



OTRS User Manual

Kiadás 7.0

OTRS AG

jan. 20, 2021

1	Bevezetés	3
1.1	Bejelentkezés az ügyintézői felületre	3
2	Vezérlőpult	7
2.1	Vezérlőpult	7
2.1.1	Vezérlőpult tartalmi felületi elemek	11
2.1.2	Vezérlőpult oldalsáv felületi elemek	14
3	Személyes menü	19
3.1	Értesítések	19
3.2	Személyes beállítások	20
3.2.1	Felhasználói profil	20
3.2.2	Értesítési beállítások	23
3.2.3	Egyebek	25
3.2.4	Speciális	26
3.3	Kilépés	27
4	Ügyfelek	29
4.1	Ügyfélinformációs-központ	29
4.1.1	Ügyféljegyek kezelése	29
4.2	Ügyfél-felhasználó információs-központ	34
4.2.1	Ügyfél-felhasználó jegyek kezelése	34
4.3	Ügyfél-felhasználó adminisztráció	39
4.3.1	Ügyfél-felhasználók kezelése	39
4.3.2	Ügyfél-felhasználó beállításai	42
4.4	Ügyfél adminisztráció	43
4.4.1	Ügyfelek kezelése	43
4.4.2	Ügyfél beállításai	44
5	Naptár	47
5.1	Naptár áttekintő	47
5.2	Napirend áttekintő	49
5.3	Erőforrás áttekintő	52
5.4	Új időpont	52
5.4.1	Időpont beállításai	52
6	Jegyek	57

6.1	Várólista nézet	57
6.1.1	Kis várólista nézet	59
6.1.2	Közepes várólista nézet	60
6.1.3	Nagy várólista nézet	61
6.1.4	Várólista nézet tömeges műveletek	61
6.2	Szolgáltatás nézet	61
6.2.1	Kis szolgáltatás nézet	65
6.2.2	Közepes szolgáltatás nézet	66
6.2.3	Nagy szolgáltatás nézet	67
6.2.4	Szolgáltatás nézet tömeges műveletek	67
6.3	Állapot nézet	67
6.3.1	Kis állapot nézet	70
6.3.2	Közepes állapot nézet	71
6.3.3	Nagy állapot nézet	71
6.3.4	Állapot nézet tömeges műveletek	74
6.4	Eszkalációs nézet	74
6.4.1	Kis eszkáációs nézet	75
6.4.2	Közepes eszkáációs nézet	76
6.4.3	Nagy eszkáációs nézet	76
6.4.4	Eszkáációs nézet tömeges műveletek	77
6.5	Új telefonos jegy	77
6.6	Új e-mail jegy	80
6.7	Új folyamatjegy	82
6.8	Keresés	82
6.8.1	Sablonok	84
6.8.2	Használatban lévő szűrők	85
6.8.3	További szűrők	85
6.9	Jegynagyítás	85
6.9.1	Jegymenü	85
6.9.2	Bejegyzés áttekintő	98
6.9.3	Bejegyzésnagyítás	99
6.9.4	Jegy idővonal nézet	104
6.9.5	Kapcsolt objektumok	104
6.9.6	Jegyinformációk	104
6.9.7	Ügyfél-információk	106
7	GyIK	107
7.1	Böngésző	107
7.1.1	GyIK böngésző tartalmi felületi elemek	108
7.1.2	GyIK böngésző oldalsáv felületi elemek	108
7.2	Új	110
7.3	Napló	110
7.4	Nyelvkezelés	112
7.4.1	GyIK nyelvek kezelése	112
7.4.2	GyIK nyelv beállításai	113
7.5	Kategóriakezelés	113
7.5.1	GyIK kategóriák kezelése	114
7.5.2	GyIK kategória beállításai	114
7.6	Keresés	115
7.6.1	Sablonok	115
7.6.2	Használatban lévő szűrők	118
7.6.3	További szűrők	118
7.7	GyIK nagyítás	118
7.7.1	GyIK tartalom	118

7.7.2	GyIK oldalsáv felületi elemek	122
8	Csevegés	125
8.1	Csevegések kezelése	125
8.1.1	Új csevegés indítása	126
8.1.2	Csevegés felületi elem	131
8.1.3	Csevegés beágyazása	137
9	Jelentések	141
9.1	Jelentések	141
9.1.1	Jelentések kezelése	141
9.1.2	Jelentés általános beállításai	142
9.1.3	Automatikus előállítás beállításai	142
9.1.4	Kimeneti beállítások	144
9.1.5	Statisztikák	144
9.2	Statisztikák	144
9.2.1	Statisztikák kezelése	145
9.2.2	Statisztikák általános specifikációi	148
9.2.3	Jegyattribútumok a statisztikákhoz	151
10	Adminisztráció	155
11	Keresés	157
11.1	Keresés	157
11.1.1	Keresési paraméterek	158

Ez a mű az OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Németország szerzői joga alatt áll.

Ezt a kézikönyvet OTRS ügyintézők általi felhasználásra szánták. A fejezetek az OTRS szoftver használatát mutatják be ügyintéző felhasználóként.

1.1 Bejelentkezés az ügyintézői felületre

Az ügyintézői felület a következő helyen érhető el.

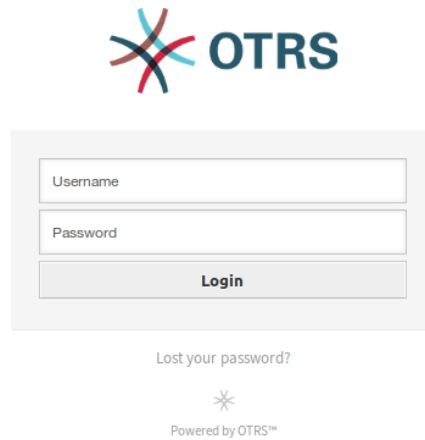
Megjegyzés: Ki kell cserélnie az <OTRS_HOST> tartományt a saját tartományával.

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

Szüksége van egy ügyintézői fiókra, hogy használni tudja az OTRS-t. Ha még nincs fiókja, akkor vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

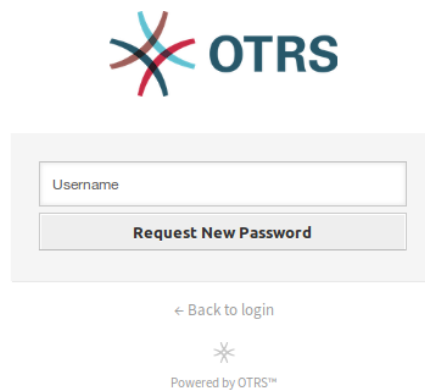
Ha elfelejtette a jelszavát, akkor kattintson az *Elfelejtette a jelszavát?* hivatkozásra, és kövesse az ottani utasításokat.

A sikeres bejelentkezés után az ügyintézői vezérlőpult jelenik meg.



The screenshot shows the OTRS administrator 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 displayed. Below that is a small asterisk icon, and at the bottom of the page is the text "Powered by OTRS™".

1. ábra: Ügyintézői bejelentkezés képernyő



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

2. ábra: Új jelszó kérése képernyő

The screenshot displays the OTRS user 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 on the right side of the header.

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: TICKET#, AGE, and TITLE. The content is 'none'.
- Escalated Tickets:** Shows 'My locked tickets (0)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (0)'. Below is a table with columns: TICKET#, AGE, and TITLE. The content is 'none'.
- New Tickets:** Shows 'My locked tickets (1)', 'Tickets in My Queues (0)', and 'All tickets (1)'. Below is a table with columns: TICKET#, AGE, and TITLE. The data row shows: 2015071510123456, 123 d 0 h, and 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: TICKET#, AGE, and TITLE. The content is 'none'.
- Ticket Queue Overview:** A summary table showing ticket counts across different queues.
- 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. The x-axis shows days from Fri to Thu. The 'Created' line is at 0, and the 'Closed' line is at 0.
- Upcoming Events:** Shows 'none'.
- Latest updated FAQ articles:** Shows 'none'.
- Latest created FAQ articles:** Shows '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™'.

3. ábra: Ügyintézői felület

Vezérlőpult

Az ügyintézői felületre bejelentkezés után az ügyintézői vezérlőpult jelenik meg. Ez a vezérlőpult felületi elemek gyűjteménye, amelyek fontos személyre szabott információkat jelenítenek meg minden egyes ügyintézőnek.

A vezérlőpult a rendszer főoldala, ahol áttekintést kaphat a jegyekről és a jegytevékenységgel kapcsolatos egyéb dolgokról. Úgy tervezték, hogy ez legyen egy ügyintéző napi munkájának kezdőpontja. Alapértelmezetten azon jegyek gyors összegzését jeleníti meg, amelyek függőben vannak, eszkaláltak, újak vagy nyitottak, valamint egyéb információkat is nyújt.

