So filtern Sie Tickets:

1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol im Spaltenkopf.
2. Wählen Sie einen Wert für den Filter.

Bemerkung: Es können mehrfache Filter gesetzt werden. Bei aktiven Filtern ist das Filter-Symbol in fett und es wird im Kopfbereich des Widgets ein Papierkorb-Symbol angezeigt. Klicken Sie auf dieses Papierkorb-Symbol, um alle aktiven Filter zu entfernen.

Die Ansicht hat ihr eigenes Menü, um Tickets zu verwalten. Wählen Sie ein Kontrollkästchen in einer Ticket-Reihe, um dieses Menü zu sehen.

Status View: Open tickets

Sammelaktion Sammelaktion für das Ticket, mehrfache Attribute können geändert werden (siehe unten).

Detailansicht Öffnet die *Ticket-Detailansicht*, um alle Details eines Tickets anzuschauen.

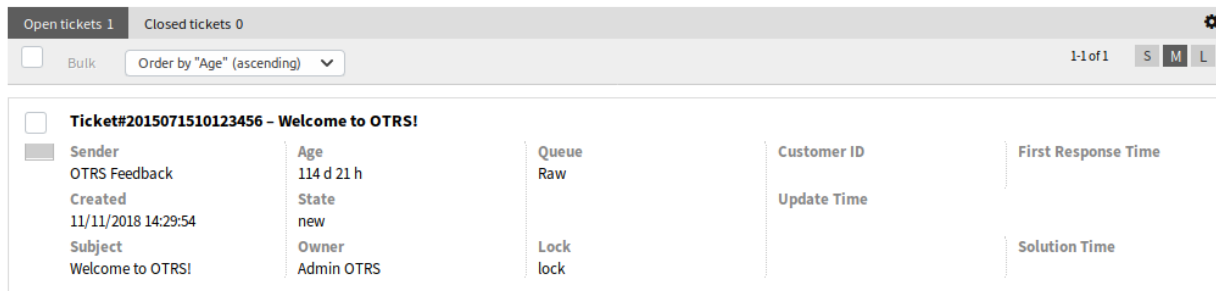
Historie Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem die Historie des Tickets angezeigt wird.

Notiz Eine neue Notiz kann dem Ticket hinzugefügt werden.

Verschieben Das Ticket kann in eine andere Queue bewegt werden.

6.3.2 Mittlere Ansicht nach Status

Die Ansicht listet die Tickets in einer Listenansicht.

Status View: Open tickets

Powered by OTRS™

Abb. 18: Mittlere Ansicht nach Status

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Ticket-Zeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der kleinen *Ansicht nach Status* beschrieben wurden.

6.3.3 Große Ansicht nach Status

Diese Ansicht listet die Tickets in einem detaillierteren Format.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Status View: Open tickets

The screenshot shows the 'Status View: Open tickets' interface. At the top, there are tabs for 'Open tickets 1' and 'Closed tickets 0'. Below the tabs, there is a 'Bulk' checkbox and a dropdown menu set to 'Order by "Age" (ascending)'. On the right, there are navigation buttons '1-1of1', 'S', 'M', and 'L'. The main content area displays a ticket summary for 'Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS!'. The summary is organized into columns: Sender (OTRS Feedback), Age (114 d 21 h), Queue (Raw), Customer ID, and First Response Time. Other fields include Created (11/11/2018 14:29:54), State (new), Update Time, Subject (Welcome to OTRS!), Owner (Admin OTRS), Lock (lock), and Solution Time. A floating menu is visible at the top right of the ticket summary, containing 'Zoom', 'History', 'Note', and '- Move -'.

Powered by OTRS™

Abb. 19: Schwebendes Menü der mittleren Ansicht nach Status

Status View: Open tickets

The screenshot shows the 'Status View: Open tickets' interface in a larger view. The top navigation and controls are identical to the previous screenshot. The main content area displays the same ticket summary, but the 'Email Content' field is expanded to show the full text of the email. The email content includes a welcome message, information about consulting services, and instructions on how to raise a support request. The email is from 'OTRS Feedback <marketing@otrs.com>' and is dated '11/11/2018 14:29'. The email content is as follows:

OTRS Feedback <marketing@otrs.com> - Welcome to OTRS! 11/11/2018 14:29

Print Split

Welcome to OTRS!

We're pleased that you have chosen OTRS and want to help make your implementation as smooth as possible. In this email, you'll find some key answers to what you need to get started and stay in touch as you move forward with OTRS.

When will the consultant contact me to set up engagement and provide requirements?
If you purchased consulting services, we will contact you 1-2 weeks before the engagement.

How do I raise a support request?
If you need help as you get up and running, just create a ticket in our Customer Portal:
<https://portal.otrs.com/otrs/customer.pl>. We will assist you as soon as possible.

How do I register my system and request the OTRS Feature Add-Ons I'd like?
If consulting services are purchased your OTRS Consultant will register your system, assign it to your contract and identify needed OTRS Feature Add-ons during the conceptual design workshop.

If no consulting services are booked, our customer solution team will contact you, take care of registering your system and assign OTRS Feature Add-ons.

Welcome and ((enjoy)) OTRS,

Your OTRS Team
[...]

Powered by OTRS™

Abb. 20: Große Ansicht nach Status

Fahren Sie mit der Maus über eine Ticket-Zeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der kleinen *Ansicht nach Status* beschrieben wurden.

Status View: Open tickets

The screenshot displays the OTRS interface for viewing open tickets. At the top, there are tabs for 'Open tickets 1' and 'Closed tickets 0'. Below this, there are controls for bulk actions and sorting by 'Age' (ascending). The main area shows a ticket titled 'Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS!'. To the left of the ticket content is a metadata table:

Age	Queue
114 d 21 h	Raw
Created	State
11/11/2018 14:29:54	new
Owner	Lock
Admin OTRS	lock

To the right of the ticket content is a floating menu with options: Zoom, History, Note, and - Move-. Below the menu is a preview of the ticket's content, which is an email titled 'OTRS Feedback <marketing@otrs.com> - Welcome to OTRS!' dated 11/11/2018 14:29. The email text includes a welcome message and answers to common questions about OTRS implementation, support requests, and system registration.

Powered by OTRS™

Abb. 21: Schwebendes Menü der großen Ansicht nach Status

6.3.4 Ansicht nach Status - Sammelaktion

In dieser Ansicht können Attribute mehrfach zur gleichen Zeit geändert werden.

6.4 Ansicht nach Eskalationen

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets in spezifizierten Eskalationszeiträumen anzuzeigen. Die *Ansicht nach Eskalationen* ist unter dem Menüeintrag *Ansicht nach Eskalationen* im Menü *Tickets* verfügbar.

Dieser Bereich hat drei verschiedene Ansichten: Klein, Mittel, und Groß. Sie können die Ansichten mit den Schaltflächen in der rechten Seite des Widgets ändern: *S* bedeutet *Klein*, *M* bedeutet *Mittel* und *L* bedeutet

Ticket Bulk Action
Cancel & close

▶ Add Note

▶ Send Email

Next state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Queue:

Owner:

Priority:

Merge: Merge to Ticket#:
 Merge to oldest

Link together:

Link to parent:

Unlock tickets:

Execute Bulk Action

Abb. 22: Ansicht nach Status - Sammelaktion

Groß.

Ticket Escalation View: Today

Today 0 Tomorrow 0 Next week 0

Bulk 0-0 of 0

Abb. 23: Widget „Ansicht nach Eskalationen“

Jede Ansicht hat einen Filter im Kopfbereich des Widgets, um Tickets nur für eine bestimmte Zeitperiode anzuzeigen.

Heute Tickets, die heute eskalieren.

Morgen Tickets, die morgen eskalieren.

Nächste Woche Tickets, die nächste Woche eskalieren.

6.4.1 Kleine Ansicht nach Eskalationen

Die Ansicht listet die Tickets in einem Tabellenformat.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bestimmen Sie die angezeigten Spalten und die Reihenfolge der Spalten:

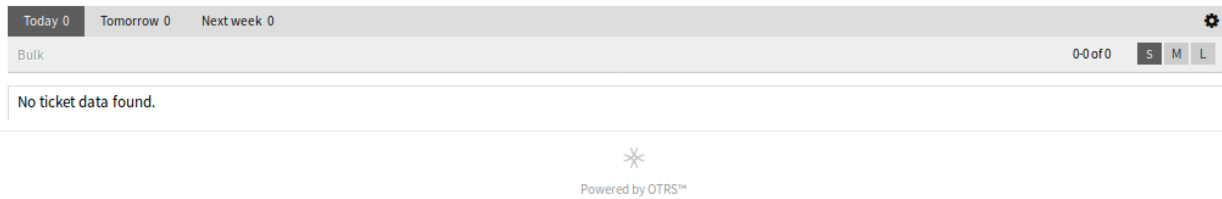
Ticket Escalation View: Today

Abb. 24: Kleine Ansicht nach Eskalationen

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Bewegen Sie mit Drag&Drop die Spalten von *Verfügbare Spalten* nach *Angezeigte Spalten* oder umgekehrt.
3. Ordnen Sie mit Drag&Drop die Reihenfolge der Spalten in *Angezeigte Spalten*.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Bemerkung: Verwenden Sie das Filterfeld um eine bestimmte Spalte in *Verfügbare Spalten* zu finden, indem Sie den Namen eingeben.

So sortieren Sie Tickets nach einem speziellen Attribut:

1. Klicken Sie auf den Kopf einer Spalte, um die Tickets nach dem gewählten Attribut zu sortieren.
2. Klicken Sie nochmal auf den Kopf einer Spalte, um die Reihenfolge der Sortierung zu ändern.

Es ist möglich, die Tickets nach einem bestimmten Attribut zu filtern, aber nicht alle Attribute können als Filter genutzt werden. Die filterbaren Attribute sind mit einem Filter-Symbol im Spaltenkopf markiert.

So filtern Sie Tickets:

1. Klicken Sie auf das Filter-Symbol im Spaltenkopf.
2. Wählen Sie einen Wert für den Filter.

Bemerkung: Es können mehrfache Filter gesetzt werden. Bei aktiven Filtern ist das Filter-Symbol in fett und es wird im Kopfbereich des Widgets ein Papierkorb-Symbol angezeigt. Klicken Sie auf dieses Papierkorb-Symbol, um alle aktiven Filter zu entfernen.

Die Ansicht hat ihr eigenes Menü, um Tickets zu verwalten. Wählen Sie ein Kontrollkästchen in einer Ticket-Reihe, um dieses Menü zu sehen.

Ticket Escalation View: Today

Sammelaktion Sammelaktion für das Ticket, mehrfache Attribute können geändert werden (siehe unten).

Detailansicht Öffnet die *Ticket-Detailansicht*, um alle Details eines Tickets anzuschauen.

Historie Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem die Historie des Tickets angezeigt wird.

Notiz Eine neue Notiz kann dem Ticket hinzugefügt werden.

Verschieben Das Ticket kann in eine andere Queue bewegt werden.

6.4.2 Mittlere Ansicht nach Eskalationen

Die Ansicht listet die Tickets in einer Listenansicht.

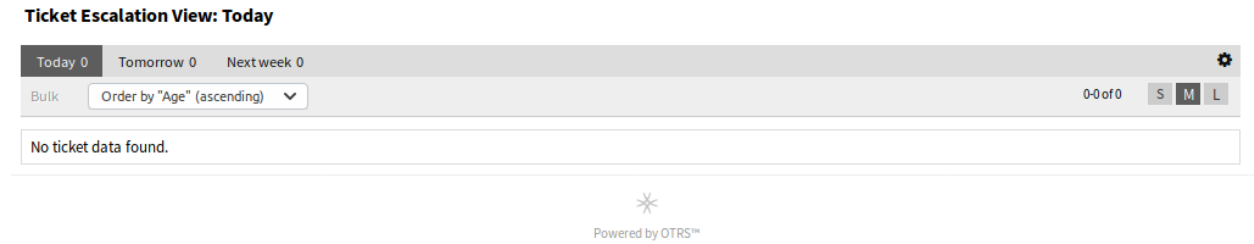


Abb. 25: Mittlere Ansicht nach Eskalationen

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Tabellenzeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der Kleinen *Ansicht nach Eskalationen* beschrieben wurden.

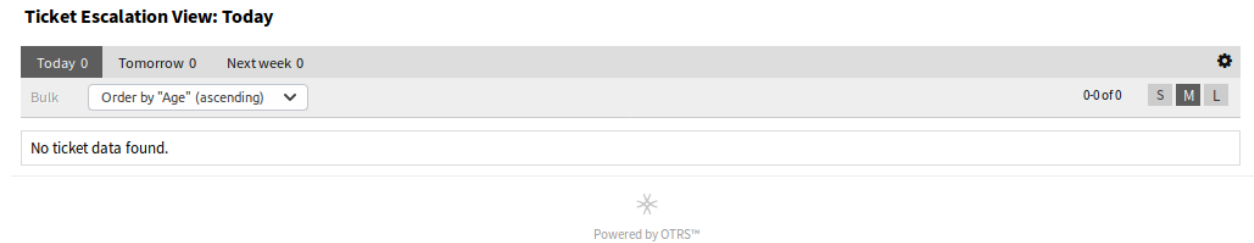


Abb. 26: Mittlere Ansicht nach Eskalationen - „Schwebendes“ Menü

6.4.3 Große Ansicht nach Eskalationen

Diese Ansicht listet die Tickets in einem detaillierteren Format.

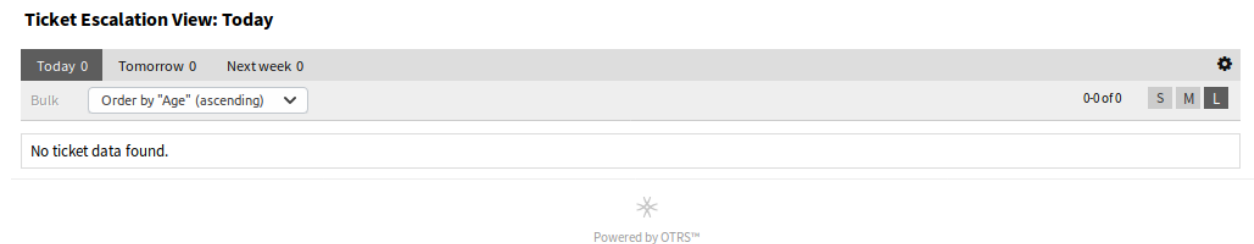


Abb. 27: Große Ansicht nach Eskalationen

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten Tickets pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale angezeigte Anzahl der Tickets pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Fahren Sie mit der Maus über eine Tabellenzeile und es erscheint ein „schwebendes“ Menü. Das schwebende Menü hat die selben Menüeinträge, die bereits in der Kleinen *Ansicht nach Eskalationen* beschrieben wurden.

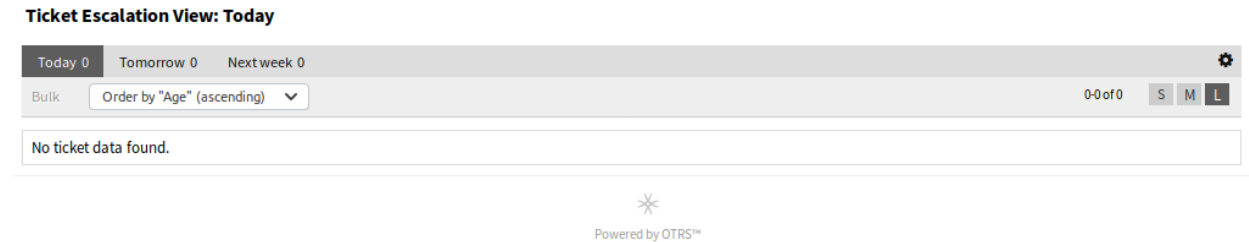


Abb. 28: Große Ansicht nach Eskalationen - „Schwebendes“ Menü

6.4.4 Ansicht nach Eskalationen - Sammelaktion

In dieser Ansicht können Attribute mehrfach zur gleichen Zeit geändert werden.

Ticket Bulk Action

Cancel & close

▶ Add Note

▶ Send Email

Next state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Queue:

Owner:

Priority:

Merge: Merge to Ticket#:

Merge to oldest

Link together:

Link to parent:

Unlock tickets:

Execute Bulk Action

Abb. 29: Ansicht nach Eskalationen - Sammelaktion

6.5 Neues Telefon-Ticket

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets basierend auf Telefonanrufen zu erstellen. Die Ansicht zur Erstellung eines Telefon-Tickets ist unter dem Menüeintrag *Neues Telefon-Ticket* im Menü *Tickets* verfügbar.

Create New Phone Ticket

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

★ Customer user: <tony@stark-industries.com>

Customer ID: stark-industries

★ To queue:

Owner:

★ Subject:

Options: [Customer user] [FAQ]

★ Text:

B I U S | ¶ ≡ | ↶ ↷ | ≡ ≡ ≡ ≡ | 🔗 🗣️ 🖼️ ☰ |

Format | Font | Size | A | A | ↶ | 📄 Source | Ω

Customer Information

Firstname: Tony

Lastname: Stark

Username: ironman

Email: tony@stark-indust[...]

Phone: 555 111

Customer: Stark Industries

City: Malibu

✔️ Open tickets (customer) (0)

Attachments:

📎
 Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Priority:

Time units (work units):

Abb. 30: Neues Telefon-Ticket

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Kundenbenutzer * Die Person, für die das Ticket erstellt wurde.

Bemerkung: Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**)

ein, um alle Kunden aufzulisten.

Kundennummer Das Feld erweitert sich automatisch, wenn ein Kundenbenutzer gewählt wird.

An Queue * Die Queue, in der das neue Ticket platziert wird.

Besitzer Der Besitzer ist ein Agent, der aktuell an dem neuen Ticket arbeitet.

Siehe auch:

Aktivieren Sie die Einstellung `Ticket::Responsible`, um einen Agenten als Verantwortlichen für das Ticket zu setzen.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Dies könnte hilfreich sein Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar, zeigt aber zugehörige [FAQ](#)-Artikel basierend auf den in den Feldern *Subjekt* und/oder *Text* eingegebenen Schlüsselwörtern an. Ein Klick auf einen FAQ-Artikel öffnet die Ansicht [FAQ-Detailansicht](#).

Die zugehörigen FAQ-Artikel in Bezug auf die Agententypen werden angezeigt, so dass die Liste der vorgeschlagenen FAQ-Artikel nach Eingabe eines Wortes in die Felder *Subjekt* und/oder *Text* aktualisiert wird. Die vorgeschlagenen FAQ-Artikel werden nach der Anzahl der gefundenen Schlüsselwörter sortiert.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Inhaltstext ist der erste Artikel des Tickets.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Nächster Status des Tickets Neue Tickets sind standardmäßig im Status *offen*. Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie das ändern möchten.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Priorität Neue Tickets haben standardmäßig die Priorität *3 Normal*. Wählen Sie eine andere Priorität, wenn Sie das ändern möchten.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Nachdem alle Informationen gesammelt und gesetzt wurden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*, um das neue Ticket zu erstellen.

6.6 Neues E-Mail-Ticket

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets zu erstellen und an Kundenbenutzer zu senden. Die Ansicht zur Erstellung von E-Mail-Tickets ist unter dem Menüeintrag *Neues E-Mail-Ticket* im Menü *Tickets* verfügbar.

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Aus Queue * Wählen Sie eine Queue, in der das Ticket platziert werden soll. Die Queue-Adresse wird das *Von*-Feld der E-Mail sein.

An Kundenbenutzer * Die Person für die das Ticket erstellt wurde. Das wird das *An*-Feld der E-Mail sein.

Create New Email Ticket

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

★ From queue:

★ To customer user:

To: "Tony Stark" <tony@stark-industries.com>

Cc:

Bcc:

Customer ID:

Owner:

★ Subject:

Options: [Customer user] [FAQ]

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | | |

Signature:

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Pending date: / - :

For all pending* states.

Priority:

Time units (work units):

Customer Information

Firstname: Tony

Lastname: Stark

Username: ironman

Email: tony@stark-indust[...]

Phone: 555 111

Customer: Stark Industries

City: Malibu

[Open tickets \(customer\) \(0\)](#)

Abb. 31: Neues E-Mail-Ticket

Bemerkung: Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Kunden aufzulisten.

Cc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Cc“ für die E-Mail.

Bcc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Bcc“ für die E-Mail.

Kundennummer Das Feld erweitert sich automatisch, wenn ein Kundenbenutzer gewählt wird.