A vezérlőpult egyik legfontosabb szolgáltatása, hogy teljesen személyre szabható. Ez azt jelenti, hogy minden részét úgy állíthatja be, ahogy csak szeretné, megjeleníthet vagy elrejthet elemeket. Lehetséges még ezen elemek áthelyezése is ugyanazon oszlopon belül az elem fejlécére kattintva és elhúzva, majd máshova ejtve azokat. Az egyes elemeket *felületi elemnek* hívják. A rendszer számos azonnal használható, kulcsrakész felületi elemmel rendelkezik, de a vezérlőpult képernyő moduláris felépítése elő van készítve egyéni felületi elemek könnyű integrálásához.

Ezen képernyő tartalma két főoszlopra rendezett. A bal oldali oszlopban normális esetben információkat láthat a jegyekről az állapotuk szerint osztályozva, mint például emlékeztető, eszkalált, új és nyitott. Ezen felületi elemek mindegyikén szűrheti a találatokat, hogy megtekinthesse az összes olyan jegyet, amelyhez hozzáférhet, azokat a jegyeket, amelyeket zárolt, azokat, amelyek az ügyintéző által meghatározott várólistákban találhatók egyéb szűrők között. Másfajta felületi elemek is vannak ebben az oszlopban, és ezek mind le vannak írva lentebb.

2.1 Vezérlőpult

A vezérlőpult az ügyintézők fő áttekintő képernyője. Használja ezt a képernyőt, hogy teljes áttekintőt kapjon a legfontosabb dolgokról: jegylistákról, időpontokról, statisztikákról és hírekről.

A fejléc három részből áll.

Profilkép A *Személyes menü* és a *Kilépés* lehetőségek.

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

The dashboard is divided into several sections:

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

The sidebar on the right contains:

- Settings:** A dropdown menu.
- 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. The X-axis shows days from Fri to Thu. The 'Created' line is at 0, and the 'Closed' line is 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... and several Release Notes for OTRS Business Solution and OTRS 6 Patch Level 17.

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

1. ábra: Ügyintézői vezérlőpult

This screenshot shows the top header of the OTRS dashboard. It features a navigation bar with a user profile icon, a folder icon, a list icon, an exclamation mark icon, a phone icon, an envelope icon, a group of people icon, a question mark icon, a lock icon, and a checkmark icon. Below these icons is a search bar with the text 'CustomerID...' and another search bar with the text 'Customer user...'. The main navigation menu includes: Dashboard, Customers, Calendar, Tickets, FAQ, Chat, Reports, and Admin. The OTRS logo is positioned in the top right corner.

2. ábra: Vezérlőpult fejléc

Eszköztár ikonok Számokkal rendelkező ikonok, amelyek néhány jegyműveletet jeleznek a vonatkozó jegyek számával. Az ikonok és a keresődobozok alapértelmezetten nincsenek bekapcsolva.

Lásd még:

Az ikonok és a keresődobozok a *Frontend* → *Agent* → *Toolbar* beállítások alatt kapcsolhatók be.

Az utolsó ikon a csevegés elérhetőségének állapota.

Lásd még:

A `ChatEngine::Active` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

A csevegés elérhetőségének állapota ikon egy háromállású kapcsoló, amely kattintással változtatható meg.

- Üres kör: nem érhető el csevegésekhez.
- Üres kör egy pipával: elérhető belső (ügyintéző – ügyintéző) csevegésekhez.
- Kitöltött kör egy pipával: elérhető belső (ügyintéző – ügyintéző) és külső (ügyfél – ügyintéző, nyilvános felhasználó – ügyintéző) csevegésekhez.

Megjegyzés: A csevegés elérhetőségének állapota meg lesz változtatva külső csevegésekről belső csevegésekre minden alkalommal, amikor egy ügyintéző újra bejelentkezik az OTRS-be.

Főmenü Az ügyintézői felület főmenüje.

A vezérlőpult úgynevezett *felületi elemeket* jelenít meg. A felületi elem egy olyan doboz, amely egy fejlécből, egy szűrőből és egy adattáblázatból áll. Minden egyes felületi elem áthelyezhető fogd és vidd módon, valamint saját beállításokkal rendelkezhet.

Minden egyes jegy felületi elemnek saját szűrője van az alábbiak megjelenítéséhez:

- Saját zárolt jegyek: azok a jegyek, amelyeket az aktuális ügyintéző zárolt.
- Saját megfigyelt jegyek: azok a jegyek, amelyek az ügyintéző megfigyelési listáján vannak (a `Ticket::Watcher` beállítás bekapcsolását igényli).
- Saját felelősségek: azok a jegyek, amelyeknél az ügyintéző felelősként van beállítva (a `Ticket::Responsible` beállítás bekapcsolását igényli).
- Jegyek a várólistáimban: azok a jegyek, amelyek a *Személyes beállítások* képernyőn megadott várólistákban vannak.
- Jegyek a szolgáltatásaimban: azok a jegyek, amelyek a *Személyes beállítások* képernyőn kiválasztott szolgáltatásokhoz vannak rendelve.
- Összes jegy: ezen típusú felületi elem összes jegye.

A számok a jegyek számát jelzik minden egyes szűrőkifejezésnél.

Új felületi elemek hozzáadásához:

1. Kattintson a *Beállítások* felületi elemre a jobb oldalsávban a kinyitásához.
2. Válassza ki azokat a felületi elemeket, amelyeket hozzá szeretne adni.
3. Kattintson a *Beállítások mentése* gombra.

Felületi elemek eltávolításához:

1. Kattintson a *Beállítások* felületi elemre a jobb oldalsávban a kinyitásához.
2. Szüntesse meg azoknak a felületi elemeknek a kijelölését, amelyeket el szeretne távolítani.

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...

3. ábra: Vezérlőpult felületi elemek

3. Kattintson a *Beállítások mentése* gombra.

Lásd még:

Úgy is eltávolíthat egy felületi elemet, ha a felületi elem fejléce fölé húzza az egeret, majd rákattint a jobb felső sarokban lévő × ikonra a felületi elem bezárásához.

Felületi elemek áthelyezéséhez:

1. Kattintson a felületi elem fejlécére, és tartja lenyomva az egérgombot.
2. Húzza a felületi elemet a kívánt helyre.
3. Ejtse le a felületi elemet az egérgomb elengedésével.

A felületi elemek saját beállításokkal rendelkezhetnek. Egy felületi elem beállításához:

1. Vigye az egeret a felületi elem fejléce fölé.
2. Kattintson a fogaskerék ikonra a jobb felső sarokban.
3. Változtassa meg a számot, és állítsa be a látható oszlopokat fogd és vidd módon.
4. Kattintson a *Változtatások mentése* gombra.

New Tickets

Shown Tickets:

Shown Columns:

AVAILABLE COLUMNS	VISIBLE COLUMNS (ORDER BY DRAG & DROP)
Filter available fields...	1. TicketNumber
Changed	2. Age
Created	3. Title
Customer Name	
Customer ID	
Customer User Name	
Customer User ID	
First Response Time	

Save Changes or Cancel

4. ábra: Felületi elem beállítások

Megjegyzés: A látható oszlopok sorrendje beállítható a *Látható oszlopok* mezőben lévő oszlopok átrendezésével.

2.1.1 Vezérlőpult tartalmi felületi elemek

Megjegyzés: A felületi elemek eltérőek lehetnek a telepített csomagoktól és a rendszerbeállításoktól függően.

Az *Emlékeztető jegyek* felületi elem a függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket későbbi munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

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

5. ábra: Emlékeztető jegyek felületi elem

Az *Eszkálált jegyek* felületi elem az eskálált jegyeket sorolja fel. Az eskálált jegyek a szolgáltatási megállapodásban beállított idő után vannak, és ennélfogva azonnal dolgozni kell velük.

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

6. ábra: Eszkálált jegyek felületi elem

Az *Új jegyek* felületi elem a legutóbb létrehozott jegyeket sorolja fel. Az új jegyekkel még nem foglalkozott az ügyintéző.

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!

7. ábra: Új jegyek felületi elem

A *Nyitott jegyek* felületi elem a nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzett aktuális munkát jelentik.

A *Futó folyamatjegyek* felületi elem azokat a folyamatjegyeket sorolja fel, amelyek elindultak, de még nem fejeződtek be.

A *Jegyvárólista áttekintő* felületi elem egy áttekintőt ad jegyszám mátrixként, ahol a sorok a várólistákat ábrázolják, és az oszlopok a jegyállapotokat képviselik. Minden egyes cella azon meghatározott állapotú jegyek számát jeleníti meg, amelyek az egyes várólistákhoz tartoznak.

Az *Események jegynaptár* felületi elem egy naptárban sorolja fel a jegyeket, de ez a felületi elem nem működik előzetes beállítások nélkül.

Ahhoz, hogy jegyeket jelenítsen meg ebben a naptárban, a következő beállításokat kell beállítania egy **adminisztrátor felhasználónak**:

1. Hozza létre a következő dinamikus mezőket:

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

8. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

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

9. ábra: Futó folyamatjegyek felületi elem

Objektum	Típus	Név	Címke
Jegy	Dátum / Idő	TicketCalendarStartTime	Naptár kezdési idő
Jegy	Dátum / Idő	TicketCalendarEndTime	Naptár befejezési idő

2. Navigáljon a *Frontend* → *Agent* → *View* ághoz és válasszon egy nézetet, amelyhez a dinamikus mezőt hozzá kell adni.