An Queue * Die Queue, in der das neue Ticket platziert wird.

Besitzer Der Besitzer ist ein Agent, der aktuell an dem neuen Ticket arbeitet.

Siehe auch:

Aktivieren Sie die Einstellung `Ticket::Responsible`, um einen Agenten als Verantwortlichen für das Ticket zu setzen.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Dies könnte hilfreich sein Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar, zeigt aber zugehörige [FAQ](#)-Artikel basierend auf den in den Feldern *Subjekt* und/oder *Text* eingegebenen Schlüsselwörtern an. Ein Klick auf einen FAQ-Artikel öffnet die Ansicht [FAQ-Detailansicht](#).

Die zugehörigen FAQ-Artikel in Bezug auf die Agententypen werden angezeigt, so dass die Liste der vorgeschlagenen FAQ-Artikel nach Eingabe eines Wortes in die Felder *Subjekt* und/oder *Text* aktualisiert wird. Die vorgeschlagenen FAQ-Artikel werden nach der Anzahl der gefundenen Schlüsselwörter sortiert.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Inhaltstext ist der erste Artikel des Tickets.

Signatur Die Signatur, die der gewählten Queue hinzugefügt wurde. Bitte kontaktieren Sie Ihren OTRS-Administrator, um die Signatur zu ändern.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Nächster Status des Tickets Neue Tickets sind standardmäßig im Status *offen*. Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie das ändern möchten.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Priorität Neue Tickets haben standardmäßig die Priorität *3 Normal*. Wählen Sie eine andere Priorität, wenn Sie das ändern möchten.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Nachdem alle Informationen gesammelt und gesetzt wurden, klicken Sie auf die Schaltfläche *E-Mail senden*, um ein neues Ticket zu erstellen und eine E-Mail an den oder die ausgewählten Kundenbenutzer zu senden.

6.7 Neues Prozess-Ticket

Bemerkung: Diese Option ist verfügbar, wenn mindestens ein Prozess im System in Betrieb genommen wurde.

Verwenden Sie diese Ansicht, um Tickets aus Prozessen zu erstellen. Die Ansicht für Prozess-Tickets ist unter dem Menüeintrag *Neues Prozess-Ticket* im Menü *Tickets* verfügbar.

Create New Process Ticket
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
★ Process:

Abb. 32: Neues Prozess-Ticket Ansicht

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Prozess * Es muss ein Prozess aus der Liste gewählt werden, um fortzufahren.

Siehe auch:

Prozesse können im Modul *Prozess-Management* im Administrator-Interface definiert werden.

Nachdem ein Prozess gewählt wurde, wird die Ansicht mit dem ersten Aktivitäts-Dialog des Prozesses aktualisiert.

Create New Process Ticket
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
★ Process:

★ Customer user:
Customer ID:

★ Vacation Start: 03 / 21 / 2019

★ Vacation End: 03 / 21 / 2019

★ Days Used:
Days Remaining:

★ Emergency Telephone:
Representation By:

★ Responsible:
Manager

Please fill out the fields for your application for leave

Process Information
Process: Application for leave
Activity: Recording the Application
Dialog: Recording the Application for leave
Description: Fill out the application

Description
This is the long description

Abb. 33: Urlaubsantrag - Prozess-Aktivitätsdialog

Bemerkung: Die Felder, die hier angezeigt werden, hängen vom Prozess ab. Aus diesem Grund finden Sie hier keine Erklärung für diese Felder.

6.8 Suche

Verwenden Sie diese Ansicht, um nach Tickets mit bestimmten Kriterien zu suchen. Die Ticketsuche ist unter dem Menüeintrag *Suche* im Menü *Tickets* verfügbar.

Abb. 34: Suchdialog

Dieser Dialog ist in drei Teile gegliedert: *Vorlagen*, *Benutzte Filter* und *Zusätzliche Filter*.

6.8.1 Vorlagen

Dieser Teil des Dialogs kann genutzt werden, um eine Suchvorlage für die spätere Verwendung zu speichern.

So erstellen Sie eine Suchvorlage:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Suchvorlage erstellen*.
2. Geben Sie einen Namen für die Suchvorlage ein.
3. Fügen Sie einige Suchkriterien hinzu.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.

So benutzen Sie eine gespeicherte Suchvorlage:

1. Wählen Sie eine Suchvorlage aus der Dropdown-Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.

Wenn nur ein Ticket übereinstimmt, wird die Ansicht *Ticket-Detailansicht* geöffnet. Andernfalls werden Sie umgeleitet zur Ansicht *Suchergebnisse*, um alle übereinstimmenden Tickets zu sehen.

So löschen Sie eine gespeicherte Suchvorlage:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.

Search ✕

Templates

Search template: ✕

Save changes in template:

Filters in use

Fulltext: ☒

Additional filters

Add another attribute:

Output:

Abb. 35: Dialog „Suchvorlagen“

Warnung: Die Suchvorlage wird sofort ohne Bestätigung gelöscht!

Verwenden Sie die Schaltfläche *Profil-Link*, um direkt zur Ansicht *Suchergebnisse* zu gelangen. Dies ist der permanente Link der Suchvorlage.

Search Results:

Change search options (Welcome) ⚙										
Bulk										1-1 of 1 S M L
<input type="checkbox"/>	TICKET#	▼ AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMER ID	
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	115 d 20 h	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	new	lock	Raw	Admin OTRS		



 Powered by OTRS™

Abb. 36: Suchergebnisse

6.8.2 Verwendete Filter

Dieser Teil listet die Filter, die für die Suche verwendet werden.

Zusätzliche Filter können im Bereich *Zusätzliche Filter* hinzugefügt werden. Zum Entfernen eines Filter klicken Sie auf die -Schaltfläche neben dem Feld.

6.8.3 Zusätzliche Filter

In diesem Teil können zusätzliche Filter und das Ausgabeformat der Ergebnisse gewählt werden.

Ein weiteres Attribut hinzufügen Wählen Sie ein Attribut aus der Dropdown-Liste, nach dem in der Suche gesucht werden soll.

Ausgabe Wählen Sie das Ausgabeformat der Ergebnisse.

Sie können die Suche ausführen, wenn Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen klicken*.

6.9 Ticket-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Tickets anzuzeigen. Die Ansicht *Ticket-Detailansicht* ist verfügbar, wenn Sie in jeder anderen Ansicht auf ein Ticket klicken.

Ticket#2018100615486000019 — User cannot login to his outlook.

Back Print Priority People Communication Pending Close Miscellaneous Move

Article Overview - 1 Article(s)

NO.	☆	≡	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	
1		←	Wyle Coyote	Phone	User cannot login to his	10/06/2018 11:44	

#1 - User cannot login to his outlook. - Wyle Coyote - 10/06/2018 11:44 (Europe/Berlin) via Phone by S...

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Mark Print Split Forward Reply

The user reports outlook will not accept his password.

Linked Objects
none

Ticket Information

Age: 0 m
Created: 10/06/2018 11:44 (Europe/Berlin)
Created by: Super Admin
State: open
Locked: unlock
Priority: 3 normal
Queue: Postmaster
Customer ID: acme.co
Accounted time: 0
Owner: Super Admin

Customer Information

Firstname: Wyle
Lastname: Coyote
Username: we
Email: we@acme.example.com
Customer: Acme Inc.
Street: 123 Anywhere St.
Zip: 12346
City: Somewhereviell
Country: United States of [...]
URL: https://acme.exap[...]

Abb. 37: Ticket-Detailansicht

Diese Ansicht hat eigene Menüs und beinhaltet verschiedene Widgets.

6.9.1 Ticket-Menü

Die *Ticket-Detailansicht* hat ein eigenes Menü.

Das Menü ist erweiterbar und Menüeinträge können in Dropdown-Listen gruppiert werden.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

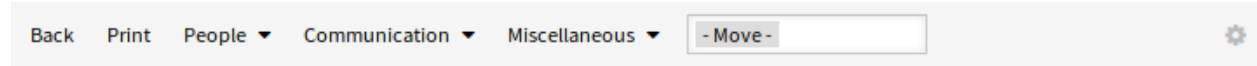


Abb. 38: Ticket-Menü

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Priorität Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um die Priorität eines Tickets zu ändern.

Change Priority of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
 All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
 Cancel & close

▼ Ticket Settings

Priority:

▼ Add Article

★ Subject:

Options: [FAQ]

★ Text:

B I U S | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | |

Attachments:
Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer:

Time units (work units):

Submit or Save as new draft

Abb. 39: Priorität ändern

Priorität Wählen Sie die neue Priorität für das Ticket.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Ist sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Personen Unter diesem Menüeintrag finden Sie gruppiert die folgenden Menüeinträge:

Besitzer Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um den Besitzer des Tickets zu ändern.

Change Owner of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Cancel & close

Abb. 40: Besitzer ändern

Neuer Besitzer * Wählen Sie den Agenten aus der Liste aus, der neuer Besitzer des Tickets sein soll. Der Agent benötigt die Berechtigung *Besitzer*, ansonsten wird der Agent in dieser Liste nicht aufgeführt.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Ist sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Kunde Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um den Kunden eines Tickets zu ändern.

Kundenbenutzer * Der neue Kundenbenutzer des Tickets.

Kundennummer Wird automatisch ausgewählt, abhängig vom gewählten Kundenbenutzer.

Kommunikation Unter diesem Menüeintrag finden Sie gruppiert die folgenden Menüeinträge:

Notiz Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um eine Notiz als Artikel an das Ticket anzufügen.

Change Customer of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

★ Customer user:	<input type="text"/>	Customer Information
Customer ID:	<input type="text"/> <input type="button" value="Select"/>	none
	<input type="button" value="Submit"/>	

Abb. 41: Kunde ändern

Add Note to Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

▼ Add Article

★ Subject:

Options: [FAQ]

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | |

Attachments:

Is visible for customer:

Time units (work units):

or

Abb. 42: Notiz hinzufügen

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Ist sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Ausgehender Telefonanruf Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um eine Notiz basierend auf einem ausgehenden Telefonanruf hinzuzufügen.

Phone Call for Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

★ Subject:

★ Text:

B I U S | | | | | | |

| |

Format | Font | Size

| | | | | | |

Attachments:

↓
Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Time units (work units):

or

Abb. 43: Telefonanruf

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Nächster Status des Tickets Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie ihn ändern möchten.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Eingehender Telefonanruf Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um eine Notiz basierend auf einem eingehenden Telefonanruf hinzuzufügen.

Diese Ansicht ist die gleiche Ansicht wie *Ausgehender Telefonanruf*.

Ausgehende E-Mail Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um eine E-Mail zu senden und die E-Mail als Artikel an das Ticket anzuhängen. Die Ansicht ist sehr ähnlich zu der Ansicht in E-Mail-Programmen.

Outbound Email for Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Cancel & close

From: OTRS System <otrs@localhost>

★ To:

Cc:

Bcc:

★ Subject:

Options: [FAQ]

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | |

Format Font Size Source

Your Ticket-Team

Admin OTRS

--

Super Support - Waterford Business Park
 5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA
 Email: hot@example.com - Web: <http://www.example.com/>

Attachments:

Next ticket state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Visible for customer:

Time units (work units):

or

Abb. 44: Ausgehende E-Mail

Von Dieses Feld ist „nur lesen“ und beinhaltet die Queue.

An * Das wird das An-Feld der E-Mail.

Cc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Cc“ für die E-Mail.

Bcc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Bcc“ für die E-Mail.

Bemerkung: Sie können hier einen Kundenbenutzer von OTRS wählen oder jede andere gültige E-Mail-Adresse hinzufügen.

Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Kunden aufzulisten.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Nächster Status des Tickets Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie ihn ändern möchten.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Warten Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um die Wartezeit des Tickets zu setzen.

Nächster Status Wählen Sie die Wartezeit des Tickets.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Ist sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Schließen Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um das Ticket zu schließen.

Nächster Status Wählen Sie den „Schließen“-Status des Tickets.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Ist sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Set Pending Time for Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

▼ Ticket Settings

Next state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

▼ Add Article

* Subject:

Options: [FAQ]

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | Source | | |

Attachments: Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer:

Time units (work units):

or

Abb. 45: Wartezeit setzen

Close Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

▼ Ticket Settings

Next state:

▼ Add Article

★ Subject:

Options: [FAQ]

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | |

Attachments: Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer:

Time units (work units):

Submit or Save as new draft

Abb. 46: Wartezeit setzen

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Prozess Dieser Menüeintrag öffnet die Ansicht *Neues Prozess-Ticket*, um einen Prozess aus diesem Ticket heraus zu starten.

Bemerkung: Diese Option ist verfügbar, wenn mindestens ein Prozess im System in Betrieb genommen wurde.

Verschiedenes Unter diesem Menüeintrag finden Sie gruppiert die folgenden Menüeinträge:

Sperrungen oder Entsperrungen Der Name des Menüeintrages hängt vom Sperrstatus des Tickets ab.

Sperrungen Wenn ein Ticket nicht gesperrt ist, kann ein Agent das Ticket sperren und wird damit Besitzer des Tickets.

Entsperrungen Wenn das Ticket durch einen Agenten gesperrt ist, kann der Agent das Ticket entsperren und andere Agenten können es sperren.

Warnung: Dieser Menüeintrag hat keinen Bestätigungsdialog. Tickets sperren oder entsperren wird sofort ausgeführt.

Historie Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster mit der Historie des Tickets.

History of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
[Close this dialog](#)

Expand/collapse all

▼ 11/11/2018 15:29:54 (Europe/Budapest)		
AGENT	ACTION	ARTICLE
-	New Ticket [2015071510123456] created. (NewTicket)	Q

▼ 12/06/2018 16:45:03 (Europe/Budapest)		
AGENT	ACTION	ARTICLE
-	Locked ticket. (Lock)	
-	Reset of unlock time. (Misc)	

▼ 03/11/2019 15:12:47 (Europe/Budapest)		
AGENT	ACTION	ARTICLE
-	Unlocked ticket. (Unlock)	

▼ 03/11/2019 15:13:17 (Europe/Budapest)		
AGENT	ACTION	ARTICLE
-	Locked ticket. (Lock)	
-	Reset of unlock time. (Misc)	

Abb. 47: Ticket-Historie

Bemerkung: Wenn dem System mehrere Einträge hinzugefügt wurden, verwenden Sie das Filterfeld, um einen bestimmten Eintrag zu finden, indem Sie einfach den zu filternden Namen eingeben.

Freie Felder Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um die Werte der freien Felder eines Tickets zu ändern.

Abb. 48: Ticket - Freie Felder

Titel * Der Titel des Tickets.

Verknüpfen Dieser Menüeintrag öffnet die Verknüpfungsansicht von OTRS. Tickets können mit anderen Tickets, FAQ-Artikeln oder Terminen verknüpft werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Abb. 49: Ticket verknüpfen

Verknüpfen mit Wählen Sie das Objekt, mit dem Sie das Ticket verknüpfen möchten.

Die anderen Felder können verwendet werden, um das entsprechende Objekt zur Verknüpfung zu finden. Die Felder können für jedes Objekt unterschiedlich sein.

Zusammenfassen Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster, um ein Ziel-Ticket für das derzeitige Ticket zu finden. Die Artikel des derzeitigen Tickets werden in das Ziel-Ticket eingefügt und das derzeitige Ticket bekommt den Status *zusammengefasst*.

Zusammenfassen zu Ticket# * Geben Sie einen Teil der Ticketnummer oder des Titels ein, um danach zu suchen.

Sender informieren Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie den Absender über die Zusammenfassung von Tickets informieren möchten. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen die folgenden Felder ausgefüllt werden.

Von Dieses Feld ist „nur lesen“ und beinhaltet die Queue.

An * Das wird das *An*-Feld der E-Mail.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Merge Ticket#2015071510123456 — Welcome to OTRS!
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

▼ Merge Settings

★ Merge to Ticket#:
Try typing part of the ticket number or title in order to search by it.

▼ Inform Sender

Inform sender:

From: OTRS System <otrs@localhost>

★ To:

★ Subject:

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | Source | | | | |

Dear Your OTRS System,
Thank you for your request.

Submit

Abb. 50: Tickets zusammenfassen

Text * Der Text der zu sendenden E-Mail.

Neuer Termin Dieser Menüeintrag öffnet den Dialog *Neuer Termin* und wählt das derzeitige Ticket im Feld *Ticket* zum Verknüpfen aus.

Queue Dieser Menüeintrag ist eine Dropdown-Liste der verfügbaren Queues. Wählen Sie eine Ziel-Queue, wenn das Ticket hierhin verschoben werden soll.

Warnung: Dieser Menüeintrag hat keinen Bestätigungsdialog. Das Verschieben eines Tickets in eine andere Queue wird sofort ausgeführt.

Einstellungen Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der rechten Seite des Ticket-Menü, um die Einstellungen für Artikel zu ändern. Die folgenden Optionen sind möglich:

Einen Artikel anzeigen In der *Artikel-Detailansicht* wird nur der Artikel angezeigt, der in der *Artikelübersicht* ausgewählt ist.

Alle Artikel anzeigen Alle Artikel werden in der Artikel-Detailansicht untereinander angezeigt.

Ticket-Verlaufsansicht anzeigen Die Artikel werden in einer Zeitlinie ohne *Artikelübersicht* und Menü angezeigt.

6.9.2 Artikelübersicht

Dieses Widget listet alle Artikel eines Tickets in einer Tabellenform auf.

▼ Article Overview - 3 Article(s)

NO.	☆	⇌	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	🔗
3			"Admin OTRS"	OTRS	No response	05/30/2019 15:48 (Europe/Budapest)	
2		→	OTRS System	Email	New data is needed	05/30/2019 15:46 (Europe/Budapest)	
1		←	Tony Stark	Phone	New data is needed	05/30/2019 15:46 (Europe/Budapest)	

Abb. 51: Widget „Artikelübersicht“

Die meisten Spalten sind durch Klicken auf den Spaltenkopf sortierbar. Klicken Sie noch einmal, um die Sortierreihenfolge zu ändern.

Es gibt drei mögliche Farben, um den Typ des Artikels zu kennzeichnen.

- Weiß: Der Artikel ist für den Kundenbenutzer im externen Interface und für Agenten im Agenten-Interface sichtbar.
- Rot: Der Artikel ist für den Kundenbenutzer im externen Interface nicht sichtbar, aber für Agenten im Agenten-Interface.
- Gelb: Der Artikel ist eine Systemnachricht und die Sichtbarkeit kann in der Systemkonfiguration geändert werden.

Bemerkung: Dieses Widget wird in der Zeitlinien-Ansicht des Tickets nicht angezeigt.

6.9.3 Artikel-Detailansicht

Das Widget zeigt die Details eines Artikels. Das Widget hat ein eigenes Menü.

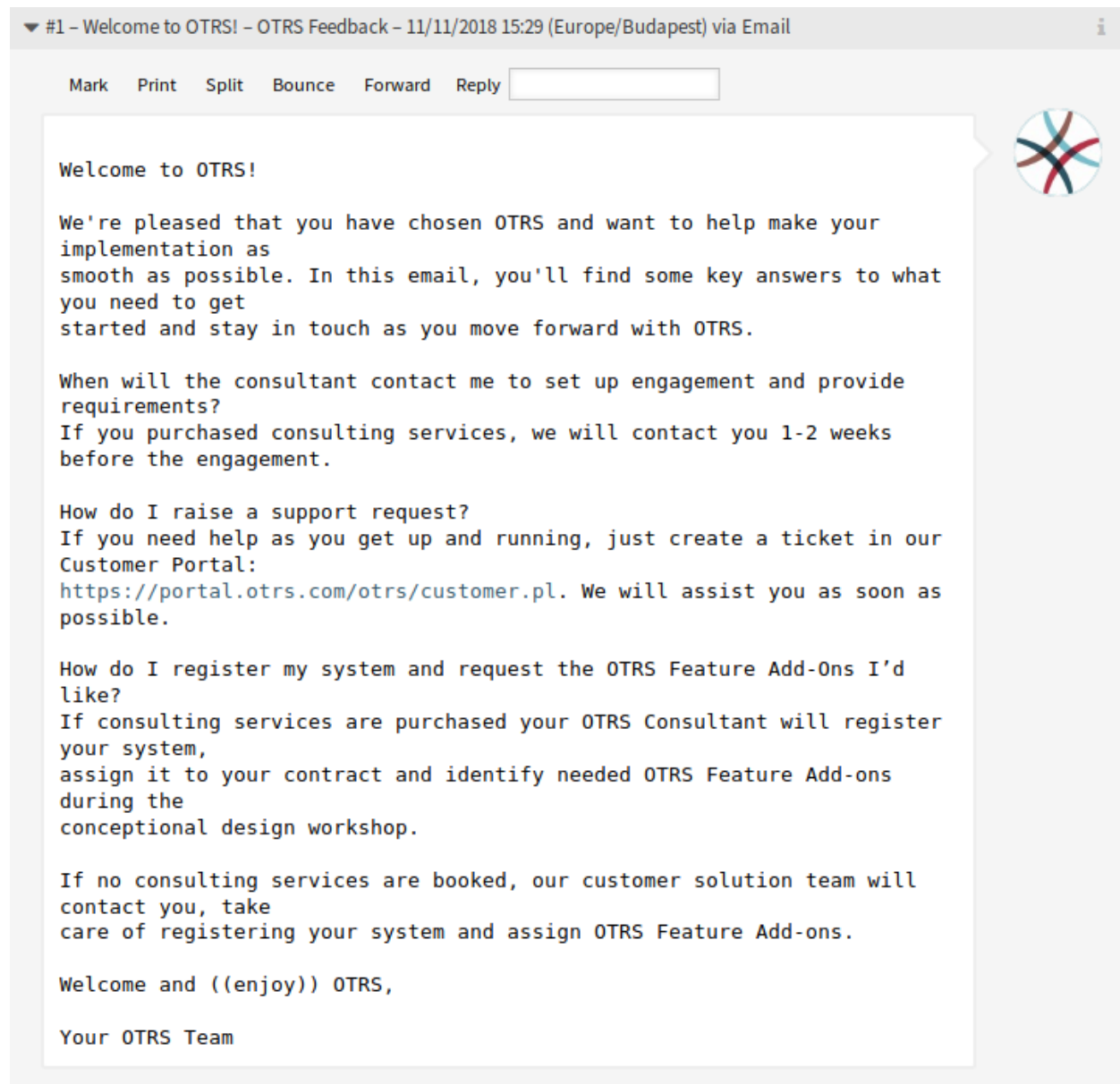


Abb. 52: Widget „Artikel-Detailansicht“

Das Menü ist erweiterbar und Menüeinträge können in Dropdown-Listen gruppiert werden.

Markieren oder Markierung aufheben Verwenden Sie dieses Menü, um einen Artikel als „wichtig“ zu markieren oder um das „wichtig“-Symbol wieder von einem Artikel zu entfernen. Wichtige Artikel haben ein rotes Informationssymbol im Widget *Artikelübersicht*.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei, um die druckerfreundliche Version des aktuellen Artikels anzuzeigen. Sie können diese PDF-Datei speichern oder ausdrucken.

Teilen Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um den Artikel auf ein anderes Ticket aufzuteilen. Wählen Sie den neuen Ticket-Typ aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

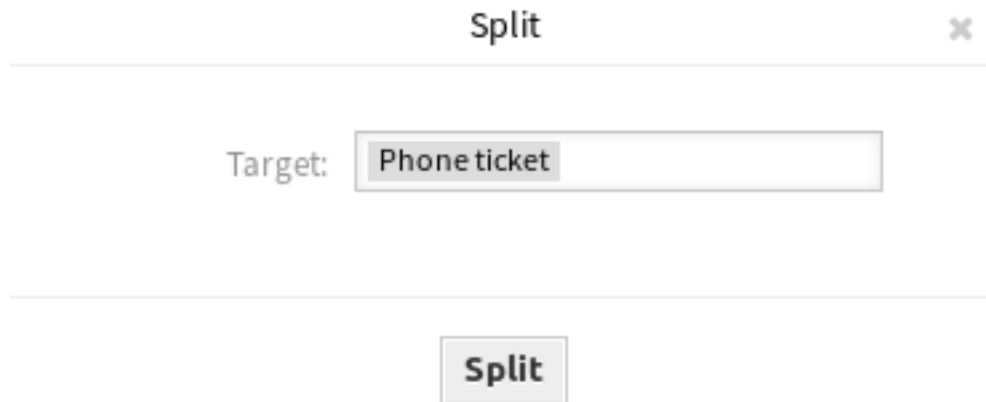


Abb. 53: Dialog „Artikel teilen“

Es ist möglich, den Artikel in mehrere Ticket-Typen aufzuteilen.

E-Mail-Ticket Wenn diese Option ausgewählt ist, öffnet sich die Ansicht *Neues E-Mail-Ticket* und die Felder werden mit den derzeitigen Artikeldaten ausgefüllt.

Telefon-Ticket Wenn diese Option ausgewählt ist, öffnet sich die Ansicht *Neues Telefon-Ticket* und die Felder werden mit den derzeitigen Artikeldaten ausgefüllt.

Prozess-Ticket Wenn diese Option ausgewählt ist, öffnet sich die Ansicht *Neues Prozess-Ticket* und die Felder werden mit den derzeitigen Artikeldaten ausgefüllt.

Bemerkung: Diese Option ist verfügbar, wenn mindestens ein Prozess im System in Betrieb genommen wurde.

Umleiten Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um den Artikel umzuleiten. Der Originalartikel wird gesendet, so dass die neue Person im Feld „Zu“ die E-Mail so sehen wird, als wenn sie original zu ihr gesendet wurde.

Umleiten an * Die E-Mail-Adresse, an die der Artikel umgeleitet werden soll. Der Sender der umgeleiteten E-Mail ist der Originalsender des Artikels.

Nächster Status des Tickets Wählen Sie den „Schließen“-Status des Tickets.

Sender informieren Haken Sie dieses Kontrollkästchen an, wenn Sie denn Sender über die Umleitung informieren möchten. Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, müssen die folgenden Felder gefüllt werden.

Von Dieses Feld ist „nur lesen“ und beinhaltet die Queue.

An * Das wird das An-Feld der E-Mail.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Text * Der Text der zu sendenden E-Mail.

Weiterleiten Nutzen Sie diesen Menüeintrag, um den Artikel via E-Mail weiterzuleiten.

Von Dieses Feld ist „nur lesen“ und beinhaltet die Queue.

An * Das wird das An-Feld der E-Mail.

Cc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Cc“ für die E-Mail.

Bounce Ticket#2015071510123456 –
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
The ticket has been locked. Undo & close

* Bounce to:

Next ticket state:

Inform sender:

From: OTRS System <otrs@localhost>

To:

Subject:

Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | |

Dear ,

Thank you for your request.

Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is bounced to "<OTRS_BOUNCE_TO>". Contact this

Send mail

Abb. 54: Artikel umleiten

Bcc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Bcc“ für die E-Mail.

Bemerkung: Sie können hier einen Kundenbenutzer von OTRS wählen oder jede andere gültige E-Mail-Adresse hinzufügen.

Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Kunden aufzulisten.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Nächster Status des Tickets Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie ihn ändern möchten.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

Antworten Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um eine Antwort auf den Artikel per E-Mail zu verfassen. Die Antwort wird aus einer Antwortvorlage erstellt, die im Modul *Vorlagen* des Administrator-Interface eingestellt ist.

Forward Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Cancel & close

From: OTRS System <otrs@localhost>

* To:

Cc:

Bcc:

* Subject: **Fwd: [Ticket#2015071510123456] Welcome to OTRS!**

Options: [FAQ]

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format Font Size A A I_x Source Ω ↻ ↺ ↻

Your Ticket-Team

Admin OTRS

Attachments: Click to select files or just drop them here.

Next ticket state: **closed successful**

Pending date: 03 / 14 / 2019 - 09 : 43

For all pending* states.

Visible for customer:

Time units (work units):

Send mail or Save as new draft

Abb. 55: Artikel weiterleiten

Compose Answer for Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Cancel & close

From: OTRS System <otrs@localhost>

★ To:

To: OTRS Feedback <marketing@otrs.com>

Cc:

Bcc:

★ Subject: **Re: [Ticket#2015071510123456] Welcome to OTRS!**

Options: [FAQ]

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | Source | | | |

Dear OTRS Feedback,

Thank you for your request.

Attachments: Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Visible for customer:

Time units (work units):

or

Abb. 56: Antwort verfassen

Von Dieses Feld ist „nur lesen“ und beinhaltet die Queue.

An * Das wird das *An*-Feld der E-Mail.

Cc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Cc“ für die E-Mail.

Bcc Wählen Sie, falls benötigt, einen anderen Kundenbenutzer als „Bcc“ für die E-Mail.

Bemerkung: Sie können hier einen Kundenbenutzer von OTRS wählen oder jede andere gültige E-Mail-Adresse hinzufügen.

Die Verwendung von Wildcards (*) ist ebenfalls möglich. Geben Sie zwei Sternchen (**) ein, um alle Kunden aufzulisten.

Betreff * Der Betreff des Tickets, wie der Betreff einer E-Mail.

Optionen Es ist möglich, andere Objekte wie bspw. Kundenbenutzer oder FAQ-Artikel an das Ticket anzuhängen.

Text * Der Text der Notiz, die dem Ticket hinzugefügt werden soll.

Anhänge Es ist möglich, Anhänge an das Ticket anzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien hier ab.

Nächster Status des Tickets Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie ihn ändern möchten.

Warten bis Wählen Sie ein Datum und eine Zeit als Erinnerung für das Ticket. Wenn die Wartezeit erreicht ist, könnte das Ticket eskalieren.

Sichtbar für Kunde Legen Sie fest, ob die Notiz intern oder sichtbar für Kunden ist.

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten) Tragen Sie hier die Menge der Zeit für die Zeitbuchung ein.

6.9.4 Ticket-Verlaufsansicht

Die Ticket-Verlaufsansicht bietet eine chronologische Ansicht aller Aktionen, die auf einem Ticket stattgefunden haben, wie Artikel, Besitzerwechsel, eingehende E-Mails und andere Aktionen. Mit dieser Ansicht sind Agenten in der Lage, sich in kürzerer Zeit einen guten Überblick über ein Ticket zu verschaffen.

In dieser Ansicht können Sie das Ticket wie gewohnt bearbeiten. Sie können die Zeit jedes Ereignisses in der Zeitleiste einsehen, indem Sie mit dem Mauszeiger über das kleine Feld neben jedem Ereignis fahren. Sie können den gesamten Inhalt der Artikel ansehen, indem Sie das Lupensymbol oben in der Box für bestimmte Artikel verwenden, wo Sie alle gängigen Artikelaktionen finden.

Siehe auch:

Die Ticket-Verlaufsansicht kann unter dem Menüpunkt *Einstellungen* (Zahnradsymbol) rechts oben im Widget aktiviert werden.

6.9.5 Verknüpfte Objekte

Tickets können mit anderen Objekten verknüpft werden. Verwenden Sie dieses Widget, um die existierenden Verknüpfungen anzuschauen.

Neue Verknüpfungen können via Menüeintrag *Verknüpfen* im Menü der *Ticket-Detailansicht* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Um die Details der verknüpften Objekte zu sehen, klicken Sie auf einen Eintrag in diesem Widget.

Siehe auch:

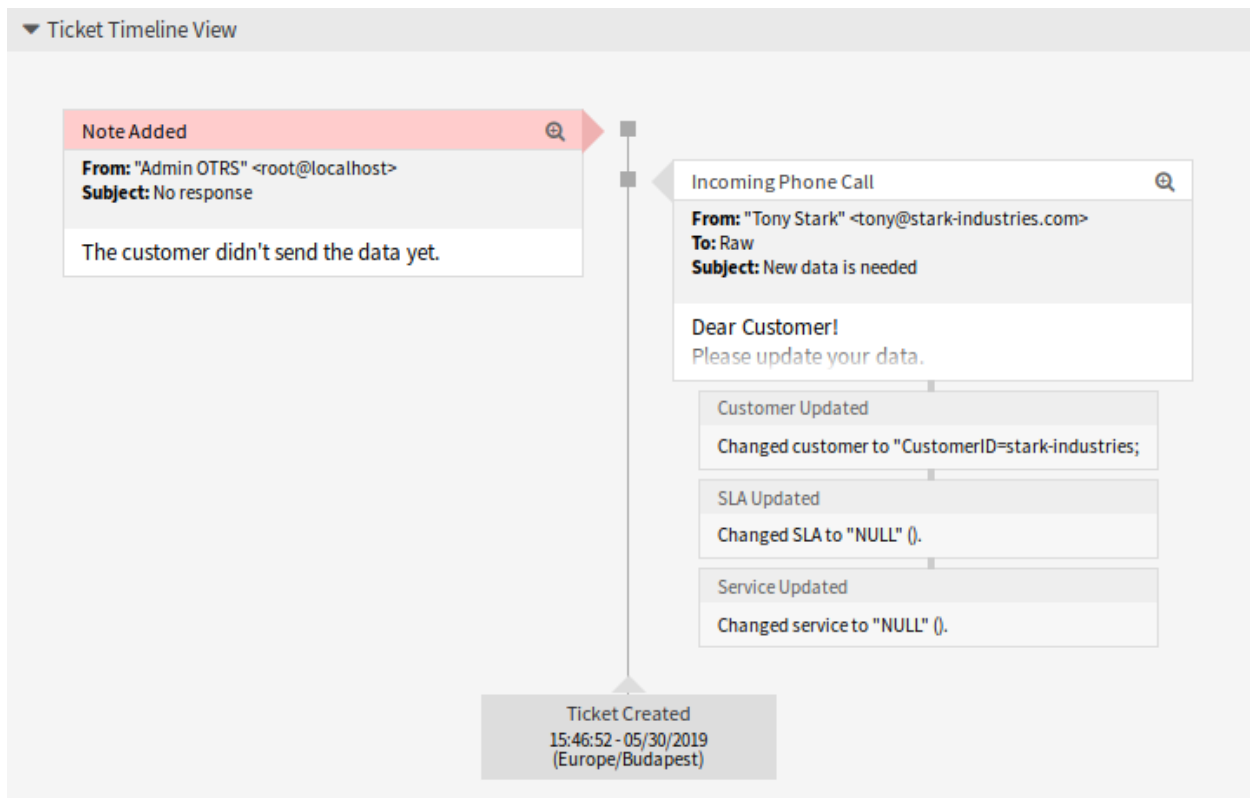


Abb. 57: Ticket-Verlaufsansicht



Abb. 58: Widget „Verknüpfte Objekte“

Ändern Sie die Einstellung `LinkObject::ViewMode` zu *Komplex*, um detaillierte Informationen über verknüpfte Objekte anzuzeigen.

▼ Linked: FAQ (1)


FAQ#	TITLE	STATE	CREATED	LINKED AS	DELETE
10001	How to create a support bundle	external (customer)	03/19/2019 15:28:02 (Europe/Budapest)	Normal	

Abb. 59: Widget „Verknüpfte Objekte“

6.9.6 Ticket-Informationen

Dieses Widget enthält Informationen über das Ticket.

▼ Ticket Information

Age:	121 d 18 h
Created:	11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest)
State:	new
Locked:	lock
Priority:	3 normal
Queue:	Raw
Customer ID:	
Accounted time:	0
Owner:	Admin OTRS

Abb. 60: Ticket-Informationen

6.9.7 Kundeninformationen

Dieses Widget enthält Informationen über den Kunden.

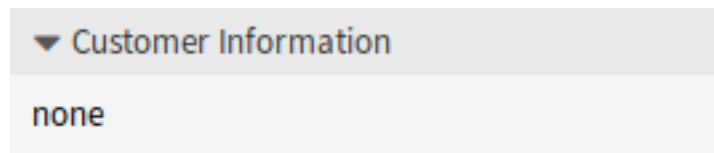


Abb. 61: Widget „Kundeninformationen“

FAQ-Artikel enthalten Antworten auf häufig gestellte Fragen oder enthalten allgemeines Wissen.

Das Erstellen von FAQ-Artikeln sollte auf Basis von Kunden-Tickets erfolgen. Eine gute Wissensbasis enthält alle relevanten Informationen, die bei der Bearbeitung von Tickets anfallen. FAQ-Artikel können einfach an neue Tickets in jeder Ticket- oder Artikel-Erstellungansicht angehängt werden. Dies kann den Agenten helfen, die Zeit bei der Beantwortung eines Tickets zu verkürzen.

7.1 Ansicht nach Kategorien

Verwenden Sie diese Ansicht, um durch die FAQ-Artikel zu blättern. Die Ansicht ist unter dem Menüeintrag *Ansicht nach Kategorien* im Menü *FAQ* verfügbar.

FAQ Explorer

FAQ

Subcategories

NAME	COMMENT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
Misc	Misc Comment	0	1

FAQ Articles: FAQ

0-0 of 0

No FAQ data found.

Latest created FAQ articles

- How to create a support bundle
Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)

Latest updated FAQ articles

- How to create a support bundle
Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)

Top 10 FAQ articles

- How to create a support bundle
Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)

Abb. 1: Ansicht nach Kategorien

Diese Ansicht beinhaltet verschiedene Widgets.

7.1.1 Ansicht nach Kategorien - Inhalts-Widgets

Das *Unterkategorien*-Widget listet alle Kategorien auf und zeigt die Anzahl der Unterkategorien und die Anzahl der FAQ-Artikel an.

Um eine Kategorie auszuwählen, klicken Sie einfach auf den Namen der Kategorie.

Wenn eine Kategorie mindestens einen FAQ-Artikel enthält, wird die Liste der FAQ-Artikel im *FAQ-Artikel*-Widget angezeigt. Dieses Widget zeigt einige Informationen zu den FAQ-Artikeln wie *Titel*, *Sprache*, *Status* und *Gültigkeit* an.

FAQ Explorer

FAQ > Misc

Subcategories

NAME	COMMENT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
No subcategories found.			

FAQ Articles: Misc

▲ FAQ#	TITLE	LANGUAGE	STATE	VALIDITY
10001	How to create a support bundle	en	external (customer)	valid

1-1 of 1

Latest created FAQ articles

How to create a support bundle
Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)

Latest updated FAQ articles

How to create a support bundle
Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)

Top 10 FAQ articles

1. How to create a support bundle
Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)

Abb. 2: Widget „FAQ-Artikel“

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten FAQ-Artikel pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale Anzahl der geänderten FAQ-Artikel pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Wenn Sie auf einen FAQ-Artikel klicken, öffnet sich die *FAQ-Detailansicht*.

7.1.2 Ansicht nach Kategorien - Widgets in der Seitenleiste

Die Widgets in der rechten Seitenleiste listen alle kürzlich erstellten FAQ-Artikel, geänderten FAQ-Artikel und die Top 10 FAQ-Artikel auf.

Das Widget *Zuletzt erstellte FAQ-Artikel* zeigt die FAQ-Artikel, die kürzlich erstellt wurden.

Das Widget *Zuletzt geänderte FAQ-Artikel* zeigt die FAQ-Artikel, die kürzlich geändert wurden.

Das Widget *Top 10 FAQ-Artikel* zeigt die Top FAQ-Artikel basierend auf den Bewertungen an.

So bewerten Sie einen FAQ-Artikel:

1. Klicken Sie auf den FAQ-Artikel, um die *FAQ-Detailansicht* zu öffnen.
2. Scrollen Sie nach unten bis zum unteren Rand des Bildschirms.
3. Klicken Sie im Widget *Bewertung* auf *Ja* oder *Nein*.

Jeder Benutzer kann einen FAQ-Artikel nur einmal bewerten. Die Anzahl der positiven und negativen Bewertungen wird in der rechten Seitenleiste der *FAQ-Detailansicht* angezeigt.