Például adja hozzá ezeket a dinamikus mezőket az *Új telefonos jegy* és az *Új e-mail jegy* képernyőkhöz, hogy a jegy létrehozásakor beállítsa ezeket a dinamikus mezőket, vagy adja hozzá a *Jegy szabad mezők* képernyőhöz, hogy beállítsa a dátumokat a meglévő jegyeknél a *Jegynagyítás* képernyő *Egyebek* → *Szabad mezők* menüpontjában.

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

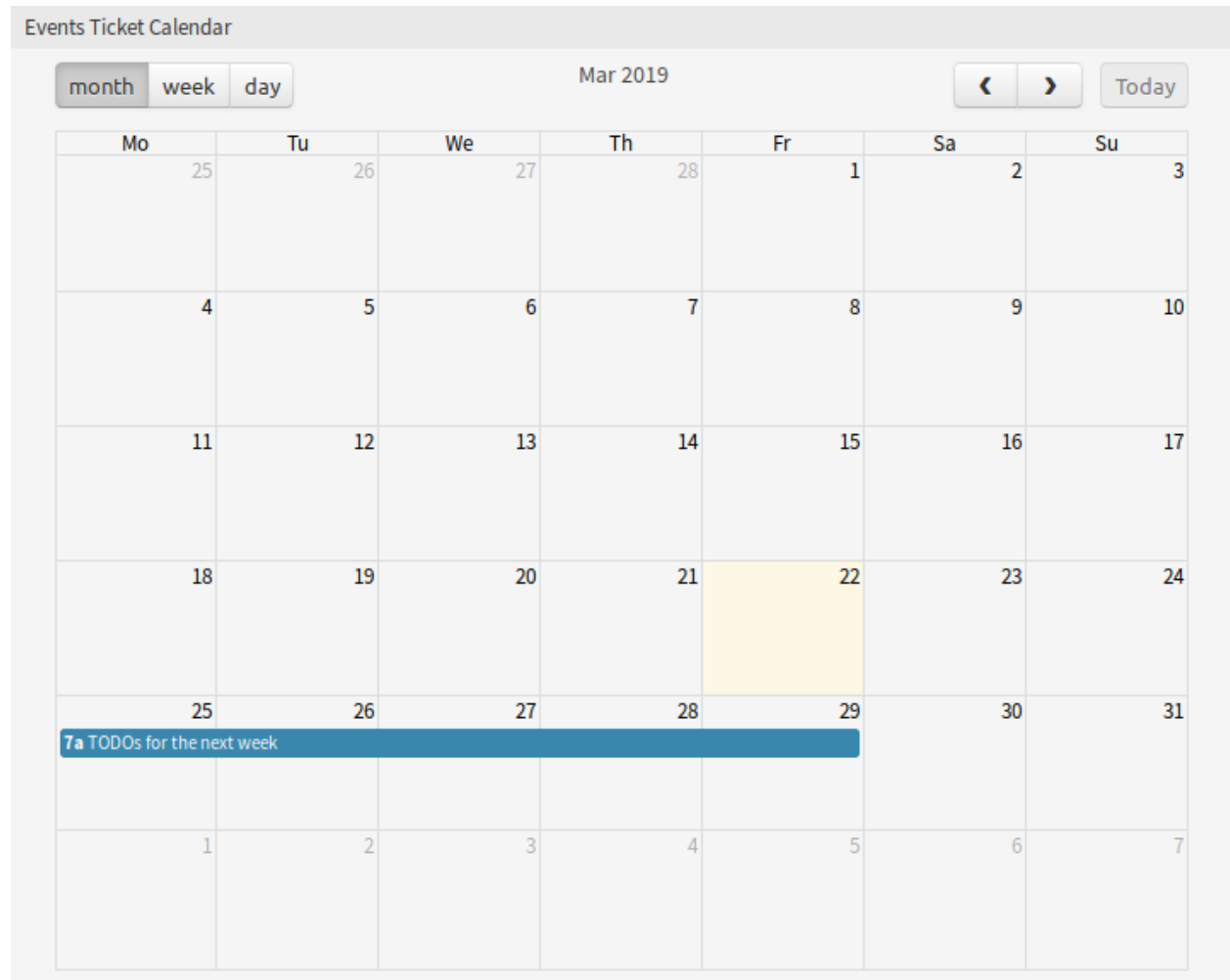
Ticket Queue Overview				
QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	

10. ábra: Jegyvárólista áttekintő felületi elem

- Adjon több várólistát a `DashboardEventsTicketCalendar###Queues` beállításához (alapértelmezetten csak a *Raw* várólista van hozzáadva).

Ha a dinamikus mezők tartalmazzak értéket a jegyeknél, akkor a jegyek megjelennek a felületi elemen.

Vigye az egeret egy bejegyzés fölé a jegy részleteinek megtekintéséhez, vagy kattintson rá, hogy megnyissa a jegyet a *Jegynagyítás* képernyőn.



11. ábra: Események jegynaptár felületi elem

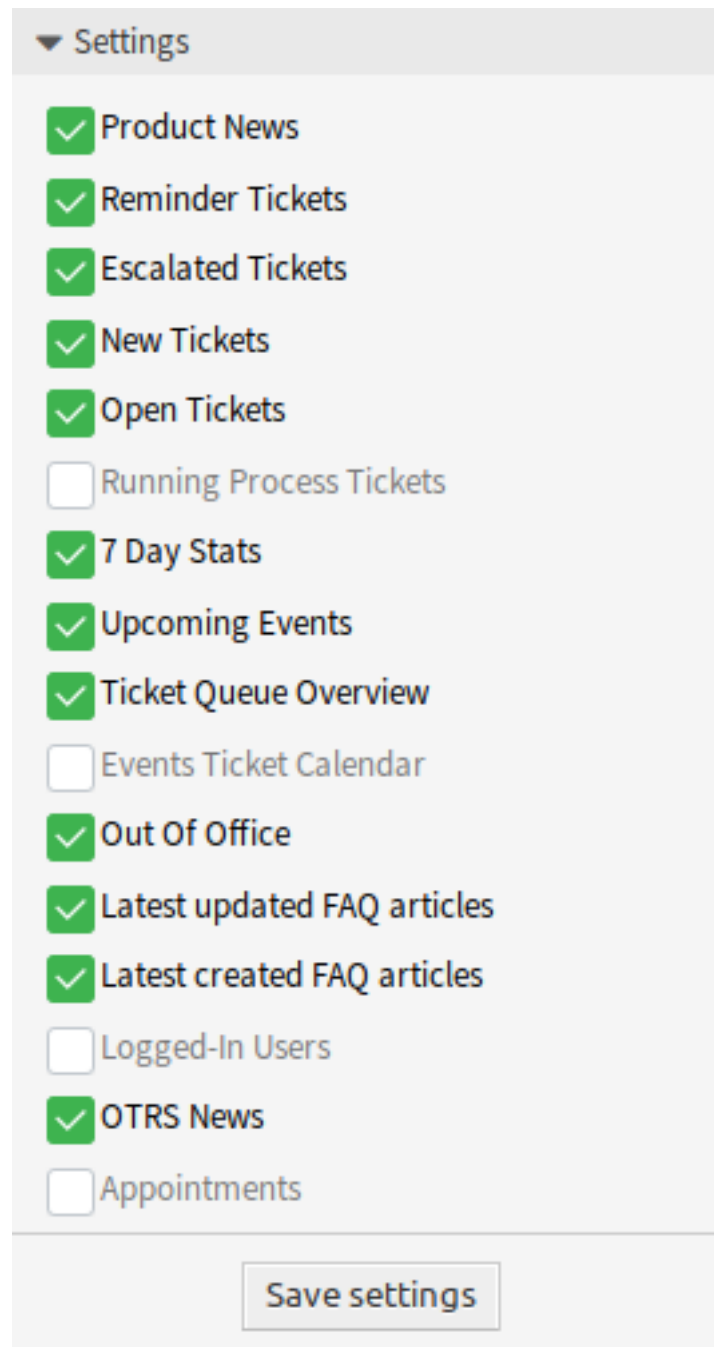
2.1.2 Vezérlőpult oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatóak. Van egy *Beállítások* felületi elem az egyéb felületi elemek be- vagy kikapcsolásához, valamint néhány információs felületi elem is itt jelenik meg.

A *Beállítások* felületi elem sorolja fel a képernyőn lévő az összes elérhető felületi elemet.

Egy felület elem be- vagy kikapcsolásához:

- Nyissa ki a *Beállítások* felületi elemet a jobb oldalsávban a fejlécsávjára kattintva.
- Módosítsa egy jelölőnégyzet bejelölési állapotát.
- Kattintson a *Beállítások mentése* gombra.