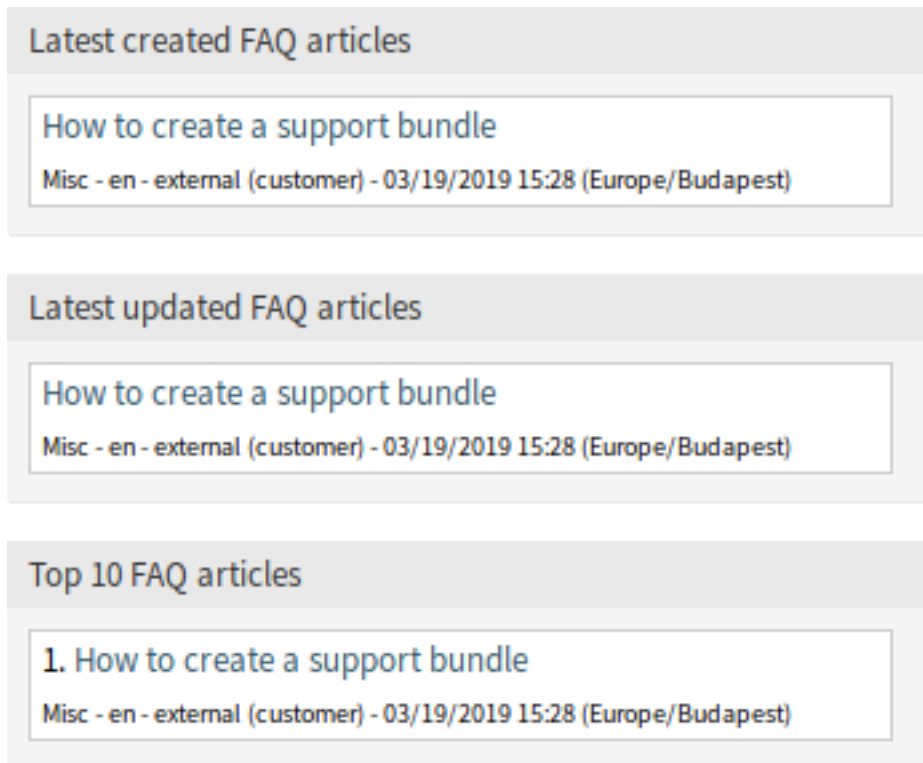


Abb. 3: Ansicht nach Kategorien - Seitenleiste

7.2 Neu

Verwenden Sie diese Ansicht, um neue FAQ-Artikel dem System hinzuzufügen. Die Ansicht zum Hinzufügen von FAQ-Artikeln ist unter dem Menüeintrag *Neu* im Menü *FAQ* verfügbar.

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Titel * Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Schlüsselwort Fügen Sie einige Schlüsselwörter hinzu, damit der FAQ-Artikel leichter gefunden werden kann.

Kategorie * Wählen Sie eine Kategorie aus den verfügbaren Kategorien.

Siehe auch:

Kategorien können in [Kategorienverwaltung](#) verwaltet werden.

Status Wählen Sie den Status eines FAQ-Artikels. Mögliche Status sind:

extern (Kunde) Der FAQ-Artikel ist sichtbar für Agenten und am externen Interface angemeldete Kundenbenutzer.

intern (Agent) Der FAQ-Artikel ist nur für Agenten sichtbar.

öffentlich (Alle) Der FAQ-Artikel ist für alle sichtbar.

Gültigkeit Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

Sprache Wählen Sie eine Sprache aus der Liste der verfügbaren Sprachen.

Siehe auch:

Sprachen können in [Sprachenverwaltung](#) verwaltet werden.

Anhang Es ist möglich, Anhänge zu FAQ-Artikeln hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie Dateien direkt hier ab.

Symptom Geben Sie eine Beschreibung ein, die die derzeitige Situation näher beschreibt.

Problem Detailliertere Informationen über das Problem.

Lösung Wie man das Problem lösen kann.

Kommentar Interner Text über den FAQ-Artikel, nur für Agenten.

7.3 Journal

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Historie aller FAQ-Artikel anzuzeigen. Die FAQ-Historie ist unter dem Menüeintrag *Journal* im Menü *FAQ* verfügbar.

So begrenzen Sie die Anzahl der angezeigten FAQ-Artikel pro Seite:

1. Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol in der oberen, rechten Ecke des Übersichts-Widget.
2. Wählen Sie die maximale Anzahl der geänderten FAQ-Artikel pro Seite.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Wenn Sie auf einen FAQ-Artikel klicken, öffnet sich die [FAQ-Detailansicht](#).

Add FAQ Article

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

★ **Title:**

Keywords:


★ **Category:**

State:





























Validity:





























Language:

Attachment:






























 Click to select files or just drop them here.





























Symptom:
(public)

B **I** **U** **S** |
 
























































Format | Font | Size |                            





























Problem:
(public)

B **I** **U** **S** |
 
























































Format | Font | Size |                            





























Solution:
(public)

B **I** **U** **S** |
 




























Format | Font | Size |                            

Comment:
(internal)

B **I** **U** **S** |
 




























Format | Font | Size |                            

Create or Cancel

FAQ Journal:

FAQ#	TITLE	CATEGORY	ACTION	TIME
10001	How to create a support bundle	Misc	Updated	03/19/2019 18:57:39 (Europe/Budapest)
10001	How to create a support bundle	Misc	Created	03/19/2019 15:28:02 (Europe/Budapest)

*
Powered by OTRS™

Abb. 5: FAQ-Historie

7.4 Sprachenverwaltung

Bemerkung: Dieser Menüpunkt ist nur für Agenten mit Administratorrechten verfügbar.

Verwenden Sie diese Ansicht, um die verfügbaren Sprachen der FAQ-Artikel zu verwalten. Eine neue OTRS-Installation beinhaltet standardmäßig einige Sprachen. Die Ansicht zur Verwaltung der Sprachen ist unter dem Menüeintrag *Sprachenverwaltung* im Menü *FAQ* verfügbar.

Abb. 6: FAQ-Sprachenverwaltung

7.4.1 FAQ-Sprachen verwalten

So fügen Sie eine Sprache hinzu:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Sprache hinzufügen*.
2. Füllen Sie die benötigten Felder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Abb. 7: Sprache hinzufügen

So bearbeiten Sie eine Sprache:

1. Klicken Sie in der Liste der Sprachen auf eine Sprache.

2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Edit Language

★ Name:

or [Cancel](#)

Abb. 8: Sprache verwalten

So löschen Sie eine Sprache:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Sprachen auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.

List



NAME	DELETE
de	
en	

Abb. 9: Sprache löschen

7.4.2 Einstellungen für FAQ-Sprachen

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Name * Der ISO 639-1 code einer Sprache.

7.5 Kategorienverwaltung

Bemerkung: Dieser Menüpunkt ist nur für Agenten mit Administratorrechten verfügbar.

Verwenden Sie diese Ansicht, um Kategorien für FAQ-Artikel zu verwalten. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Kategorien. Die Ansicht zur Verwaltung der Kategorien ist unter dem Menüpunkt *Kategorienverwaltung* im Menü *FAQ* verfügbar.

FAQ Category Management

Actions

List


NAME	VALIDITY	DELETE
Misc	valid	

Abb. 10: FAQ-Kategorienverwaltung

7.5.1 FAQ-Kategorien verwalten

So fügen Sie eine Kategorie hinzu:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Kategorie hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

The screenshot shows the 'Add Category' form. It has a title bar 'Add Category'. The form contains the following fields and elements:

- Name:** A required field (marked with a star) with an empty text input box.
- Subcategory of:** A text input box.
- Permission:** A required field (marked with a star) with an empty text input box. Below it is the text 'Agent groups that can access articles in this category.'
- Validity:** A dropdown menu with 'valid' selected.
- Comment:** A required field (marked with a star) with an empty text input box. Below it is the text 'Will be shown as comment in Explorer.'
- At the bottom, there is a 'Submit' button followed by 'or Cancel'.

Abb. 11: Kategorie hinzufügen

So bearbeiten Sie eine Kategorie:

1. Klicken Sie in der Liste der Kategorien auf eine Kategorie.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

The screenshot shows the 'Edit Category' form. It has a title bar 'Edit Category'. The form contains the following fields and elements:

- Name:** A required field (marked with a star) with the value 'Misc' entered.
- Subcategory of:** A text input box that is currently disabled (greyed out).
- Permission:** A required field (marked with a star) with 'admin' and 'users' selected, each with a small 'x' icon to remove it. Below it is the text 'Agent groups that can access articles in this category.'
- Validity:** A dropdown menu with 'valid' selected.
- Comment:** A required field (marked with a star) with the value 'Misc Comment' entered. Below it is the text 'Will be shown as comment in Explorer.'
- At the bottom, there is a 'Submit' button followed by 'or Cancel'.

Abb. 12: Kategorien bearbeiten

So löschen Sie eine Kategorie:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Kategorien auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.


List		
NAME	VALIDITY	DELETE
Misc	valid	

Abb. 13: Kategorie löschen

7.5.2 Einstellungen für FAQ-Kategorien

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Name * Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Unterkategorie von Es ist möglich, die neue Kategorie unter einer bestehenden Kategorie als Unterkategorie hinzuzufügen. Dies wird als *Eltern-Kategorie::Kind-Kategorie* angezeigt.

Berechtigung * Agenten-Gruppen, die berechtigt sind, auf FAQ-Artikel in dieser Kategorie zuzugreifen.

Gültigkeit Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

Kommentar * Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

7.6 Suche

Verwenden Sie diese Ansicht, um nach FAQ-Artikeln basierend auf verschiedenen Kriterien zu suchen. Die Suche ist unter dem Menüeintrag *Suche* im Menü *FAQ* verfügbar.

Dieser Dialog ist in drei Teile gegliedert: *Vorlagen*, *Benutzte Filter* und *Zusätzliche Filter*.

7.6.1 Vorlagen

Dieser Teil des Dialogs kann genutzt werden, um eine Suchvorlage für die spätere Verwendung zu speichern.

So erstellen Sie eine Suchvorlage:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Suchvorlage erstellen*.
2. Geben Sie einen Namen für die Suchvorlage ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
4. Fügen Sie einige Suchkriterien hinzu.

Search ×

Templates

Search template:

Filters in use

Fulltext:

Additional filters

Add another attribute:

Output:

Abb. 14: Suchdialog

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.

So benutzen Sie eine gespeicherte Suchvorlage:

1. Wählen Sie eine Suchvorlage aus der Dropdown-Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.

So bearbeiten Sie eine Suchvorlage:

1. Wählen Sie eine Suchvorlage aus der Dropdown-Liste aus.
2. Setzen Sie einen Haken bei „Änderungen in Vorlage Speichern“.
3. Bearbeiten Sie die Suchkriterien.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen*.

Die Ergebnisse werden in der Ansicht *Suchergebnisse* angezeigt, um alle übereinstimmenden FAQ-Artikel zu sehen.

Wenn Sie auf einen FAQ-Artikel klicken, öffnet sich die *FAQ-Detailansicht*.

So löschen Sie eine gespeicherte Suchvorlage:

1. Wählen Sie eine Suchvorlage aus der Dropdown-Liste aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.

Warnung: Die Suchvorlage wird sofort ohne Bestätigung gelöscht!

7.6.2 Verwendete Filter

Dieser Teil listet die Filter, die für die Suche verwendet werden.

Search ✕

Templates

Search template: ✕

Save changes in template:

Filters in use

Fulltext: ✕

Additional filters

Add another attribute:

Output:

Abb. 15: Dialog „Suchvorlagen“

Search Result:

Change search options ⚙️

1-1 of 1 S

▲ FAQ#	TITLE	CATEGORY	LANGUAGE	STATE	VALIDITY	CHANGED
10001	How to create a support bundle	Misc	en	external (customer)	valid	03/19/2019 18:57 (Europe/Budapest)

✳️
Powered by OTRS™

Abb. 16: Suchergebnisse

Zusätzliche Filter können im Bereich *Zusätzliche Filter* hinzugefügt werden. Zum Entfernen eines Filter klicken Sie auf die -Schaltfläche neben dem Feld.

7.6.3 Zusätzliche Filter

In diesem Teil können zusätzliche Filter und das Ausgabeformat der Ergebnisse gewählt werden.

Ein weiteres Attribut hinzufügen Wählen Sie ein Attribut aus der Dropdown-Liste, nach dem in der Suche gesucht werden soll.

Ausgabe Wählen Sie das Ausgabeformat der Ergebnisse.

Sie können die Suche ausführen, wenn Sie auf die Schaltfläche *Suche ausführen klicken*.

7.7 FAQ-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines FAQ-Artikels anzuschauen. Die *FAQ-Detailansicht* ist verfügbar, wenn Sie in eine der anderen Ansichten auf einen FAQ-Artikel klicken.

Diese Ansicht hat eigene Menüs und beinhaltet verschiedene Widgets.

7.7.1 FAQ-Inhalt

Die *FAQ-Detailansicht* hat ein eigenes Menü.

Zurück Dieser Menüeintrag führt zur vorherigen Ansicht zurück.

Bearbeiten Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster zum Bearbeiten des FAQ-Artikels.

Historie Dieser Menüeintrag öffnet ein neues Fenster mit der Historie des FAQ-Artikels.

Drucken Dieser Menüeintrag öffnet eine PDF-Datei mit einer Druckansicht. Sie können diese PDF-Datei speichern oder drucken.

Verknüpfen Dieser Menüeintrag öffnet die Standardansicht zum Verknüpfen von Objekten. FAQ-Artikel können mit anderen FAQ-Artikeln oder Tickets verknüpft werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Löschen Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um einen FAQ-Artikel zu löschen.

Die Widgets: *Symptom* , *Problem* , *Lösung* und *Kommentar* zeigen den Inhalt eines FAQ-Artikels.

Im Widget *Bewertung* ist es möglich, einen FAQ-Artikel zu bewerten, ob er hilfreich ist oder nicht. Um einen FAQ-Artikel zu bewerten, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ja* oder *Nein* in diesem Widget.

Jeder Benutzer kann einen FAQ-Artikel nur einmal bewerten. Die Anzahl der positiven und negativen Bewertungen wird in der linken Seitenleiste angezeigt.

7.7.2 FAQ - Widgets in der Seitenleiste

Die folgenden Widgets befinden sich in der rechten Seitenleiste.

Das Widget *FAQ-Information* listet alle relevanten Attribute eines FAQ-Artikels auf.

FAQ-Artikel können mit anderen Objekten verknüpft werden. Verwenden Sie dieses Widget, um die existierenden Verknüpfungen anzuschauen.

FAQ#: 10001 — How to create a support bundle

FAQ > Misc > How to create a support bundle

Back Edit History Print Link Delete

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

▼ Symptom (public)

A support bundle needs to be created for the OTRS system.

▼ Problem (public)

The support package is designed to aid in diagnosing system health, setup and configuration, tells about usage statistics, and contains only the core files, delivered via packages or created by hand. All sensitive data is parsed out or left on the system. No customer or ticket data will be packaged. The package can be downloaded and viewed in its full.

▼ Solution (public)

OTRS 5, OTRS 5s and OTRS 6:

1. Switch to *Admin* -> *Support Data Collector*
2. Click *"Generate Support Bundle"*
3. If the support bundle is needed for an open ticket, please use the button *Download*

▼ Comment (internal)

Created from <https://portal.otrs.com/external/knowledge-base/article/1341>

▼ Rating

Was this article helpful for you?

FAQ Information

Category: Misc

Keywords: support bundle generate otrs

State: external (customer)

Validity: valid

Language: en

Created: 03/19/2019 15:28
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)

Changed: 03/19/2019 18:57
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)

Linked Objects

Normal

OBJECT#
T:2015071510123456

Abb. 17: FAQ-Detailansicht

Edit: FAQ: 10001

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

Cancel & close

*** Title:**

Keywords:

*** Category:**

State:

Validity:

Language:

Attachment:

↓
Click to select files or just drop them here.

Symptom:
(public)

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | **A** | **A** | *I* | Source | | | |

A support bundle needs to be created for the OTRS system.

Problem:
(public)

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | **A** | **A** | *I* | Source | | | |

The support package is designed to aid in diagnosing system health, setup and configuration, tells about usage statistics, and contains only the core files, delivered via packages or created by hand. All sensitive data is parsed out or left on the system. No customer or ticket data will be packaged. The package can be downloaded and viewed in its full.

Solution:
(public)

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | **A** | **A** | *I* | Source | | | |

OTRS 5, OTRS 5s and OTRS 6:

1. Switch to *Admin* -> *Support Data Collector*
2. Click *"Generate Support Bundle"*
3. If the support bundle is needed for an open ticket, please use the button *Download*

Comment:
(internal)

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | **A** | **A** | *I* | Source | | | |

Created from <https://portal.otrs.com/external/knowledge-base/article/1341>

Abb. 18: FAQ-Artikel bearbeiten

History of FAQ#: 10001 - How to create a support bundle

Close

History Content

ACTION	USER	CREATETIME
Created	root@localhost (Admin OTRS)	11/11/2018 15:29:56 (Europe/Budapest)
Created	root@localhost (Admin OTRS)	03/19/2019 15:28:02 (Europe/Budapest)
Updated	root@localhost (Admin OTRS)	03/19/2019 18:57:39 (Europe/Budapest)

Abb. 19: FAQ-Historie

Manage links for FAQ# 10001: How to create a support bundle

Close this dialog

Create new links

Manage existing links

Link with:

FAQ#:

Title:

Fulltext:

Abb. 20: FAQ verknüpfen

Delete ×

Title: How to create a support bundle

Do you really want to delete this FAQ article?

Abb. 21: Dialog „FAQ löschen“

The screenshot shows a widget titled "FAQ Information" with a light gray background. The text is as follows:

- Category: Misc
- Keywords: support bundle generate
otrs
- State: external (customer)
- Validity: valid
- Language: en
- Created: 03/19/2019 15:28
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)
- Changed: 03/19/2019 18:57
(Europe/Budapest)
(Admin OTRS)

Abb. 22: Widget „FAQ-Informationen “

The screenshot shows a widget titled "Linked Objects" with a light gray background. Below the title, the word "Normal" is displayed. A table with one row is shown below:

OBJECT#
T:2015071510123456

Abb. 23: Widget „Verknüpfte Objekte “

Neue Verknüpfungen können unter dem Menüeintrag *Verknüpfen* im *FAQ-Detailansicht*-Menü hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können hier ebenfalls verwaltet werden.

Um die Details der verknüpften Objekte zu sehen, klicken Sie auf einen Eintrag in diesem Widget.

Siehe auch:

Ändern Sie die Einstellung `LinkObject::ViewMode` zu *Komplex*, um detaillierte Informationen über verknüpfte Objekte anzuzeigen.

▼ Linked: Ticket (1)


TICKET#	TITLE	STATE	QUEUE	CREATED	LINKED AS	DELETE
2015071510123456	Welcome to OTRS!	new	Raw	11/11/2018 15:29:54 (Europe/Budapest)	Normal	

Abb. 24: Widget „Verknüpfte Objekte“

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `ChatEngine::Active` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können.

Die Chat-Funktion ermöglicht Chats zwischen Agenten und Kunden über das OTRS-Frontend. Einmal aktiviert, können Kunden oder öffentliche Benutzer Chats mit Agenten starten und umgekehrt. Beendete Chats können archiviert und an Tickets angehängt werden oder von Agenten, Kunden und öffentlichen Nutzern als PDF heruntergeladen werden.

Jeder Chat ist einem Chat-Kanal zugeordnet. Chat-Kanäle sind wie Chat-Räume. Jeder Chat-Kanal ist einer bestimmten Gruppe zugeordnet, die die Berechtigungen für diesen Kanal steuert. Wenn beim Erstellen eines Chats kein Chat-Kanal ausgewählt wird, wird dieser Chat im *Standardkanal* erstellt.

8.1 Chats verwalten

Siehe auch:

Die Systemkonfiguration `ChatEngine::Active` muss aktiviert sein, damit Sie diese Funktion nutzen können.

Die Ansicht zur Chat-Verwaltung ist der zentrale Punkt der Chat-Funktion. Hier kann ein Agent die Chats verwalten sowie offene Anfragen einsehen und annehmen. Diese Ansicht bietet eine Liste von Chat-Anfragen von Kundenbenutzern, öffentlichen Benutzern und anderen Agenten sowie eine Übersicht über alle aktiven Chats.

Verwenden Sie diesen Menüeintrag, um Chats zu verwalten. Die Ansicht zur Chat-Verwaltung ist im Menü *Chat* verfügbar.

Jeder Chat-Kanal kann mit den Optionen oben im Widget gefiltert werden, um *Alle Chat-Kanäle* oder nur *Meine Chat-Kanäle* aufzulisten, die in *Persönliche Einstellungen* eingestellt sind.

Manage Chats

Hints

Please note: This tab will be used by any request which is related to chats. If you leave the chat manager (e.g. by using the navigation bar on top of the page), starting a new chat or other chat-related actions will possibly reload this tab any time. This means that it is recommended to leave the chat manager opened in this particular tab.

Chat Integration

You can easily integrate the chat into a web page. Just set up a few parameters and copy the integration code to your clipboard.

`</>` [Configure Chat Integration](#)

General Chat Requests From Customers

My Chat Channels		All Chat Channels			
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
There are currently no chat requests.					

General Chat Requests From Public Users

CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
There are currently no chat requests.					

Personal Chat Requests For You

CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
There are currently no chat requests.					

My Active Chats

Abb. 1: Chat-Verwaltung

8.1.1 Neuen Chat beginnen

Ein Chat-Teilnehmer kann ein Agent, ein Kundenbenutzer oder ein öffentlicher Benutzer sein.

Agent zu Agent

So starten Sie einen Chat mit einem anderen Agenten:

1. Verwenden Sie das Widget *Angemeldete Nutzer* im Dashboard. Agenten, die den Chat nutzen können, erhalten ein Chat-Symbol neben ihrem Namen.

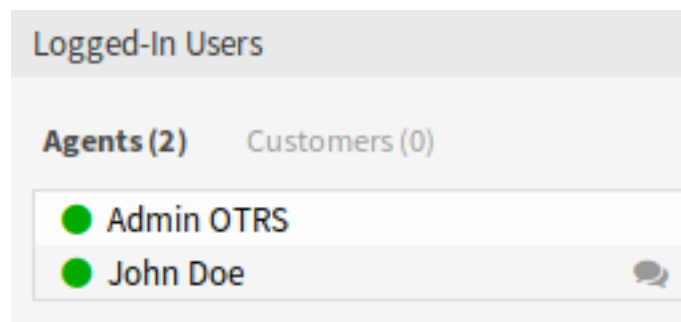


Abb. 2: Verfügbare Agenten

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol neben einem Agenten-Namen.
3. Schreiben Sie die erste Nachricht in den *Chat starten* Dialog und senden Sie die Nachricht.
4. Nachdem die Chat-Anfrage an den anderen Agenten gesendet wurde, beobachten Sie den Chat in der Chat-Verwaltung. Es wird eine Browser-Benachrichtigung angezeigt, um den Agenten zu informieren.
5. Warten Sie auf die Antwort. Der andere Agent muss die Chat-Anfrage über den Link *Chat öffnen* annehmen.
6. Wenn der andere Agent die Chat-Anfrage annimmt, können Sie jetzt chatten.

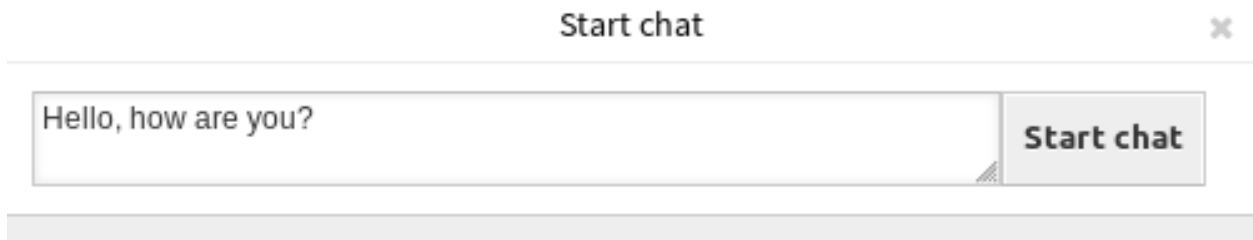


Abb. 3: Chat starten Dialog

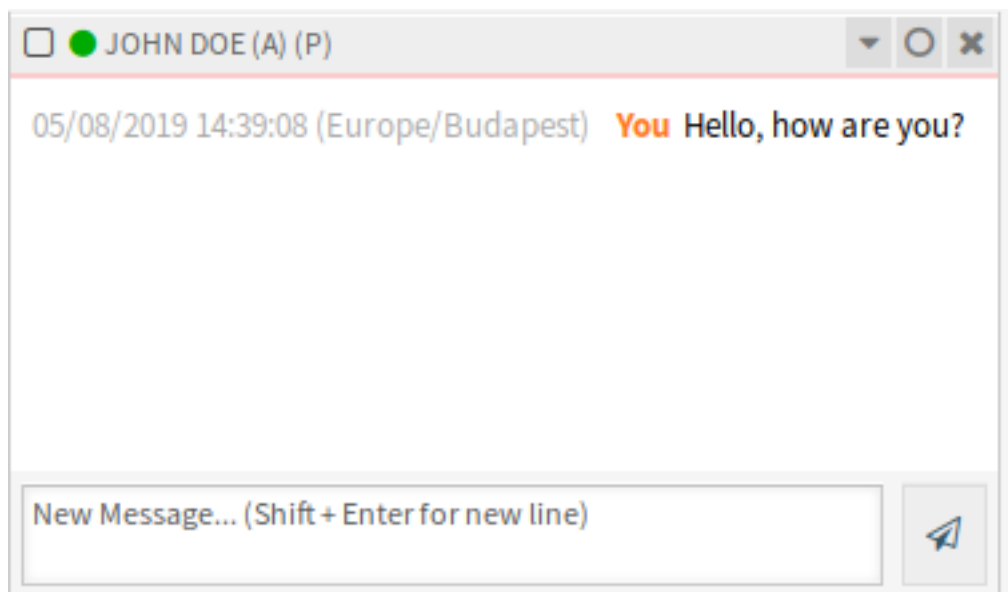


Abb. 4: Widget „Meine aktiven Chats“

Personal Chat Requests For You					
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
05/08/2019 12:21:22	User	Default channel	Admin OTRS	Hello, how are you?	Open chat

Abb. 5: Widget „Persönliche Chat-Anfragen für Sie“

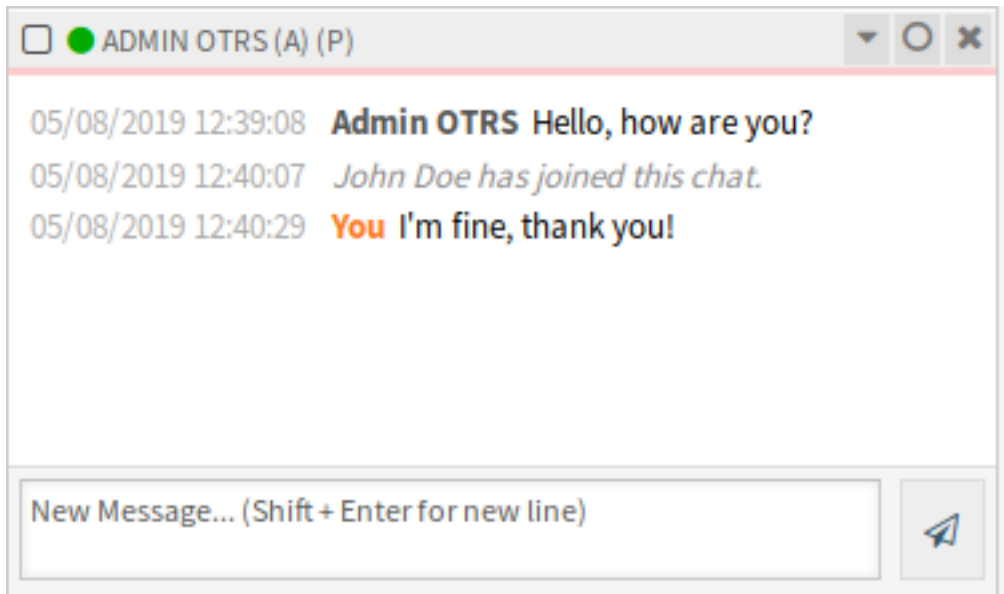


Abb. 6: Agent zu Agent-Chat

Agent zu Kundenbenutzer

So starten Sie einen Chat mit einem Kundenbenutzer:

1. Verwenden Sie das Widget *Angemeldete Nutzer* im Dashboard. Kundenbenutzer, die den Chat nutzen können, erhalten ein Chat-Symbol neben ihrem Namen.

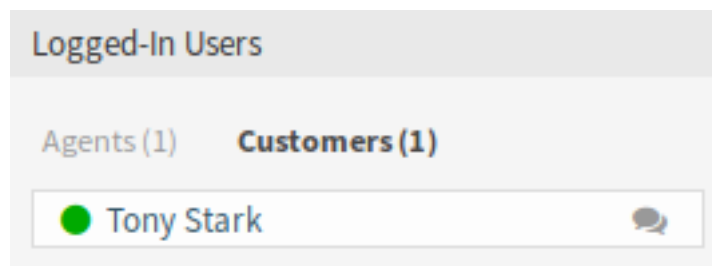


Abb. 7: Verfügbare Kundenbenutzer

Siehe auch:

Kundenbenutzer können auch im * Kundenbenutzer-Informationszentrum* oder im Widget *Kundeninformation* in der *Ticket-Detailansicht* ausgewählt werden.

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol neben einem Kundenbenutzer-Namen.
3. Schreiben Sie die erste Nachricht in den *Chat starten* Dialog und senden Sie die Nachricht.
4. Nachdem die Chat-Anfrage an den anderen Agenten gesendet wurde, beobachten Sie den Chat in der Chat-Verwaltung. Es wird eine Browser-Benachrichtigung angezeigt, um den Agenten zu informieren.
5. Warten Sie auf die Antwort. Der Kundenbenutzer muss die Chat-Anfrage annehmen, die in der rechten unteren Ecke des externen Interfaces angezeigt wird.
6. Wenn der Kundenbenutzer die Chat-Anfrage akzeptiert, können Sie jetzt chatten.

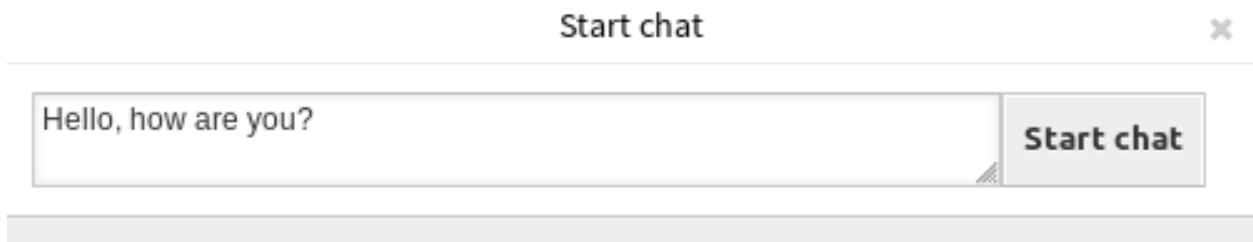


Abb. 8: Chat starten Dialog

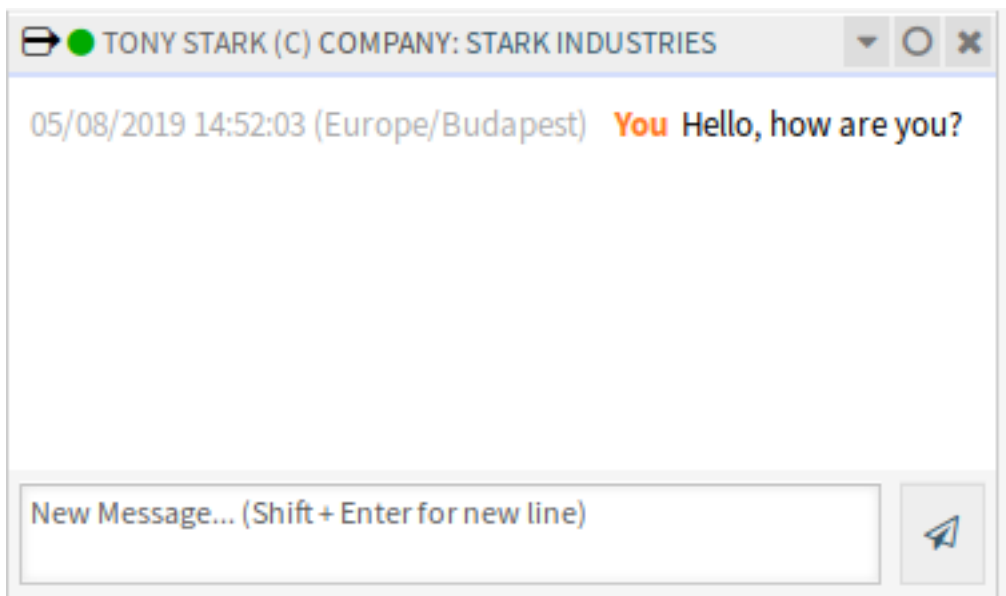


Abb. 9: Widget „Meine aktiven Chats“

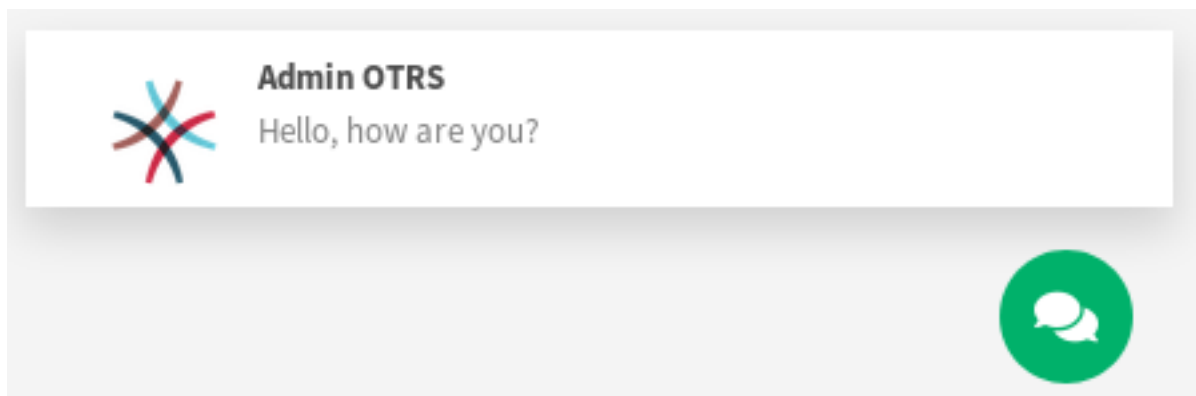


Abb. 10: Chat-Anfrage auf externem Interface

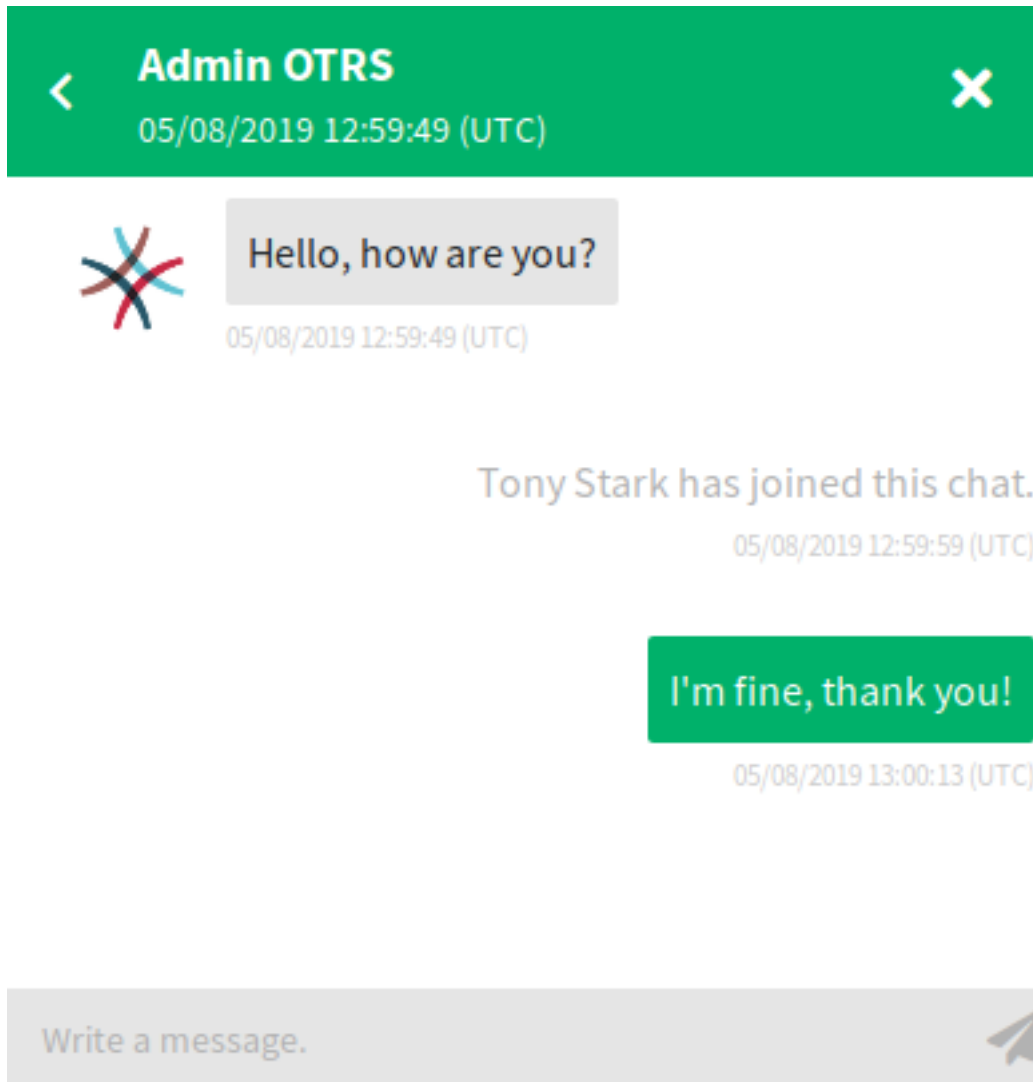


Abb. 11: Agent zu Kundenbenutzer-Chat

7. Wenn der Kundenbenutzer den Chat schließt, ist es möglich, den Chat per E-Mail zu senden oder ein Ticket aus dem Gespräch zu erstellen.

Kundenbenutzer zu Agent

Kundenbenutzer können einen Chat nicht direkt mit einem bestimmten Agenten starten, sondern nur allgemeine Chat-Anfragen erstellen.

So empfangen Sie eine Chat-Anfrage von einem Kundenbenutzer:

1. Ein Kundenbenutzer klickte auf die Schaltfläche *Neue Konversation* im Chatfenster in der rechten unteren Ecke des externen Interfaces.
2. Es wird eine Browser-Benachrichtigung angezeigt, um den Agenten zu informieren. Gehen Sie zur Chat-Verwaltungsansicht und öffnen Sie die allgemeine Chat-Anfrage mit dem Link *Chat öffnen*.
3. Akzeptieren Sie die Chat-Anfrage.
6. Wenn ein Agent die Chat-Anfrage annimmt, kann er jetzt chatten.

Öffentlicher Benutzer zu Agent

Besucher des externen Interfaces können auch nicht direkt mit einem bestimmten Agenten einen Chat starten, sondern nur generische Chat-Anfragen erstellen. Da sie nicht angemeldet sind, müssen sie einen Namen hinzufügen, um den Chat zu starten.

Die Schritte sind die gleichen wie im Abschnitt *Kundenbenutzer zu Agent* beschrieben, aber die Chat-Anfrage wird im Widget *Allgemeine Chat-Anfragen von öffentlichen Benutzern* angezeigt.

8.1.2 Chat-Widget

Das Chat-Widget ist die Hauptkomponente beim Chatten mit anderen Personen. Es bietet einen Verlauf aller Nachrichten im Chat sowie eine Liste möglicher Aktionen, abhängig von Ihrer Berechtigungsstufe.

Die Nachrichten können über das Textfeld eines Chats im *Meine aktiven Chats*-Widget gesendet werden, indem Sie entweder auf das Sende-Symbol neben dem Textfeld klicken oder die Eingabetaste drücken. Shift + Enter kann verwendet werden, um eine neue Zeile in die Nachricht einzufügen.