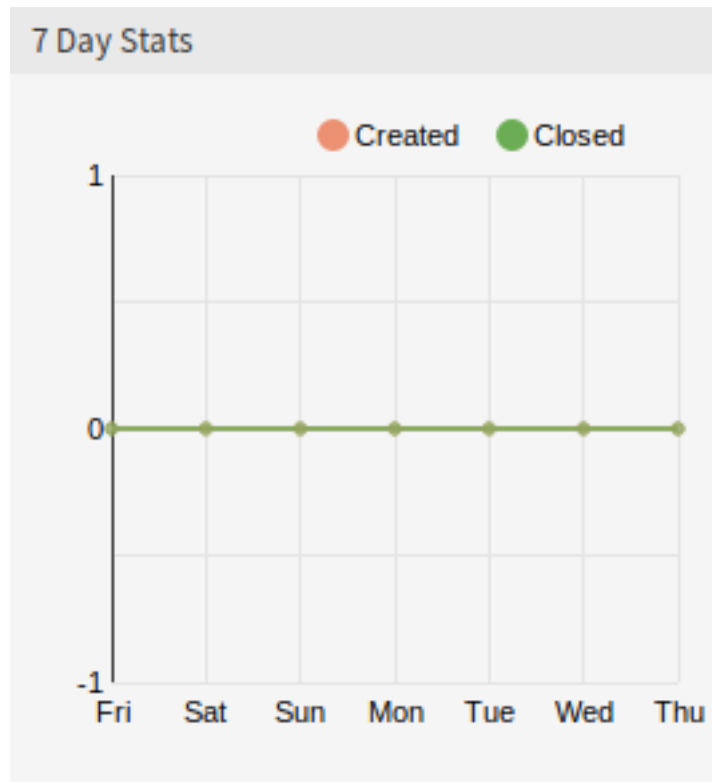
▼ Settings

- 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

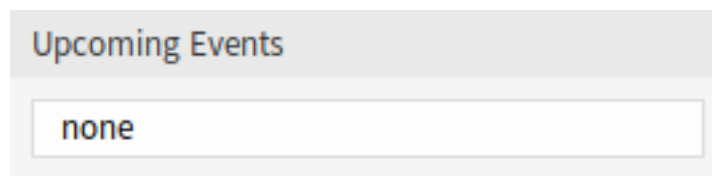
12. ábra: Beállítások felületi elem

A *7 napos statisztika* felületi elem az elmúlt hét napon létrehozott és lezárt jegyek számát jeleníti meg.



13. ábra: 7 napos statisztika felületi elem

A *Közelgő események* felületi elem a *Naptár* bejegyzéseit jeleníti meg.



14. ábra: Közelgő események felületi elem

Az *Irodán kívül* felületi elem azokat az ügyintézőket jeleníti meg, akik jelenleg irodán kívül vannak. Ezt az információt a *Személyes beállítások* képernyő *Felhasználói profil* moduljában lehet beállítani.

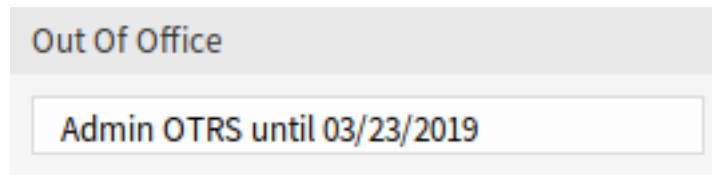
Megjegyzés: Ha jelenleg egyetlen ügyintéző sincs irodán kívül, akkor ez a felületi nem jelenik meg.

A *Legutóbb frissített GyIK bejegyzések* felületi elem azokat a GyIK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég frissítettek.

A *Legutóbb létrehozott GyIK bejegyzések* felületi elem azokat a GyIK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég hoztak létre.

A *Bejelentkezett felhasználók* felületi elem a jelenleg elérhető ügyintézőket és ügyfél-felhasználókat jeleníti meg.

Az *OTRS hírek* felületi elem híreket jelenít meg egy RSS hírforrásból.



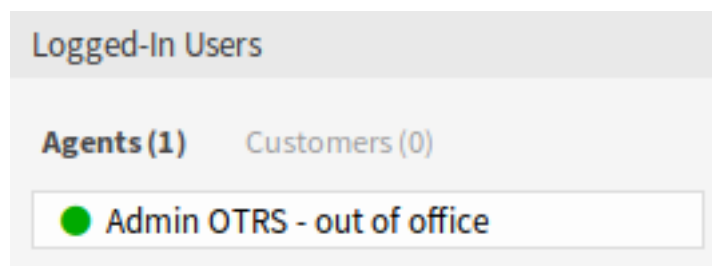
15. ábra: Irodán kívül felületi elem



16. ábra: Legutóbb frissített GyIK bejegyzések felületi elem



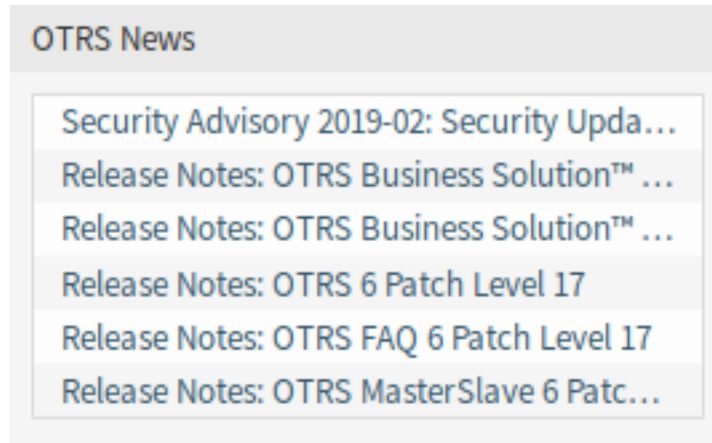
17. ábra: Legutóbb létrehozott GyIK bejegyzések felületi elem



18. ábra: Bejelentkezett felhasználók felületi elem

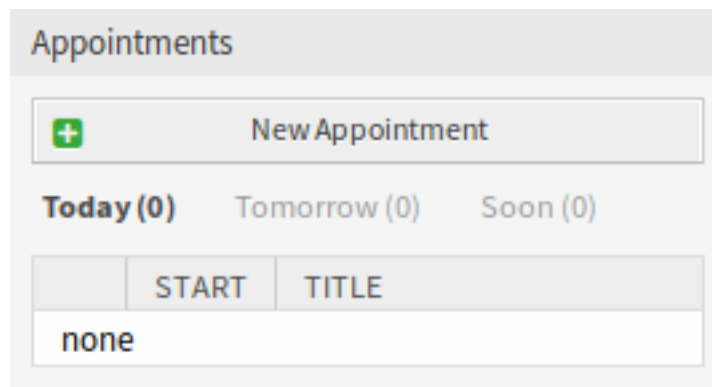
Lásd még:

Az RSS hírforrás megváltoztatásához nézze meg a `DashboardBackend###0410-RSS` beállítást.



19. ábra: OTRS hírek felületi elem

Az *Időpontok* felületi elem a mai, a holnapi és az erre a hétre megadott időpontokat jeleníti meg. Kattintson az *Időpont hozzáadása* gombra az *Új időpont* párbeszédablak megnyitásához.



20. ábra: Időpontok felületi elem

Személyes menü

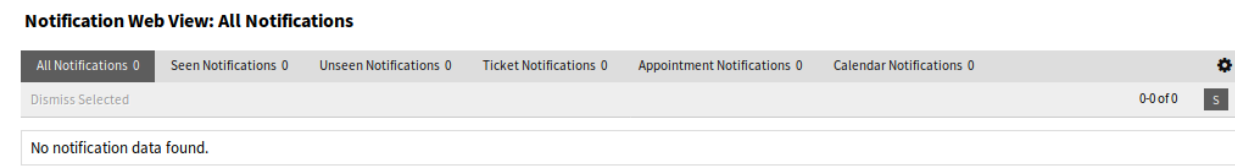
Használja ezt a menüpontot, hogy személyre szabja a profilját az OTRS-ben. A személyes menü a bal felső sarokban lévő profilképen keresztül érhető el.

Az ebben a menüben megváltoztatott összes beállítás csak az Ön profiljára van hatással, és nem befolyásolja az OTRS működését vagy más ügyintézőket.

3.1 Értesítések

Használja ezt a képernyőt, hogy áttekintést kapjon az értesítésekről. Az értesítés áttekintő képernyő a *Profilkép* alatt elérhető menü *Értesítések* menüpontjában érhető el.

Ha olvasatlan értesítések vannak ezen a képernyőn, akkor egy számot tartalmazó zászló ikon is jelezni fogja az olvasatlan értesítések számát az eszköztáron.



1. ábra: Értesítési webnézet képernyő

Az értesítések szűrhetők az áttekintő felületi elem fejlécén lévő állapotnévre kattintva. Létezik egy *Összes értesítés* lehetőség az összes értesítés megtekintéséhez. Az állapotnevek utáni számok azt jelzik, hogy hány értesítés van az egyes állapotokban.