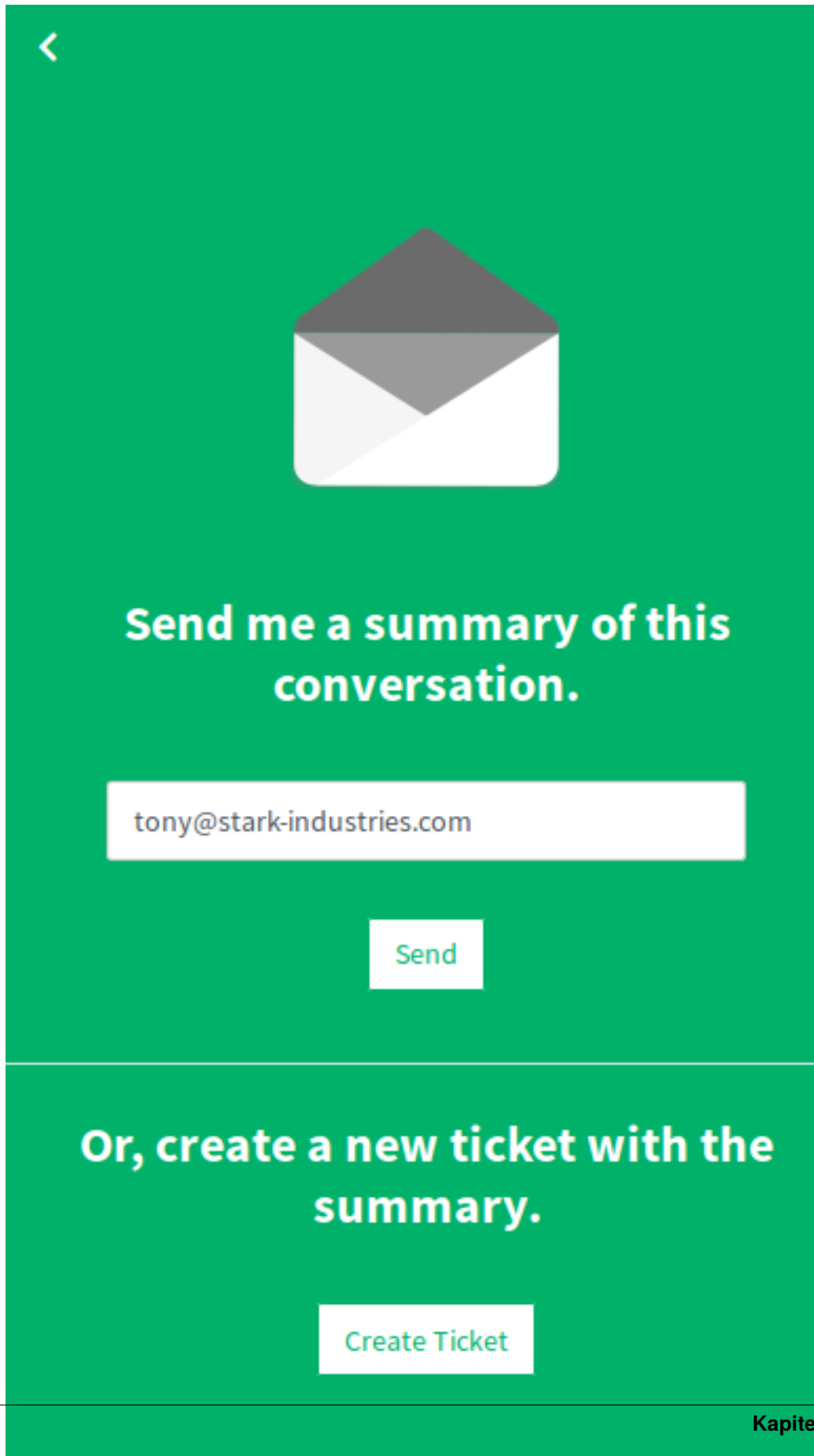
Jeder Chat-Teilnehmer hat ein farbiges Kreissymbol vor seinem Namen im Kopf des Chat-Widgets, das die Verfügbarkeit des Teilnehmers darstellt.

- Grün: Der Teilnehmer ist aktiv (verfügbar und online).
- Gelb: Teilnehmer ist weg (verfügbar, aber es wurde einige Zeit lang keine Anfrage von diesem Benutzer an den Server gesendet. Zeit, die in `ChatEngine::AgentOnlineThreshold` eingestellt ist).
- Rosa: Teilnehmer ist inaktiv (Chat-Anfrage wird noch nicht akzeptiert oder Teilnehmer hat den Chat verlassen).
- Rot: Teilnehmer ist nicht verfügbar (Einstellung über Verfügbarkeits-Schaltfläche).
- Schwarz: Teilnehmer hat sich abgemeldet oder die Sitzung ist abgelaufen.

Das Chat-Widget hat einige Symbole in der oberen rechten Ecke.

Das erste Dreieckssymbol vergrößert und verkleinert das Chat-Menü. Das Menü verfügt über mehrere Menüpunkte.

Telefon-Ticket Ermöglicht es Ihnen, ein Telefon-Ticket zu erstellen, an das der aktuelle Chat als Artikel angehängt wird. Nachdem das Ticket erfolgreich erstellt wurde, wird der Chat automatisch geschlossen.



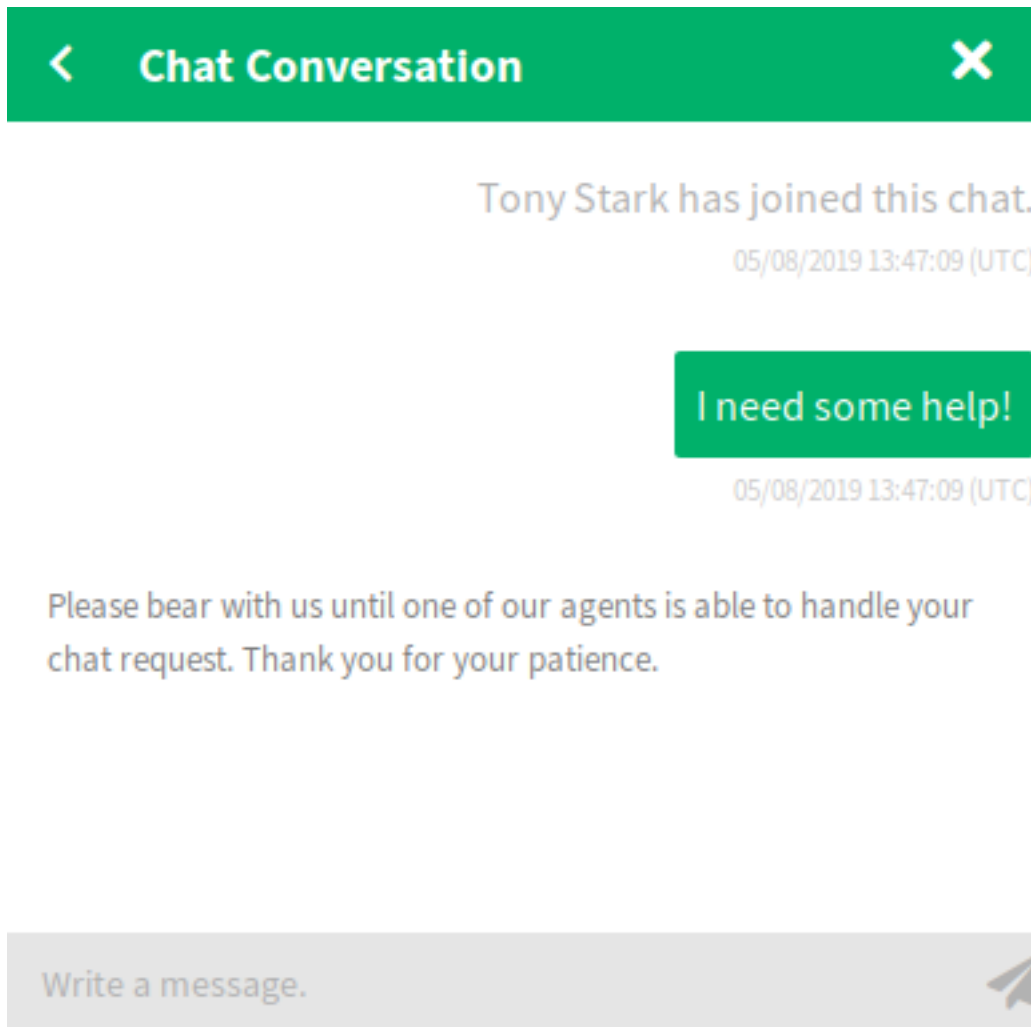


Abb. 13: Chat starten Fenster

General Chat Requests From Customers						
My Chat Channels		All Chat Channels				
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION	
05/08/2019 15:47:09 (Europe/Budapest)	Customer	Helpdesk	Tony Stark	I need some help!	Open chat	

Abb. 14: Widget Generelle Chat-Anfragen von Kunden

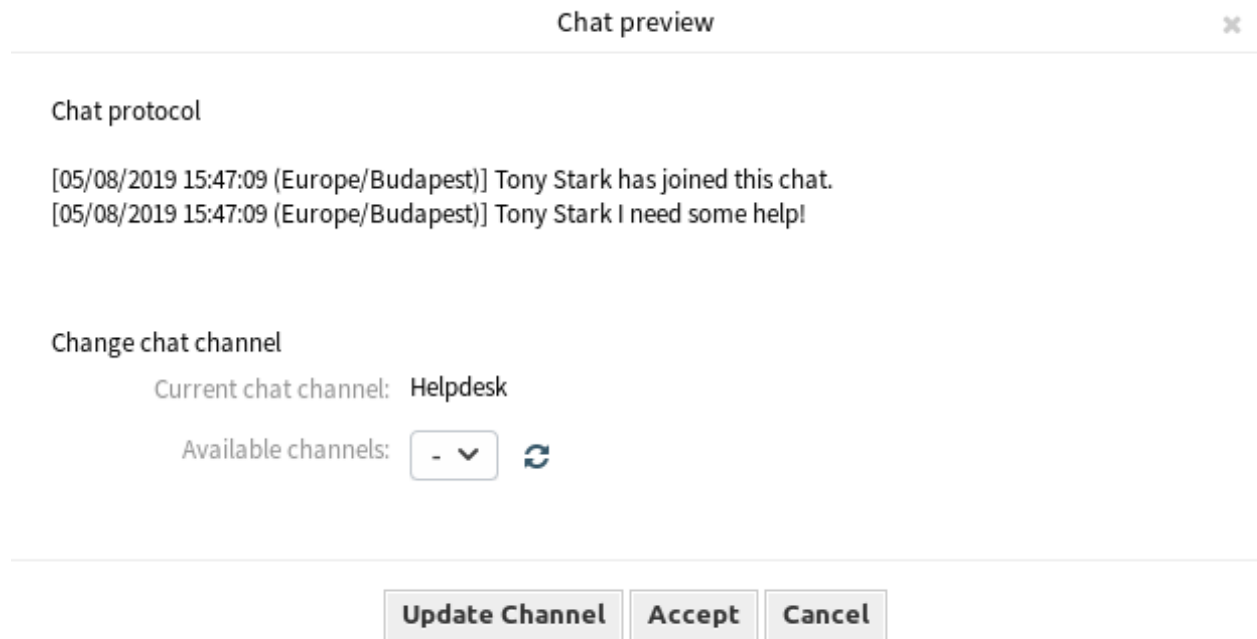


Abb. 15: Chat-Vorschau Dialog

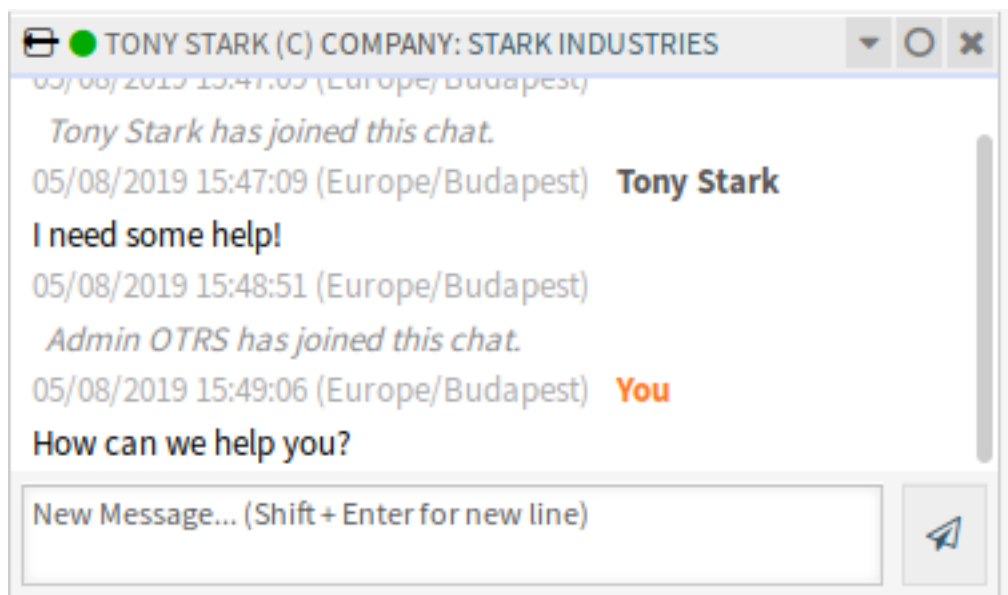


Abb. 16: Kundenbenutzer zu Agent-Chat

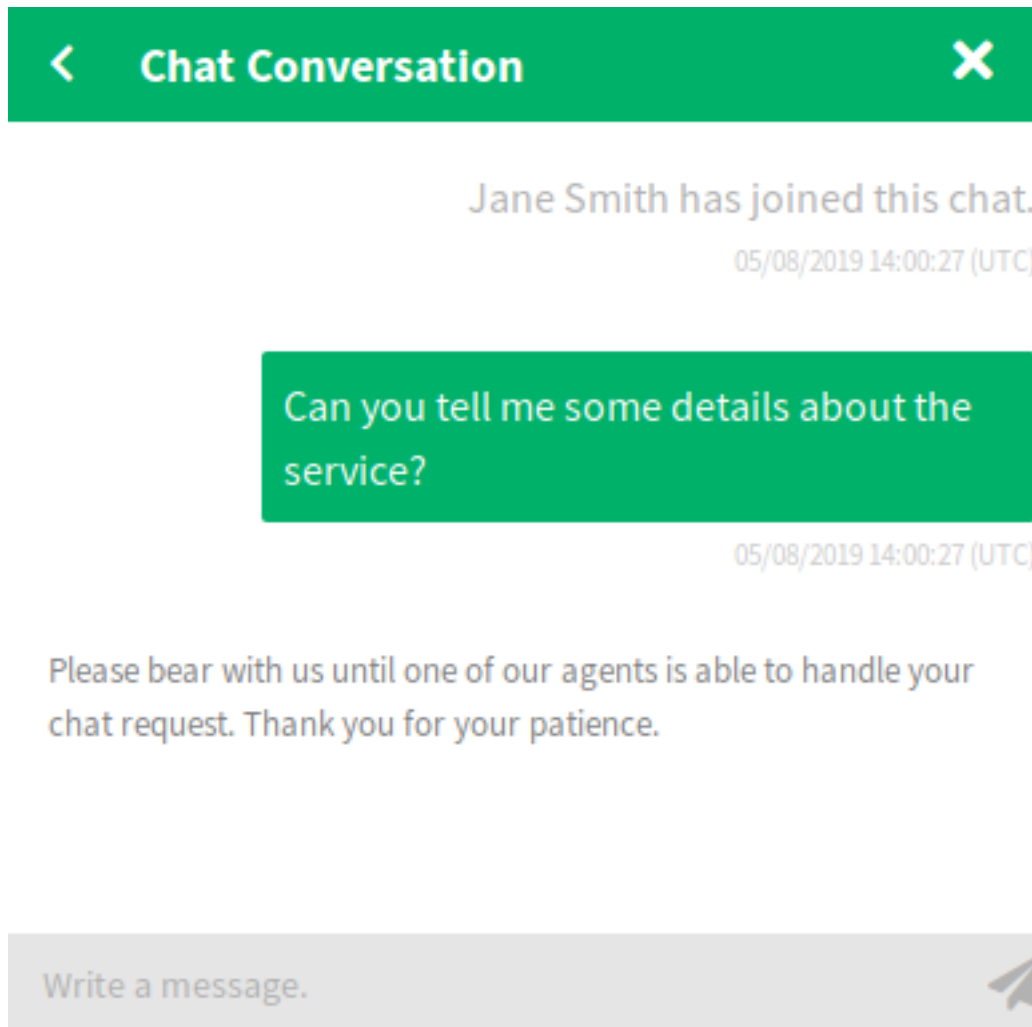


Abb. 17: Chat starten Fenster

General Chat Requests From Public Users					
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
05/08/2019 16:00:27 (Europe/Budapest)	Public	Helpdesk	Jane Smith	Can you tell me some details about the service?	Open chat

Abb. 18: Widget „Allgemeine Chat-Anfragen von öffentlichen Benutzern“

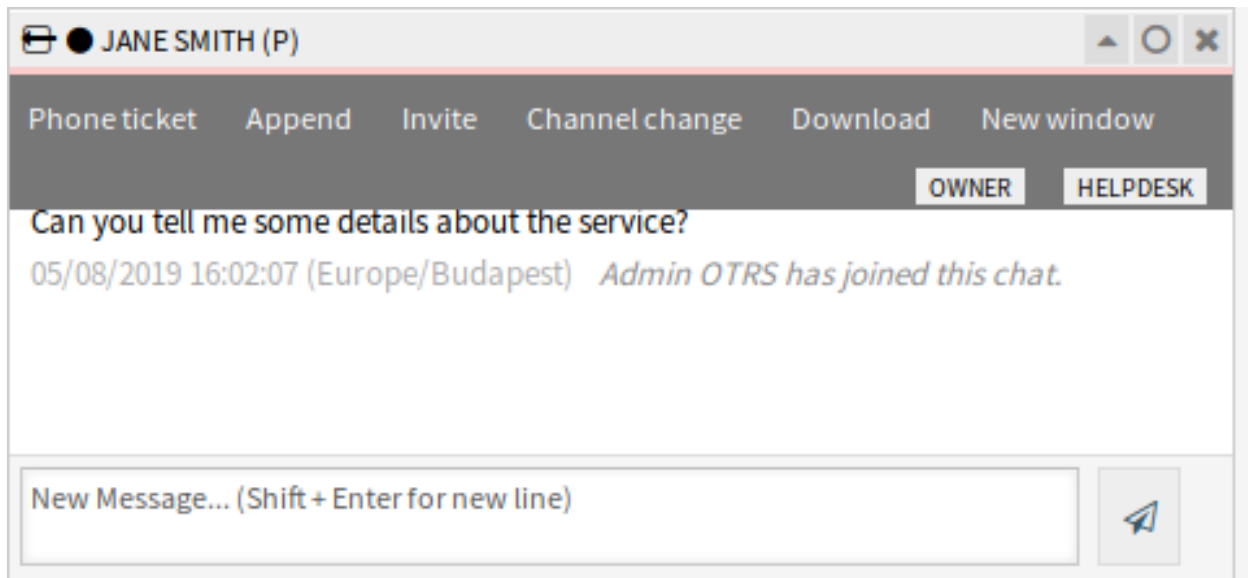


Abb. 19: Chat-Menü

Anhängen Ermöglicht es Ihnen, diesen Chat als Artikel an ein ausgewähltes Ticket anzuhängen. Nachdem der Artikel erstellt wurde, wird der Chat automatisch geschlossen.

Einladen Ermöglicht es Ihnen, einen anderen Agenten zu diesem Chat einzuladen. Sie können aus einer Liste der verfügbaren Agenten auswählen, die Sie einladen möchten. Sobald der Agent eingeladen hat, wird eine Anfrage zum Chat eines neuen Agenten an diesen Agenten gesendet. Nachdem die Anfrage angenommen wurde, wird ein neuer interner Chat zwischen Ihnen und dem eingeladenen Agenten eingerichtet. In diesem internen Chat stehen dem eingeladenen Agenten zwei weitere Aktionen in der Symbolleiste für erweiterte Aktionen zur Verfügung: *Beobachter* und *Teilnehmer*.

Kanal wechseln Über diesen Link können Sie den Kanal für diesen Chat ändern. Für die Auswahl des Zielkanals gelten die gleichen Regeln wie für die erste Auswahl eines Chat-Kanals.

Herunterladen Lädt den kompletten Chatverlauf als PDF-Datei herunter.

Neues Fenster Öffnet diesen Chat in einem separaten Popup-Fenster. Sie können dieses Fenster auf die gleiche Weise wie das Chat-Widget verwenden und sowohl das Widget als auch das Popup können gleichzeitig verwendet werden.

Beobachter Wenn Sie von einem anderen Agenten zu einem Chat eingeladen wurden, können Sie je nach Berechtigungsstufe entscheiden, ob Sie als Beobachter oder Teilnehmer am Chat teilnehmen möchten. Sobald Sie auf die Aktion in Ihrer Symbolleiste klicken, wird ein neues Chat-Widget mit dem Chat, zu dem Sie eingeladen wurden, zur Liste Ihrer aktiven Chats hinzugefügt.

Wenn Sie als Beobachter am Chat teilnehmen, können Sie nur lesen, was andere zum Chat beitragen, und Sie sind für Kundenbenutzer oder öffentliche Benutzer unsichtbar. Die Agenten erhalten weiterhin eine Nachricht, dass Sie als Beobachter am Chat teilgenommen haben.

Als Beobachter haben Sie die Möglichkeit, jederzeit Teilnehmer zu werden, indem Sie die erweiterte Aktionssymbolleiste in Ihrem Chat-Widget verwenden, abhängig von Ihrer Berechtigungsstufe.

Teilnehmer Wenn Sie etwas zu dem Chat beitragen möchten, zu dem Sie eingeladen wurden, können Sie als Teilnehmer teilnehmen. Kundenbenutzer, öffentliche Benutzer und Agenten erhalten eine Nachricht, dass Sie den Chat betreten haben. Als Teilnehmer können Sie jederzeit Beobachter werden, indem Sie die erweiterte Aktionssymbolleiste in Ihrem Chat-Widget verwenden.

Das zweite Kreissymbol ermöglicht es dem Agenten, eine persönliche Überwachung für diesen Chat einzurichten, der ein Dreifach-Schalter ist:

- Leerer Kreis: keine Überwachung.
- Leerer Kreis mit Häkchen-Symbol: Nur die Benutzeraktivität des Kunden überwachen.
- Gefüllter Kreis mit Häkchen-Symbol: Überwachung aller Aktionen.

Wenn Sie einen Chat überwachen, werden Browser-Benachrichtigungen jedes Mal angezeigt, wenn es eine neue Aktion in diesem Chat gibt.

Schließlich ermöglicht das dritte Schließen-Symbol das Schließen des Chats durch Klicken auf das X.

8.1.3 Chat-Integration

Der öffentliche Chat kann mit der Konfiguration der Chat-Integration und dem Snippet-Generator einfach in eine Website integriert werden.

So konfigurieren Sie den Chat und generieren einen Code-Ausschnitt:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Chat-Integration konfigurieren* in der linken Seitenleiste.
2. Passen Sie die Texte im Tab *Konfiguration* an.

Abb. 20: Chat-Integration - Konfiguration

Bemerkung: Alle Änderungen, die im Tab *Konfiguration* vorgenommen wurden, werden nicht gespeichert. Jedes Mal, wenn Sie diesen Dialog öffnen, werden alle Felder auf die Standardwerte zurückgesetzt.

3. Kopieren Sie den Code-Ausschnitt aus dem Tab *Integration Code* und fügen Sie ihn direkt vor dem Element `</body>` in Ihre Website ein.

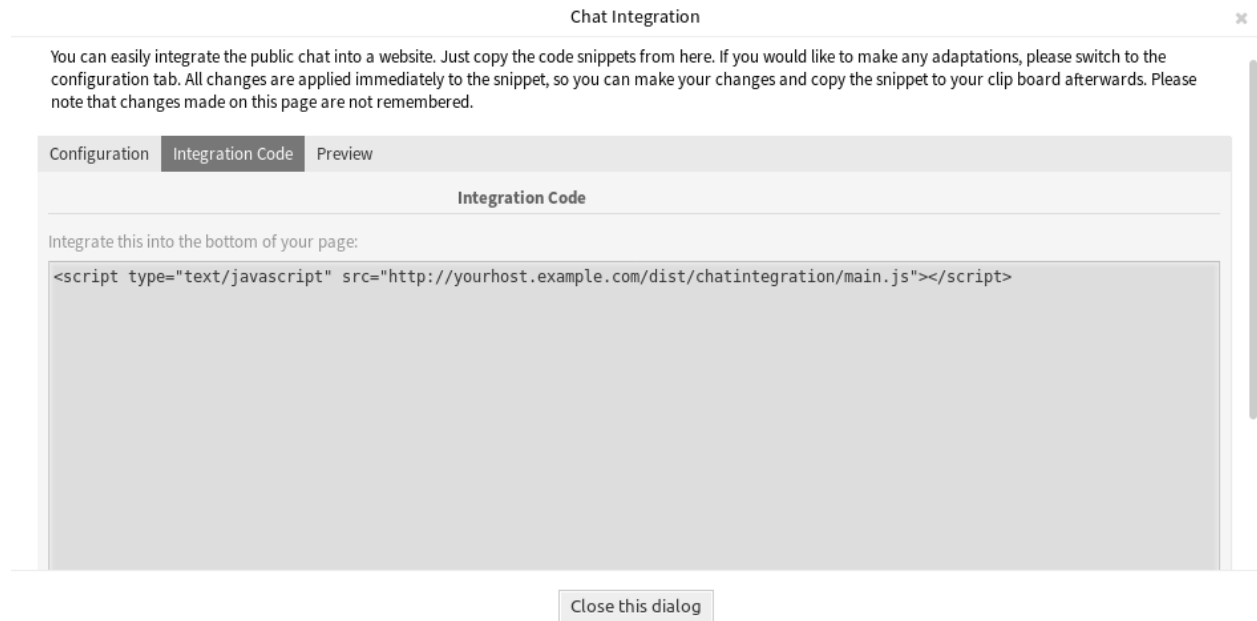


Abb. 21: Chat-Integration - Integration Code

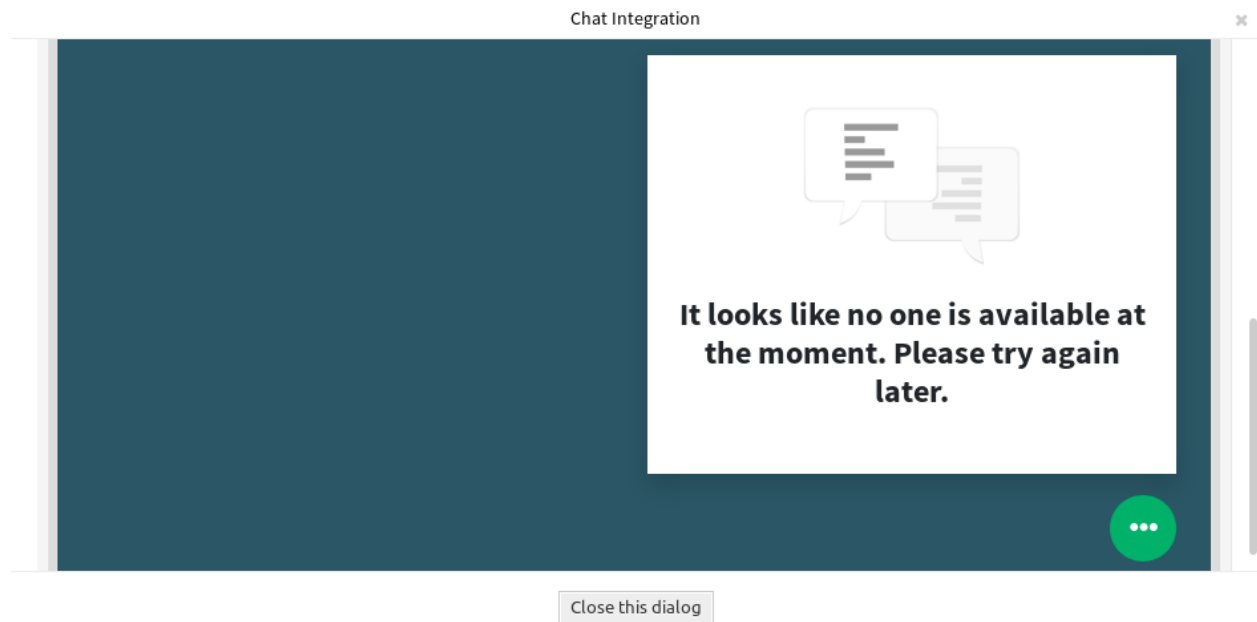


Abb. 22: Chat-Integration - Vorschau

4. Sie können das Ergebnis im Tab *Vorschau* überprüfen.

Bemerkung: Die Vorschau verwendet das echte Chat-Modul. Andere Agenten müssen für den Chat zur Verfügung stehen, um eine Vorschau aller Funktionen zu erhalten.

Wenn in der Browser-Konsole eine Warnung vor gemischten Inhalten angezeigt wird, muss ein Administrator überprüfen, ob die Systemkonfigurations-Einstellung `HttpType` richtig eingestellt ist. Die Website muss auf dem gleichen Protokoll laufen, damit das Chat-Widget funktioniert.

Wenn die Website beispielsweise OTRS auf SSL ausführt, muss die Systemkonfigurations-Option auf `https` eingestellt sein.

Berichte werden automatisch Statistiken generiert. In diesem Menü ist es möglich, neue Statistiken zu definieren und diese Statistiken bei Bedarf als Berichte zu setzen.

9.1 Berichte

Verwenden Sie diese Ansicht, um Berichte zu verwalten. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Berichte. Die Ansicht zur Verwaltung der Berichte ist unter dem Menüeintrag *Berichte* im Menü *Berichte* verfügbar.

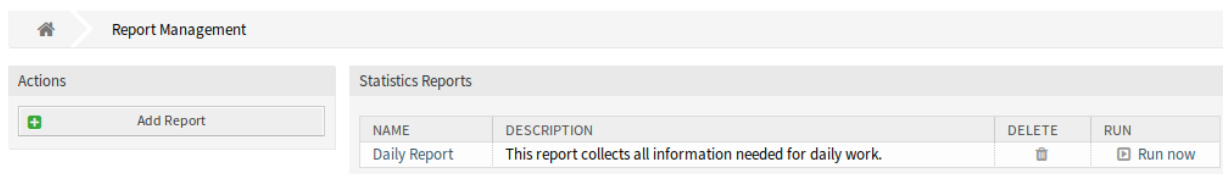


Abb. 1: Berichte-Übersicht

9.1.1 Berichte verwalten

So erstellen Sie einen neuen Bericht:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Bericht hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
4. Sie werden umgeleitet zur Ansicht *Bericht bearbeiten*, um die Berichtsdetails zu bearbeiten.

So bearbeiten Sie einen Bericht:

The screenshot shows a web form titled "Add Report". It contains three required fields, each marked with a star: "Name" (a single-line text input), "Description" (a multi-line text area), and "Valid" (a dropdown menu currently showing "valid"). At the bottom of the form are two buttons: "Save" and "Cancel".

Abb. 2: Bericht hinzufügen

1. Klicken Sie auf einen Bericht in der Liste mit den Berichten oder Sie wurden bereits hierhin umgeleitet von der Ansicht *Bericht hinzufügen*.
2. Ändern Sie die Felder und die Berichtsdetails.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

So löschen Sie einen Bericht:

1. Klicken Sie auf in der Liste mit den Berichten auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *OK*.

So führen Sie einen Bericht sofort aus:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Berichten auf die Schaltfläche *Jetzt ausführen*.
2. Klicken Sie in der neuen Ansicht auf die Schaltfläche *Jetzt ausführen*.

9.1.2 Allgemeine Einstellungen für Berichte

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Name * Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Beschreibung Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Gültigkeit * Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

9.1.3 Einstellungen für die automatische Erstellung

Zeitpunkte für die automatische Erstellung (cron) Legen Sie fest, wenn der Bericht automatisch im „cron“-Format erzeugt werden soll.

Siehe auch:

Settings

General settings★ Name: ★ Description: ★ Valid: **Automatic generation settings**Automatic generation times (cron):

Specify when the report should be automatically generated in cron format, e. g. "10 1 * * *" for every day at 1:10 am.

Times are in the system timezone.

Automatic generation language:

The language to be used when the report is automatically generated.

Email subject:

Specify the subject for the automatically generated email.

Email body:

Specify the text for the automatically generated email.

Email recipients:

Specify recipient email addresses (comma separated).

Output settingsHeadline: Title: Caption for preamble: Preamble: Caption for epilogue: Epilogue: Add statistic to report:

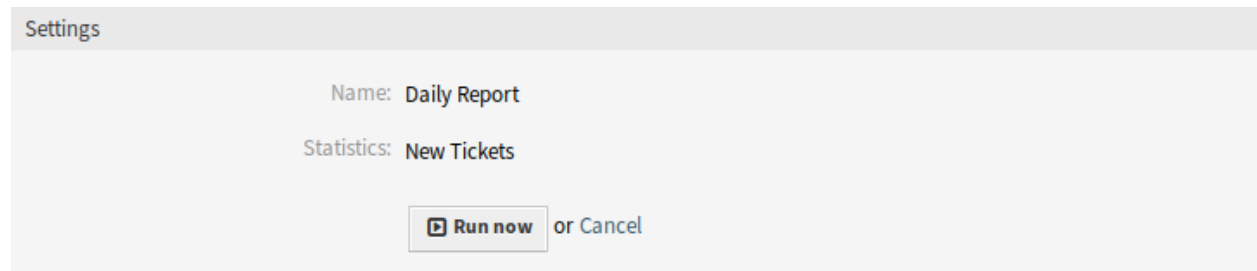


Abb. 4: Bericht ausführen

Für mehr Informationen schauen Sie bitte den [Wikipedia-Artikel](#).

Bemerkung: Zeiten sind in der Systemzeitzone.

Sprache für automatische Erstellung Die Sprache, die verwendet werden soll, wenn der Bericht automatisch erzeugt wird.

E-Mail-Betreff Geben sie den Betreff für die automatisch erzeugte E-Mail an.

E-Mail-Inhalt Geben Sie den Text für die E-Mail an.

E-Mail-Empfänger Geben Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger an (durch Komma getrennt).

9.1.4 Einstellungen für Ausgabe

Kopfzeile Dieser Text wird als Überschrift für den Bericht verwendet.

Titel Der Titel des Berichts.

Überschrift der Einleitung Die Überschrift für die Einleitung des Berichts.

Einleitung Die Einleitung des Berichts.

Überschrift des Abschlusstextes Die Überschrift für den Abschlusstext des Berichts.

Abschlusstext Der Abschlusstext des Berichts.

9.1.5 Statistiken

Statistik zum Bericht hinzufügen Wählen Sie eine oder mehrere *Statistiken*, die dem Bericht hinzugefügt werden sollen. Jede hinzugefügte Statistik hat ihre eigene Übersichts- und Einstellungsansichten.

Nachdem alle Informationen gesammelt und gesetzt wurden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*, um den Bericht zu speichern.

9.2 Statistiken

Verwenden Sie diese Ansicht, um Statistiken zu verwalten. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Statistiken. Die Ansicht zur Verwaltung der Berichte ist unter dem Menüeintrag *Statistiken* im Menü *Berichte* verfügbar.

The screenshot shows the 'Statistics Management' interface. On the left, there are two buttons: 'Add Statistics' (with a plus icon) and 'Import Statistics' (with a download icon). The main area displays a table of statistics with columns for STAT#, TITLE, OBJECT, EXPORT, DELETE, and RUN. The table contains 11 rows of data.

STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10002	New Tickets	TicketAccumulation			
10003	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist			
10004	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10005	List of tickets created last month	Ticketlist			
10006	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			
10007	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist			
10008	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10009	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			
10010	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist			
10011	Changes of status in a monthly overview	StateAction			

Abb. 5: Statistik-Übersicht

9.2.1 Statistiken verwalten

Es gibt drei verfügbare Statistktypen in OTRS.

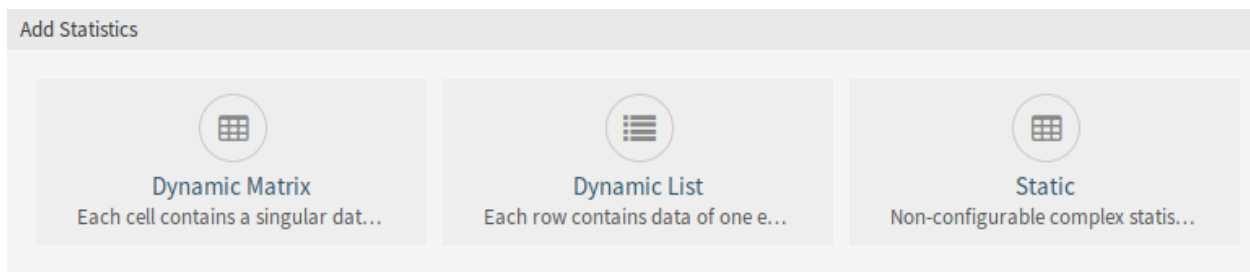


Abb. 6: Statistik hinzufügen

Dynamische Matrix Jede Zelle enthält einen einzelnen Datenpunkt.

Dynamische Liste Jede Zeile enthält Daten eines Objekts.

Statisch Nicht konfigurierbare, komplexe Statistiken.

So erstellen Sie eine neue Statistik:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Statistik hinzufügen*.
2. Wählen Sie den Typ für die neue Statistik.
3. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bearbeiten Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie auf eine Statistiknummer in der Liste mit den Statistiken.
2. Bearbeiten Sie die Felder und die Statistikdetails.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

General Specification

★ Title:

★ Description:

★ Object type:

★ Permissions:

You can select one or more groups to define access for different agents.

★ Result formats:

★ Time Zone:

The selected time periods in the statistic are time zone neutral.

Create summation row:

Generate an additional row containing sums for all data rows.

Create summation column:

Generate an additional column containing sums for all data columns.

Validity:

If set to invalid end users can not generate the stat.

Abb. 7: Bereich Allgemeine Informationen hinzufügen

▼ General Specification

★ Title:

★ Description:

★ Permissions:

You can select one or more groups to define access for different agents.

★ Result formats:

★ Time Zone:

The selected time periods in the statistic are time zone neutral.

Create summation row:

Generate an additional row containing sums for all data rows.

Create summation column:

Generate an additional column containing sums for all data columns.

Cache results:

Stores statistics result data in a cache to be used in subsequent views with the same configuration (requires at least one selected time field).

Show as dashboard widget:

Provide the statistic as a widget that agents can activate in their dashboard. Please note that enabling the dashboard widget will activate caching for this statistic in the dashboard.

Validity:

If set to invalid end users can not generate the stat.

Abb. 8: Allgemeine Spezifikationen bearbeiten

So importieren Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie in der linken Seitenleiste auf die Schaltfläche *Statistik importieren*.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Durchsuchen* und wählen Sie eine zuvor exportierte `.xml`-Datei.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Importieren*.
4. Bearbeiten Sie die Felder und die Statistikdetails.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und abschließen*.

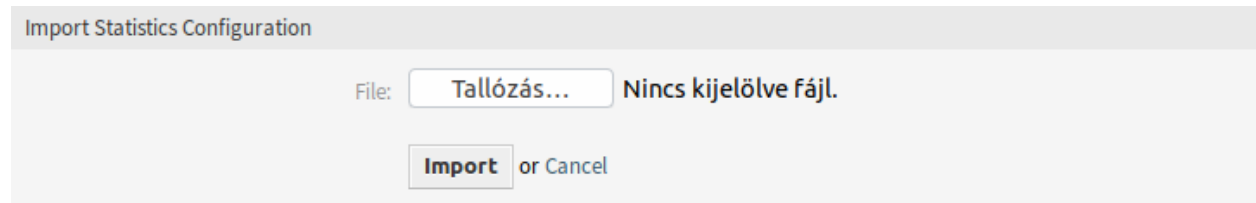


Abb. 9: Statistik-Konfiguration importieren

So exportieren Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie auf das Herunterladen-Symbol in der Liste mit den Statistiken.
2. Wählen Sie einen Speicherort auf Ihrem Computer, um die `.xml`-Datei zu speichern.

So löschen Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie in der Liste mit den Statistiken auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *OK*.

So führen Sie eine Statistik aus:

1. Klicken Sie auf das „Abspielen“-Symbol in der Liste mit den Statistiken.
2. Überprüfen Sie die Statistikdetails.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Jetzt ausführen*.

So schauen Sie sich eine Vorschau einer Statistik an:

1. Gehen Sie zu der Bearbeiten-Ansicht einer Statistik.
2. Schauen Sie sich die Vorschau an.
3. Ändern Sie die Einstellungen, um unterschiedliche Graphentypen anzuzeigen.
4. Ändern Sie die Werte der *X-Achse*, *Y-Achse* und *Filter* mit den entsprechenden Schaltflächen.

Bemerkung: Diese Vorschau benutzt Zufallsdaten und beachtet keine Datenfilter.

9.2.2 Allgemeine Statistikeinstellungen

Die folgenden Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie diese Ressource hinzufügen oder bearbeiten. Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Titel * Der Name der Ressource. In dieses Feld können beliebige Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Settings

Object: TicketAccumulation

Description: Total number of new tickets per day and queue which have been created during the last month.

Format:

Time Zone:

The selected time periods in the statistic are time zone neutral.