Az oldalanként megjelenített értesítések számának korlátozásához és a látható oszlopok beállításához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített értesítések legnagyobb számát, és állítsa be a látható oszlopokat fogd és vidd módon.

3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

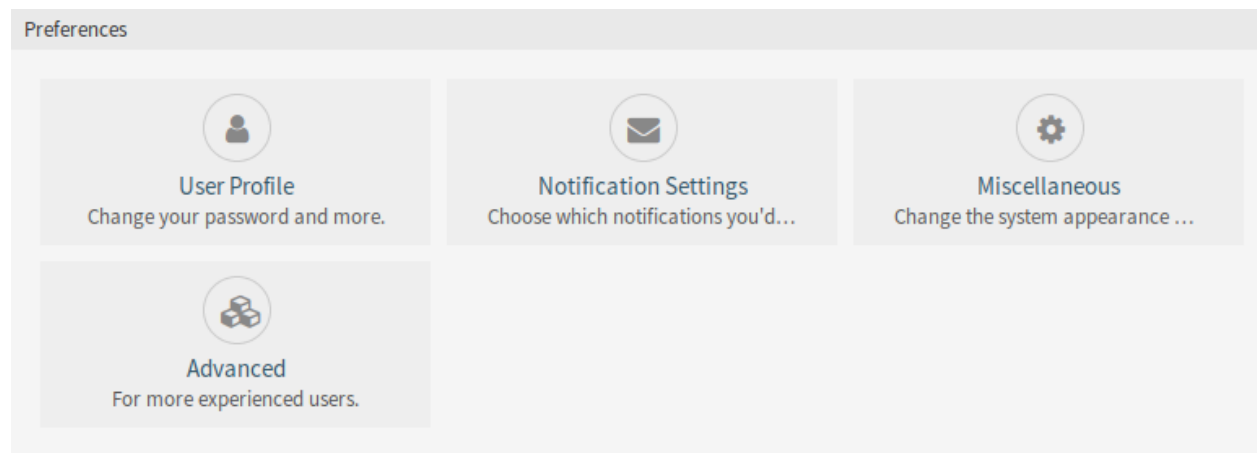
Megjegyzés: A látható oszlopok sorrendje beállítható a *Látható oszlopok* mezőben lévő oszlopok átrendezésével.

3.2 Személyes beállítások

Használja ezt a képernyőt, hogy beállítsa a személyes beállításokat az OTRS-ben. A személyes beállítások képernyő a *Profilkép* alatt elérhető menü *Személyes beállítások* menüpontjában érhető el.

Ez az áttekintő képernyő négy modulból áll.

- Felhasználói profil
- Értesítési beállítások
- Egyebek
- Speciális



2. ábra: Beállítások moduljai

Minden modul felületi elemekből áll, amelyeknek két oszlopa van. Az első oszlopban a beállítás, a második oszlopban a beállítás leírása van.

Megjegyzés: Ne felejtse el alkalmazni a változtatásokat a felületi elem jobb oldalán található pipa ikonra kattintva.

3.2.1 Felhasználói profil

Ez az ügyintézői profil, ahol a fiókra vonatkozó beállítások változtathatók meg.

Jelszó megváltoztatása

Ezen a felületi elemen a jelenlegi jelszó változtatható meg. A jelszó megváltoztatásához az összes mezőt ki kell tölteni.

3. ábra: Jelszó megváltoztatása felületi elem

Jelenlegi jelszó Biztonsági okokból gépelje be a jelenlegi jelszavát, ha meg szeretné változtatni azt.

Új jelszó Gépelje be az új jelszavát ide.

Jelszó ellenőrzése Gépelje be ismét az új jelszavát, hogy elkerülje az új jelszó elírását.

Google hitelesítő

Lásd még:

A `PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Ez egy kétlépcsős hitelesítési token, amit az [RFC6238](#) ír le a fiók biztonságának növelése érdekében. A [Google hitelesítő](#) egy mobil alkalmazás tokenek előállításához, de bármilyen egyéb előállító alkalmazás is használható.

4. ábra: Google hitelesítő felületi elem

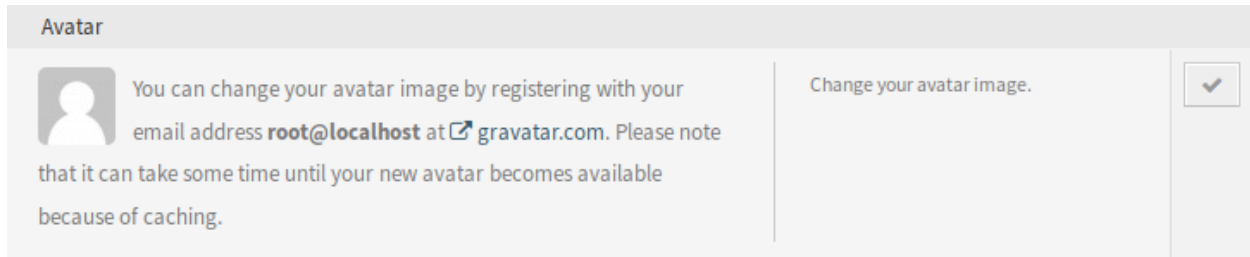
Megosztott titok Ez egy token előállításához használt karakterlánc. Kizárólag nagybetűket (A-Z) és számokat (2-7) tartalmazhat. Kattintson az *Előállítás* gombra egy titok előállításához.

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy hozzáadta-e a megosztott titkot az előállító alkalmazásához és az alkalmazás helyesen működik-e. Egyébként nem lesz képes többé bejelentkezni a kétlépcsős token nélkül.

Profilkép

Itt változtatható meg a *Jegynagyítás* képernyőn és a főmenüben profilképként használt kép.

Nem lehetséges egy profilképet közvetlenül feltölteni az OTRS-be. A funkció használatához regisztrálnia kell az e-mail címét a [Gravatar](#) oldalon. Egyébként a keresztnév és a vezetéknev első betűi lesznek megjelölve.



5. ábra: Profilkép felületi elem

Nyelv

Használja ezt a felületi elemet az OTRS felhasználói felület nyelvének beállításához.



6. ábra: Nyelv felületi elem

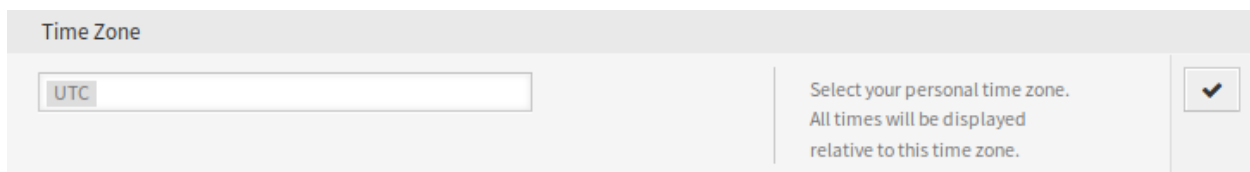
Csak azok a nyelvek vannak felsorolva alapértelmezetten, amelyeken az OTRS több mint 95%-ban le van fordítva. Az összes elérhető nyelv megtekintéséhez kattintson a legördülő lista melletti frissítés ikonra.

Lásd még:

A befejezetlen nyelvek fordítási állapota alacsony, de segíthet a fordítás növelésében. Nézze meg a fejlesztői kézikönyvet az **OTRS** fordításával kapcsolatos további információkért.

Időzóna

Minden ügyintézőnek be kell állítania az aktuális földrajzi helyének időzónáját, hogy megfelelő dátum- és időszámítást kapjon az OTRS-ben.



7. ábra: Időzóna felületi elem

Válassza ki a földrajzi helyet, ahol jelenleg tartózkodik.

Irodán kívüli idő

Ezzel a felületi elemmel az ügyintézők tájékoztathatják a többi ügyintézőt a távollétükről. Ez hasznos az erőforrás-tervezésnél és a munkaterhelés kiegyenlítésénél.

Aktív A funkció be- vagy kikapcsolható.

8. ábra: Irodán kívüli idő felületi elem

Indítás A távollét első napja.

Befejezés A távollét utolsó napja.

3.2.2 Értesítési beállítások

Ezek a beállítások a személyes értesítések személyre szabásához vannak.

Saját várólisták

Ezen a felületi elemen kiválasztható néhány várólista előnyben részesített várólistaként. Az ezekben a várólistákban lévő jegyek a jegy felületi elemek *Jegyek a várólistáimban* szűrője alatt lesznek megjelenítve, valamint értesítések lesznek küldve, ha új jegyek érhetők el a kiválasztott várólisták egyikében.

A *Várólista nézet* csak azokat a várólistákat jeleníti meg a *Saját várólistáim* szűrő alatt, amelyek ezen a felületi elemen ki vannak jelölve.

Tulajdonos vagy felelős kiválasztása esetén csak azok az ügyintézők vannak alapértelmezetten felsorolva lehetséges tulajdonosként vagy felelősként, akik beállították a várólistát előnyben részesített várólistaként ezen a felületi elemen.