X-axis

Create Time: The past complete 1 and the current+upcoming complete 0 month(s)
Scale: 1 day(s)

Y-axis

Queue: Junk, Misc, Postmaster, Raw

Filter

No element selected.

or Cancel

Abb. 10: Statistik anzeigen

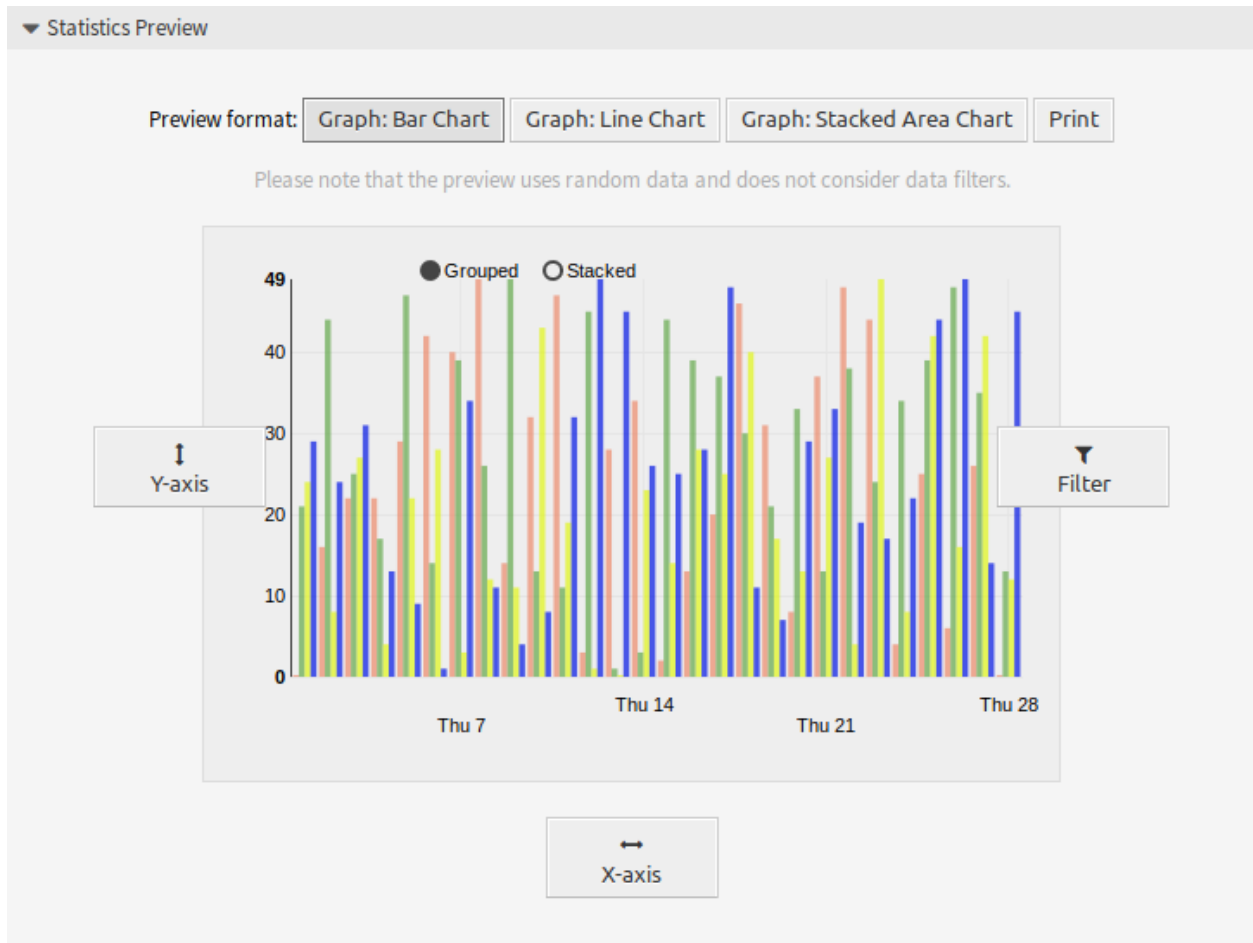


Abb. 11: Widget „Statistikvorschau“

Beschreibung Fügen Sie dieser Ressource zusätzliche Informationen hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld als Beschreibung der Ressource zur besseren Übersichtlichkeit immer mit einem vollständigen Satz zu füllen, da der Kommentar auch in der Übersichtstabelle angezeigt wird.

Berechtigungen * Sie können eine oder mehrere Gruppen definieren, um Zugriffsrechte für verschiedene Agenten zu vergeben.

Ergebnisformat * Sie können wählen, in welchem Format die Statistik angezeigt wird.

Zeitzone * Die ausgewählten Zeiträume in der Statistik sind zeitzonenneutral.

Summenzeile erstellen Eine zusätzliche Zeile mit Summen für alle Datenzeilen erstellen.

Summenspalte erstellen Eine zusätzliche Spalte mit Summen für alle Datenspalten erstellen.

Ergebnisse cachen Speichert Statistikergebnisse in einem Cache, der bei späteren Aufrufen mit derselben Konfiguration verwendet wird (benötigt mindestens ein ausgewähltes Zeitfeld).

Als Dashboard-Widget anzeigen Stellen Sie die Statistiken als Widget zur Verfügung, das Agenten in ihrem Dashboard aktivieren können.

Bemerkung: Wenn Sie das Dashboard-Widget aktivieren, wird das Caching für diese Statistiken im Dashboard aktiviert.

Gültigkeit * Setzt die Gültigkeit dieser Ressource. Jede Ressource kann nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *ungültig-temporär* setzen, wird die Nutzung der Ressource deaktiviert.

9.2.3 Ticket-Attribute für Statistiken

Die folgenden Ticket-Attribute können über die Schaltfläche *X-Achse* in die Statistik aufgenommen werden, wenn *Dynamische Listen* Statistik ausgewählt sind.

Nummer Eine Ganzzahl in der Ausgabe, die automatisch erhöht wird, um die Zeilennummern anzuzeigen.

Ticket# Die Ticket-Nummer.

Alter Das relative Alter seit Ticket-Erstellung und jetzt.

Titel Der Titel des Tickets.

Erstellt Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, als das Ticket erstellt wurde.

Zuletzt geändert Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wann das Ticket geändert wurde.

Schließzeit Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wann das Ticket geschlossen wurde. Dieses Feld ist bei offenen Tickets leer.

Queue Die Queue, in der sich das Ticket befindet.

Status Der Status des Tickets.

Priorität Die Priorität des Tickets.

Kundenbenutzer Der Benutzername des Kundenbenutzers des Tickets.

Kundennummer Der Kunde des Kundenbenutzers des Tickets.

Service Der Service des Tickets. Wenn kein Service zugeordnet ist, ist dieses Feld leer.

SLA Das SLA des Tickets. Wenn kein SLA zugeordnet ist, ist dieses Feld leer.

Typ Der Typ des Tickets.

Agent/Besitzer Der Besitzer des Tickets.

Verantwortlicher Der Verantwortliche des Tickets.

Erfasste Zeit Akkumulierte Zeit der an Artikeln gespeicherten Zeiten.

EscalationDestinationIn Die relative Zeit von der aktuellen Zeit bis zum Zeitpunkt der Eskalation.

EscalationDestinationDate Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wenn das Ticket eskaliert.

EscalationTimeWorkingTime Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zu einer Eskalation.

Eskalationszeit Die Gesamtzeit in Sekunden bis zur Eskalation der nächsten Eskalationszeitart: Reaktions-, Aktualisierungs- oder Lösungszeit.

Erst-Reaktionszeit Der Zeitstempel der ersten Antwort.

Erst-Reaktionszeit in Minuten Die Zeit in Minuten von der Ticket-Erstellung bis zur ersten Reaktion (basierend auf der Arbeitszeit).

Erst-Reaktionszeit-Differenz in Minuten Die Differenz in Minuten zwischen der angegebenen Reaktionszeit und der tatsächlichen Reaktionszeit.

FirstResponseTimeWorkingTime Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zur Eskalation einer ersten Antwort.

FirstResponseTimeEscalation Stellt ein, ob das Ticket eskaliert ist oder nicht.

FirstResponseTimeNotification Legt fest, ob der definierte Eskalationsmeldezeitpunkt erreicht wird oder nicht.

FirstResponseTimeDestinationTime Die Eskalationszeit als Unix-Zeitstempel.

FirstResponseTimeDestinationDate Das absolute Datum einer Eskalation der Reaktionszeit.

FirstResponseTime Die Gesamtzeit in Sekunden bis zur ersten Eskalation der Reaktionszeit.

UpdateTimeNotification Legt fest, ob der definierte Eskalationsmeldezeitpunkt erreicht wird oder nicht.

UpdateTimeDestinationTime Die Updatezeit-Eskalation als Unix-Zeitstempel.

UpdateTimeDestinationDate Das absolute Datum einer Eskalation der Aktualisierungszeit.

UpdateTimeWorkingTime Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zu einer Eskalation der Aktualisierungszeit.

UpdateTime Die Gesamtzeit in Sekunden bis zu einer Eskalation der Aktualisierungszeit.

SolutionTime Die Gesamtzeit in Sekunden bis zur Eskalation einer Lösungszeit.

Lösungszeit in Minuten Die Gesamtzeit in Minuten bis zur Eskalation einer Lösungszeit.

Lösungszeitdifferenz in Minuten Die Differenz in Minuten zwischen der angegebenen Lösungszeit und der tatsächlichen Lösungszeit.

SolutionTimeWorkingTime Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zur Eskalation einer Lösungszeit.

SolutionTimeEscalation Stellt ein, ob das Ticket eskaliert ist oder nicht.

SolutionTimeNotification Legt fest, ob der definierte Eskalationsmeldezeitpunkt erreicht wird oder nicht.

SolutionTimeDestinationTime Die Eskalation der Lösungszeit als Unix-Zeitstempel.

SolutionTimeDestinationDate Das absolute Datum einer Lösungszeit-Eskalation.

Erstmals gesperrt Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wann das Ticket zuerst gesperrt wurde. Dieses Feld ist leer für Tickets, die noch nicht gesperrt sind.

Sperrern Der Sperrstatus des Tickets.

StateType Der Statustyp des Tickets.

UntilTime Gesamtzahl der Sekunden bis zur Auslösung.

UnlockTimeout Zeit, bis das Ticket automatisch entsperrt wird.

EscalationResponseTime Unix-Zeitstempel der Reaktionszeit-Eskalation.

EscalationSolutionTime Unix-Zeitstempel der Lösungszeit-Eskalation.

EscalationUpdateTime Unix-Zeitstempel der Eskalation der Aktualisierungszeit.

RealTillTimeNotUsed Unix-Zeitstempel der Wartezeit.

Anzahl der Artikel Die Anzahl der Artikel im Ticket.

Prozess Der Name des Prozesses, an dem ein Prozessticket beteiligt ist.

Aktivität Der Name der Aktivität im Prozess.

Aktivitätsstatus Der Status der Aktivität im Prozess.

DynamicField_NameX Der Name der dynamischen Felder, die dem System hinzugefügt wurden. Die Liste der dynamischen Felder ist in jedem System unterschiedlich.

KAPITEL 10

Admin

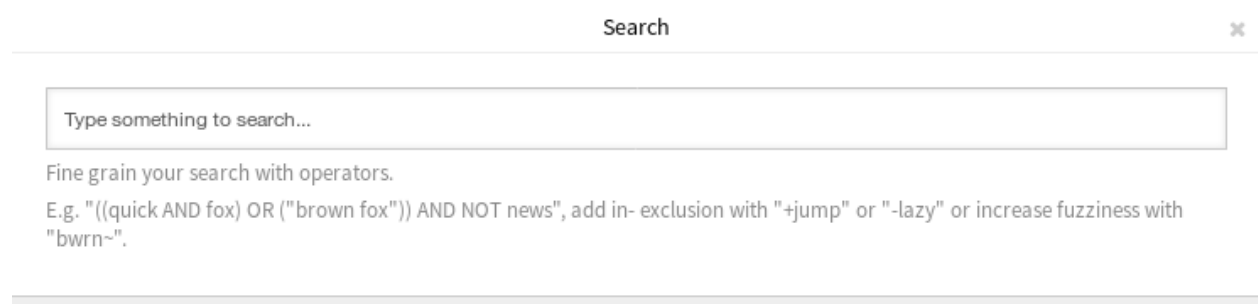
Der Menüeintrag öffnet das Administrator-Interface, detailliert beschrieben im [Administration-Handbuch](#).

Bemerkung: Dieser Menüpunkt ist nur für Agenten mit Administratorrechten verfügbar.

Die Suchfunktion kann verwendet werden, um alles in OTRS zu durchsuchen. Diese Funktion sucht den Suchbegriff in Tickets, Artikeln und FAQ-Artikeln sowie in angehängten Dokumenten.

11.1 Suche

Verwenden Sie diesen Menüpunkt, um nach etwas zu suchen. Die Ansicht *Suchergebnisse* ist verfügbar, wenn Sie im Hauptmenü auf das Lupen-Symbol klicken, einen Suchbegriff eingeben und die Taste *Eingabe* auf Ihrer Tastatur drücken.



Search ✕

Type something to search...

Fine grain your search with operators.
E.g. "((quick AND fox) OR ("brown fox")) AND NOT news", add in- exclusion with "+jump" or "-lazy" or increase fuzziness with "bwrn~".

Abb. 1: Suchdialog

Wenn die Suche Ergebnisse hat, öffnet sich eine neue Ansicht.

Diese Ansicht listet alle Objekte, die dem Suchbegriff entsprechen. Die Objekte sind nach Typ gruppiert.

So finden Sie das gewünschte Objekt:

1. Wählen Sie im Kopfbereich des Widgets einen Typ.
2. Benutzen Sie den Filter in der linken Seitenleiste, um die Ergebnisse einzuschränken.

Es gibt eine Option *Alle*, um alle Objekttypen zu sehen.

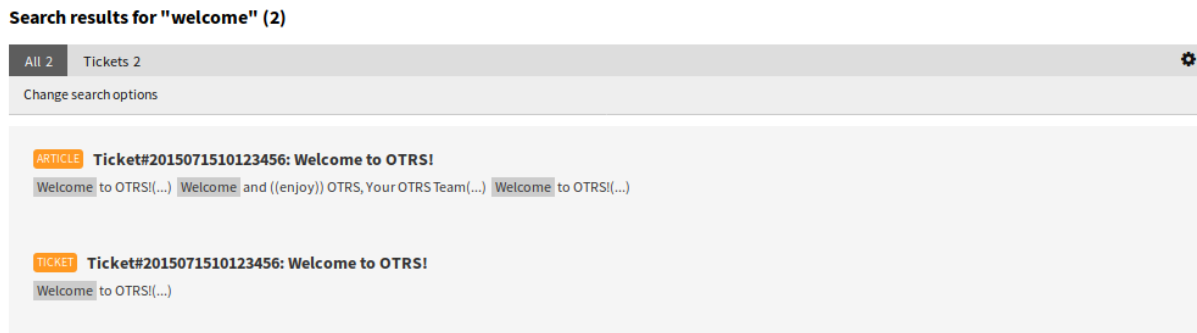


Abb. 2: Suchergebnisse

11.1.1 Such-Parameter

Der Query-String besteht aus *Begriffen* und *Operatoren*. Ein Begriff kann ein einzelnes Wort oder eine Phrase sein, die von doppelten Anführungszeichen umgeben ist. Operatoren ermöglichen es Ihnen, die Suche anzupassen.

Einzelnes Wort Wenn der Query-String ein einzelnes Wort ist (bspw. `schnell` oder `rot`), dann sucht OTRS nach allen Einträgen, die dieses Wort enthalten.

Wenn der Query-String zwei oder mehr Wörter enthält (bspw. `schnell rot`), dann sucht OTRS nach allen Einträgen, die die Wörter `schnell` oder `rot` enthalten.

Phrase umgeben von doppelten Anführungszeichen Wenn der Query-String eine Phrase umgeben doppelten Anführungszeichen enthält (bspw. `"schnell rot"`), dann sucht OTRS nach allen Einträgen, die die Wörter in der gleichen Reihenfolge enthalten.

Jokerzeichen Benutzen Sie `?`, um einen einzelnen Buchstaben zu ersetzen und `*`, um keiner oder mehrere Buchstaben zu ersetzen (bspw. `"schn?ll ro**"`).

Bemerkung: Abfragen mit Jokerzeichen können zu Leistungsproblemen führen, weil viele Begriffe abgefragt werden müssen, um mit der Suchzeichenfolge übereinzustimmen.

Reguläre Ausdrücke Muster regulärer Ausdrücke können in die Abfragezeichenfolge eingebettet werden, indem sie in Schrägstriche eingeschlossen werden (bspw. `/joh?n(ath[oa]n)/`).

Siehe auch:

Die unterstützte Syntax für reguläre Ausdrücke wird im Kapitel [Reguläre Ausdruckssyntax](#) in der Dokumentation von Elasticsearch erläutert.

Unschärfe Es ist möglich, mit dem Operator *fuzzy* nach Begriffen zu suchen, die den angegebenen Suchbegriffen ähnlich, aber nicht genau wie diese sind (z.B. `schenll~rt~fuks~'`).

Die Standardeinstellung für die Unschärfe ist 2, aber eine Stufe von 1 sollte ausreichen, um 80% aller menschlichen Schreibfehler zu erfassen. Es kann als `schenll~1` angegeben werden.

Unschärfe kann mit `schenll~0` deaktiviert werden, was Rechtschreibfehler nicht berücksichtigt.

Näherung Die Suchzeichenfolge wie `"schneller fuchs"` durchsucht die Wörter in genau der gleichen Reihenfolge, aber die Annäherungssuche erlaubt es, dass einige andere Wörter zwischen den gegebenen Wörtern eingefügt werden können (z.B. `"fuchs schnell"~5`).

Dieser Operator gibt den maximalen Bearbeitungsabstand der Wörter an. Der Ausdruck *schneller fuchs* würde als relevanter angesehen werden als *schneller brauner fuchs*.

Bereiche Die Abfragezeichenfolge kann Bereiche für Datums-, numerische oder Zeichenkettenfelder enthalten. Inklusive Bereiche werden mit eckigen Klammern `[min TO max]` und exklusive Bereiche mit geschweiften Klammern `{min TO max}` angegeben.

Verstärkung Der *Verstärkungs*-Operator `^` kann verwendet werden, um einen Begriff relevanter zu machen als einen anderen. Verwenden Sie z.B. die Suchzeichenfolge `schnell^2 fuchs`, wenn Sie alle Dokumente über Füchse finden wollen, aber besonders an schnellen Füchsen interessiert sind.

Sie können Verstärkung auch für Phrasen oder Gruppen nutzen, bspw. `"schnell fuchs"^2 AND (rot langsam)^4`.

Boolesche Operatoren Die Suchzeichenfolge `schnell rot fuchs` sucht nach allen Elementen, die eines oder mehrere der angegebenen Wörter enthalten.

Die bevorzugten Operatoren sind `+` (Begriff muss vorhanden sein) und `-` (Begriff darf nicht vorhanden sein). Alle anderen Bedingungen sind optional.

Zum Beispiel, wenn die Suchzeichenfolge `schnell rot +fuchs -neuigkeiten` ist, dann bedeutet das:

- `fuchs` muss vorhanden sein.
- `neuigkeiten` darf nicht enthalten sein.
- `schnell` und `rot` sind optional.

Die bekannten logischen Operatoren `AND`, `OR` und `NOT` (oder `&&`, `||` und `!`) werden ebenfalls unterstützt. Die Abfragezeichenkette `((schnell AND fuchs) OR (rot AND fuchs) OR fuchs) AND NOT neuigkeiten` ist identisch mit dem vorherigen Beispiel.

Gruppierung Das Ändern der Priorität mit Klammern ist möglich, wie z.B. `(schnell ODER rot) UND fuchs`.

Reservierte Zeichen Es gibt einige reservierte Zeichen, die als Operatoren fungieren und nicht in Suchanfragen verwendet werden können.

Die reservierten Zeichen sind: `+ - = && || > < ! () { } [] ^ " ~ * ? : \ /`.

Wenn eines dieser Zeichen in Suchanfragen verwendet werden soll, dann sollten Sie es mit einem führenden Backslash maskieren. Um beispielsweise nach dem Begriff $(1+1)=2$ zu suchen, müssen Sie den Suchbegriff als `\(1\+1\) =2` verwenden.

Siehe auch:

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel [Query string syntax](#) der Elasticsearch Dokumentation.