9. ábra: Saját várólisták felületi elem

Válasszon egy vagy több várólistát a legördülő listából.

Saját szolgáltatások

Lásd még:

A `Ticket::Service` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Ezen a felületi elemen néhány szolgáltatás választható ki előnyben részesített szolgáltatásokként.

A *Szolgáltatás nézet* csak azokat a szolgáltatásokat jeleníti meg a *Saját szolgáltatásaim* szűrő alatt, amelyek ezen a felületi elemen ki vannak jelölve.

Válasszon egy vagy több szolgáltatást a legördülő listából.

My Services

Your service selection of your preferred services. You also get notified about those services via email if enabled.

✓

10. ábra: Saját szolgáltatások felületi elem

Jegyértesítések

Ezen a felületi elemen választhatók ki a bármilyen típusú jegyértesítéshez használt módszerek.

Ticket notifications

NOTIFICATION	✉	☰	📱
Ticket create notification	✓		
Ticket follow-up notification (locked)	✓		
Ticket follow-up notification (unlocked)	✓		
Ticket lock timeout notification	✓		
Ticket queue update notification	✓		
Ticket service update notification	✓		

Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications. Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.

✓

11. ábra: Jegyértesítések felületi elem

A lehetséges módszerek: *E-mail*, *Webnét* vagy *SMS*.

Időpont-értesítések

Ezen a felületi elemen választhatók ki az időpont-értesítéshez használt módszerek.

Appointment notifications

NOTIFICATION	✉	☰	📱
Appointment reminder notification	✓		

Choose for which kind of appointment changes you want to receive notifications.

✓

12. ábra: Időpont-értesítések felületi elem

A lehetséges módszerek: *E-mail*, *Webnét* vagy *SMS*.

Saját csevegőcsatornák

Lásd még:

A `ChatEngine::Active` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Ezen a felületi elemen néhány csevegőcsatorna választható ki előnyben részesített csevegőcsatornákként. Értesítést fog kapni az ezekben a csevegőcsatornáknak létrejött külső csevegéskérésekről.

A *Csevegések kezelése* csak azokat a csevegőcsatornákat jeleníti meg a *Saját csevegőcsatornák* szűrő alatt, amelyek ezen a felületi elemen ki vannak jelölve.

13. ábra: Saját csevegőcsatornák felületi elem

Válasszon egy vagy több csevegőcsatornát a legördülő listából. Egy ügyintézőnek ki kell választania, hogy mely csevegőcsatornáknak szeretne elérhető lenni. Az ügyfelek csak akkor lesznek képesek új csevegéskérést létrehozni egy bizonyos csatornán, ha legalább egy tulajdonos jogosultságokkal rendelkező ügyintéző kiválasztotta ezt a csatornát a beállításaiban, és elérhetőként van beállítva a külső csevegésekhez a *Vezérlőpult* fejlesztésközpontján lévő csevegés-elérhetőségi ikonnal.

3.2.3 Egyebek

Ezek a beállítások az OTRS néhány vizuális megjelenésének megváltoztatásához vannak.

Felszín

Ezen a felületi elemen választható ki az a felszín, amelyet az OTRS-nek viselnie kell.

14. ábra: Felszín felületi elem

Válasszon egy felszínt a legördülő listából.

Áttekintő frissítési ideje

Lehetőség van az áttekintő képernyők automatikus frissítésére egy bizonyos időtartam után.

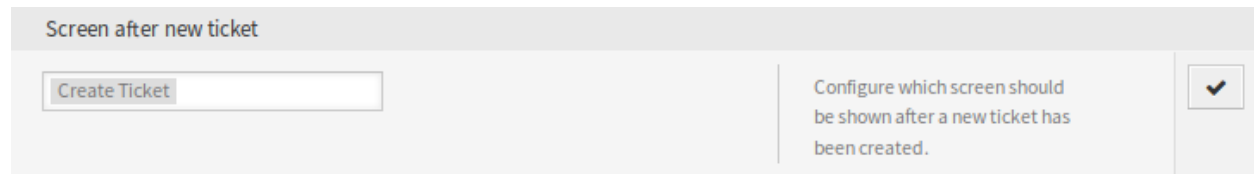
15. ábra: Áttekintő frissítési ideje felületi elem

Válasszon egy frissítési időközt a legördülő listából.

Figyelem: Az áttekintő képernyők túl gyakran történő frissítése teljesítményproblémákat okozhat a sok ügyintézővel rendelkező nagy rendszereknél.

Új jegy utáni képernyő

Annak kiválasztása, hogy mely képernyő legyen megjelenítve, miután egy új jegyet létrehoztak.

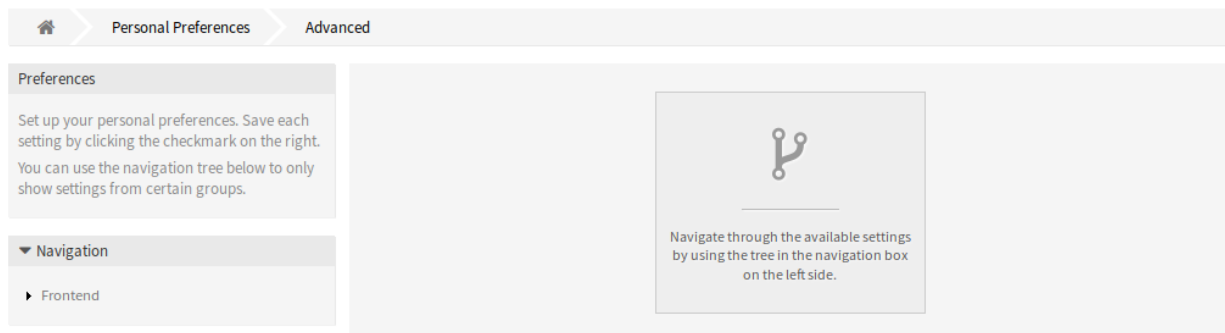


16. ábra: Új jegy utáni képernyő felületi elem

Válasszon egy képernyőt a legördülő listából.

3.2.4 Speciális

Ebben a modulban állítható be néhány rendszerbeállítási lehetőség.



17. ábra: Speciális beállítások képernyő

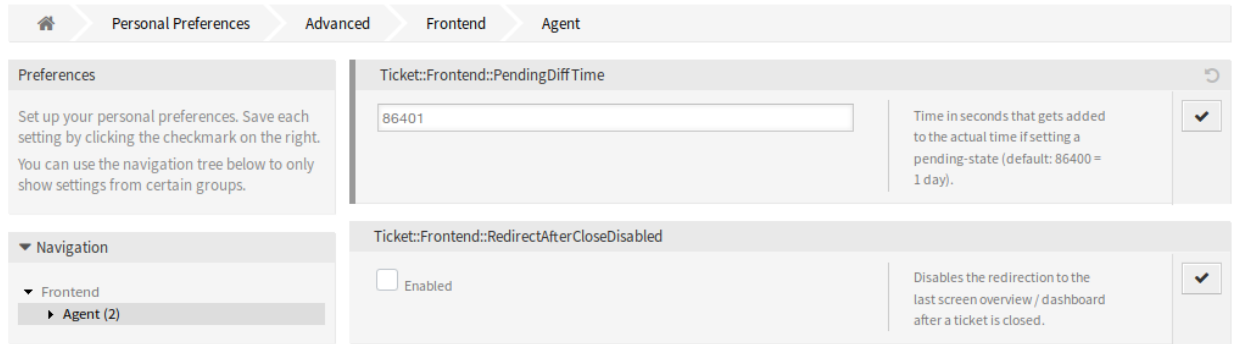
Egy beállítás módosításához:

1. Használja a navigációs fát a bal oldalsávban, hogy megtalálja a kívánt beállítást.
2. Módosítsa az értéket.
3. Kattintson a pipa gombra a beállítási felületi elem jobb oldalán.

A módosított beállítások szürke szegélyt kapnak a bal oldalon.

Egy beállítás visszaállításához:

1. Kattintson a visszaállítás ikonra a beállítási felületi elem jobb felső sarkában.



The screenshot displays the OTRS user interface for special settings. At the top, a breadcrumb navigation path shows: Home > Personal Preferences > Advanced > Frontend > Agent. On the left, a 'Navigation' tree is expanded to show 'Frontend' > 'Agent (2)'. The main content area contains two settings:

- Ticket::Frontend::PendingDiff Time:** A text input field contains the value '86401'. To its right, a description reads: 'Time in seconds that gets added to the actual time if setting a pending-state (default: 86400 = 1 day)'. A checkmark icon is visible on the right side of the setting.
- Ticket::Frontend::RedirectAfterCloseDisabled:** A checkbox is currently unchecked, with the label 'Enabled' next to it. To its right, a description reads: 'Disables the redirection to the last screen overview / dashboard after a ticket is closed.' A checkmark icon is visible on the right side of the setting.

18. ábra: Speciális beállítások – fa navigációs képernyő

3.3 Kilépés

Használja ezt a menüpontot, hogy kilépjen az OTRS-ből és eljusson a bejelentkező képernyőhöz.

Megjegyzés: Erre a menüpontra kattintva az ügyintéző ki fog lépni megerősítés nélkül.

Használja ezt a menüt, hogy áttekintő képernyőket kapjon az ügyfelekhez és az ügyfél-felhasználókhoz. Mind az ügyfelek, mind az ügyfél-felhasználók kezelhetők itt.

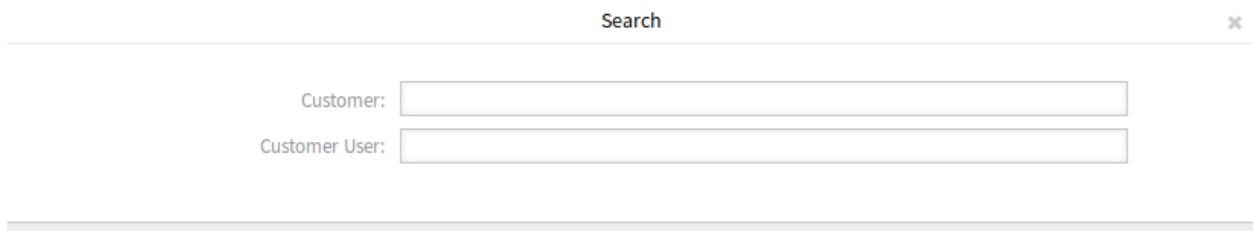
4.1 Ügyfélinformációs-központ

Az ügyfélinformációs-központ egy olyan vezérlőpult, amely megjeleníti az ügyfélhez tartozó összes fontos jegyet és ügyfél-felhasználót. Ennek a vezérlőpultnak ugyanaz a célja mint az ügyintézői vezérlőpultnak: az összes fontos információ megtekintése egyetlen pillantással.

Használja ezt a képernyőt, hogy hozzáférjen az ügyfél vezérlőpulthoz. A vezérlőpult az *Ügyfelek* menü *Ügyfélinformációs-központ* menüpontjában érhető el.

4.1.1 Ügyféljegyek kezelése

Az *Ügyfélinformációs-központ* menüpontra kattintva egy kizárólagos keresőablakot fog megnyitni egy ügyfél vagy ügyfél-felhasználó kereséséhez. Legalább két karaktert be kell írni ide.



The image shows a search interface with a header bar containing the word "Search" and a close button (x). Below the header, there are two input fields. The first field is labeled "Customer:" and the second field is labeled "Customer User:". Both fields are empty and have a light gray border.

1. ábra: Ügyfél vagy ügyfél-felhasználó keresése párbeszédablak

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél vagy ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Miután egy ügyfél vagy egy ügyfél-felhasználó kiválasztásra került, az *Ügyfélinformációs-központ* vezérlőpult nyílik meg. A vezérlőpult több felületi elemet is tartalmaz.

Megjegyzés: A felületi elemek sorrendje átrendezhető fogd és vidd módon, és a felületi elemek eltávolíthatók az egyes felületi elemek jobb felső sarkában lévő bezárás ikonnal.

Lásd még:

Nézze meg a *Vezérlőpult* fejezetet a felületi elemek kezelésének részletesebb magyarázatáért.

Customer Information Center – Stark Industries (stark-industries)

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	

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

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Open Tickets

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

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Settings

Company Status

Escalated tickets: 0

Open tickets: 0

Closed tickets: 0

All tickets: 0

Customer Information


Customer: Stark Industries

2. ábra: Ügyfélinformációs-központ vezérlőpult

Ügyfélinformációs-központ tartalmi felületi elemek

Az *Ügyfél-felhasználók* felületi elem használható az ügyfélhez tartozó összes ügyfél-felhasználó felsorolásához. Lehetőség van az ügyfél-felhasználók hozzáadására vagy szerkesztésére, a részletek megtekintésére, valamint jegyek létrehozására közvetlenül a felületi elemből.

Egy új ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

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	

3. ábra: Ügyfél-felhasználók felületi elem

1. Kattintson az *Ügyfél-felhasználó hozzáadása* gombra a felületi elem tetején.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy ügyfél-felhasználó szerkesztéséhez:

1. Kattintson a ceruza ikonra a táblázat utolsó oszlopában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy ügyfél-felhasználó részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználó nevére.
2. Nézze meg az ügyfelet és az összes fontos jegyet az *Ügyfél-felhasználó információs-központ* vezérlőpulton.

Új jegy létrehozásához egy ügyfél-felhasználó számára:

1. Kattintson a *Létrehozás* hivatkozásra a *Telefonos jegy* vagy az *E-mail jegy* oszlopban.
2. Kövesse az *Új telefonos jegy* vagy az *Új e-mail jegy* képernyőn lévő utasításokat.

Egy ügyfél-felhasználó jegyeinek kereséséhez:

1. Kattintson a számokra a *Nyitott* vagy *Lezárt* oszlopban.
2. Keresse meg a szükséges jegyet az új képernyőn.

A következő felületi elemek az ügyfélre vonatkozó jegyeket jelenítik meg.

Minden egyes jegy felületi elemnek saját szűrője van az alábbiak megjelenítéséhez:

- Saját zárolt jegyek: azok a jegyek, amelyeket az aktuális ügyintéző zárolt.
- Jegyek a várólistáimban: azok a jegyek, amelyek a *Személyes beállítások* képernyőn megadott várólistákban vannak.
- Összes jegy: ezen típusú felületi elem összes jegye.

Az *Emlékeztető jegyek* felületi elem a függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket későbbi munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

Az *Eszkalált jegyek* felületi elem az eskalált jegyeket sorolja fel. Az eskalált jegyek a szolgáltatási megálapodásban beállított idő után vannak, és ennél fogva azonnal dolgozni kell velük.

Az *Új jegyek* felületi elem a legutóbb létrehozott jegyeket sorolja fel. Az új jegyekkel még nem foglalkozott az ügyintéző.

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

4. ábra: Emlékeztető jegyek felületi elem

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

5. ábra: Eszkalált jegyek felületi elem

A *Nyitott jegyek* felületi elem a nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzett aktuális munkát jelentik.

Ügyfélinformációs-központ oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatóak. Van egy *Beállítások* felületi elem az egyéb felületi elemek be- vagy kikapcsolásához, valamint néhány információs felületi elem is itt jelenik meg.

A *Beállítások* felületi elem sorolja fel a képernyőn lévő az összes elérhető felületi elemet.

Egy felület elem be- vagy kikapcsolásához:

1. Nyissa ki a *Beállítások* felületi elemet a jobb oldalsávban a fejlécsávjára kattintva.
2. Módosítsa egy jelölőnégyzet bejelölési állapotát.
3. Kattintson a *Beállítások mentése* gombra.

A *Vállalat állapot* felületi elem az aktuális ügyfél jegyeinek számát jeleníti meg állapot szerint osztályozva.

Az *Ügyfél-információk* felületi elem információkat jelenít meg az aktuális ügyfélről.

Lásd még:

Az ügyfél-információk az *Ügyfél adminisztráció* menüpontban változtathatók meg.

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!

6. ábra: Új jegyek felületi elem

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

7. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

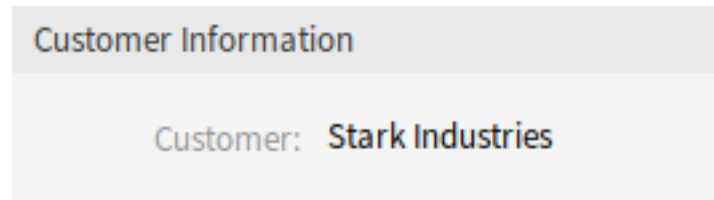
▼ Settings

- Customer Users
- Reminder Tickets
- Escalated Tickets
- New Tickets
- Open Tickets
- Company Status
- Customer Information

8. ábra: Beállítások felületi elem

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

9. ábra: Vállalat állapot felületi elem



10. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

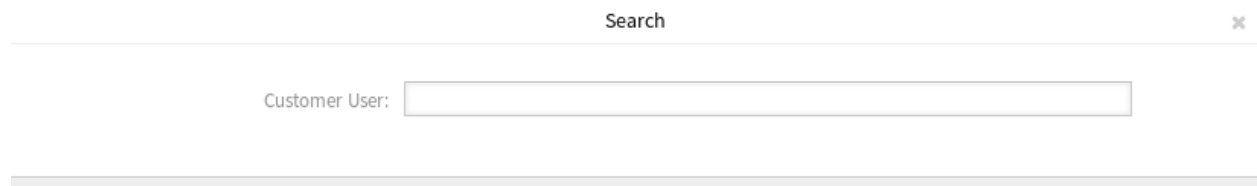
4.2 Ügyfél-felhasználó információs-központ

Az ügyfél-felhasználó információs-központ egy olyan vezérlőpult, amely megjeleníti az ügyfél-felhasználóhoz tartozó összes fontos jegyet és ügyfelet. Ennek a vezérlőpultnak ugyanaz a célja mint az ügyintézői vezérlőpultnak: az összes fontos információ megtekintése egyetlen pillantással.

Használja ezt a képernyőt, hogy hozzáférjen az ügyfél-felhasználó vezérlőpulthoz. A vezérlőpult az *Ügyfelek* menü *Ügyfél-felhasználó információs-központ* menüpontjában érhető el.

4.2.1 Ügyfél-felhasználó jegyek kezelése

Az *Ügyfél-felhasználó információs-központ* menüpontra kattintva egy kizárólagos keresőablakot fog megnyitni egy ügyfél-felhasználó kereséséhez. Legalább két karaktert be kell írni ide.



11. ábra: Ügyfél-felhasználó keresés párbeszédablak

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Miután egy ügyfél-felhasználó kiválasztásra került, az *Ügyfél-felhasználó információs-központ* vezérlőpult nyílik meg. A vezérlőpult több felületi elemet is tartalmaz.

Megjegyzés: A felületi elemek sorrendje átrendezhető fogd és vidd módon, és a felületi elemek eltávolíthatók az egyes felületi elemek jobb felső sarkában lévő bezárás ikonnal.

Lásd még:

Nézze meg a *Vezérlőpult* fejezetet a felületi elemek kezelésének részletesebb magyarázatáért.

Ügyfél-felhasználó információs-központ tartalmi felületi elemek

Az *Ügyfél-azonosítók* felületi elem használható az összes olyan ügyfél felsorolásához, akikhez az ügyfél-felhasználó tartozik. Lehetőség van az ügyfél szerkesztésére és a részletek megtekintésére közvetlenül a

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

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

Customer IDs

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

12. ábra: Ügyfél-felhasználó információs-központ vezérlőpult

felületi elemből.

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

13. ábra: Ügyfél-azonosítók felületi elem

Egy ügyfél szerkesztéséhez:

1. Kattintson a ceruza ikonra a táblázat utolsó oszlopában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy ügyfél részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél nevére.
2. Nézze meg az ügyfél-felhasználókat és az összes fontos jegyet az *Ügyfélinformációs-központ* vezérlőpulton.

Egy ügyfél jegyeinek kereséséhez:

1. Kattintson a számokra a *Nyitott* vagy *Lezárt* oszlopban.
2. Keresse meg a szükséges jegyet az új képernyőn.

A következő felületi elemek az ügyfél-felhasználóra vonatkozó jegyeket jelenítik meg.

Minden egyes jegy felületi elemnek saját szűrője van az alábbiak megjelenítéséhez:

- Hozzárendelve az ügyfél-felhasználóhoz: azok a jegyek, amelyek hozzá vannak rendelve az ügyfél-felhasználóhoz.
- Hozzáférhető az ügyfél-felhasználónak: azok a jegyek, amelyek hozzáférhetőek az ügyfél-felhasználó számára.
- Saját zárolt jegyek: azok a jegyek, amelyeket az aktuális ügyintéző zárolt.
- Jegyek a várólistáimban: azok a jegyek, amelyek a *Személyes beállítások* képernyőn megadott várólistákban vannak.
- Összes jegy: ezen típusú felületi elem összes jegye.

Az *Emlékeztető jegyek* felületi elem a függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket későbbi munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

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				

14. ábra: Emlékeztető jegyek felületi elem

Az *Eszkálált jegyek* felületi elem az eszkalált jegyeket sorolja fel. Az eszkalált jegyek a szolgáltatási megállapodásban beállított idő után vannak, és ennélfogva azonnal dolgozni kell velük.

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				

15. ábra: Eszkalált jegyek felületi elem

Az *Új jegyek* felületi elem a legutóbb létrehozott jegyeket sorolja fel. Az új jegyekkel még nem foglalkozott az ügyintéző.

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				

16. ábra: Új jegyek felületi elem

A *Nyitott jegyek* felületi elem a nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzett aktuális munkát jelentik.

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				

17. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

Ügyfél-felhasználó információs-központ oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatóak. Van egy *Beállítások* felületi elem az egyéb felületi elemek be- vagy kikapcsolásához, valamint néhány információs felületi elem is itt jelenik meg.

A *Beállítások* felületi elem sorolja fel a képernyőn lévő az összes elérhető felületi elemet.

Egy felület elem be- vagy kikapcsolásához:

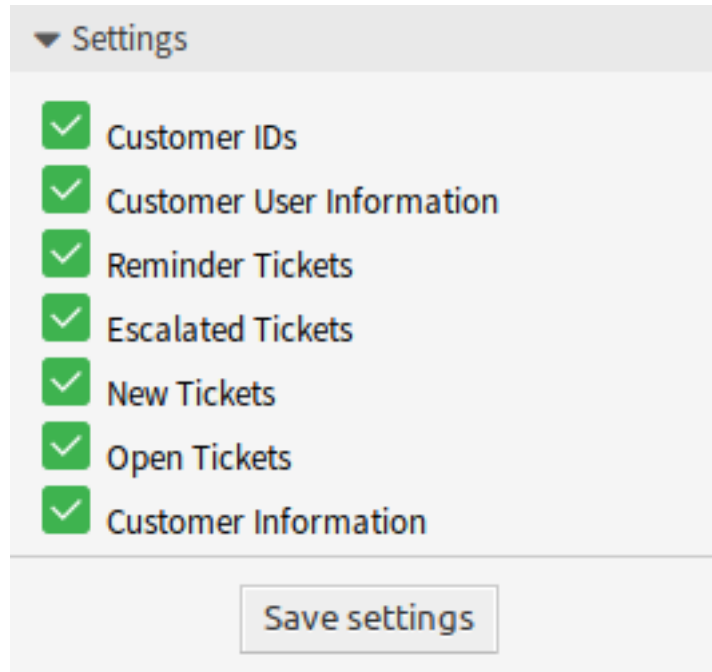
1. Nyissa ki a *Beállítások* felületi elemet a jobb oldalsávban a fejlécsávjára kattintva.
2. Módosítsa egy jelölőnégyzet bejelölési állapotát.
3. Kattintson a *Beállítások mentése* gombra.

Az *Ügyfélfelhasználó-információk* felületi elem információkat jelenít meg az aktuális ügyfél-felhasználóról.

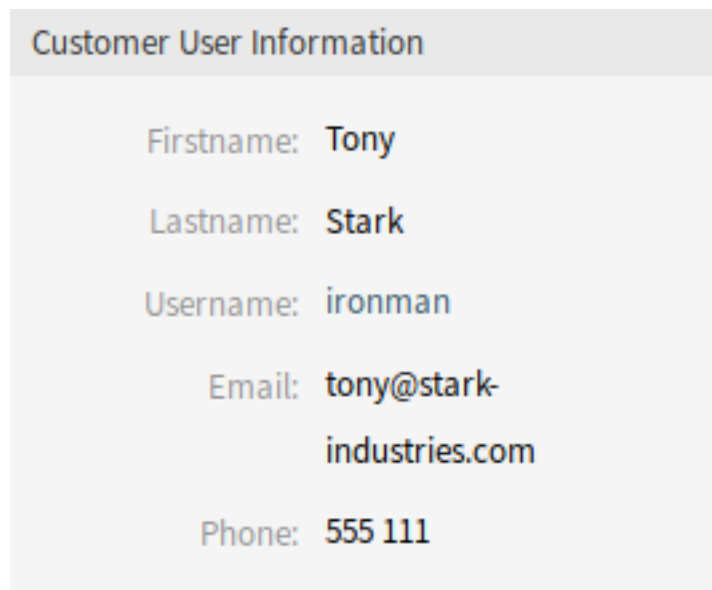
Az *Ügyfél-információk* felületi elem információkat jelenít meg az aktuális ügyfélről.

Lásd még:

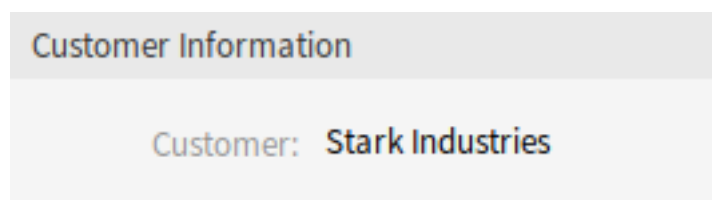
Az ügyfélfelhasználó-információk az *Ügyfél-felhasználó adminisztráció* menüpontban változtathatók meg.



18. ábra: Beállítások felületi elem



19. ábra: Ügyfélfelhasználó-információk felületi elem



20. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

4.3 Ügyfél-felhasználó adminisztráció

Annak a személynek az aktája, akivel a vállalat foglalkozik, több információt igényel az adott személyről: fizikai hely szállítási és számlázási célok miatt, valamint az e-mail és a telefonos kapcsolati elérhetőségei.

Az OTRS nagyszerű módot biztosít a partnerek személyes információinak elmentéséhez azon szervezeten belül, amelyet az Ön vállalata szolgál ki. Annyi személyes kapcsolati adatot adhat hozzá az OTRS-be, amennyi csak szükséges.

Használja ezt a képernyőt, hogy egy ügyfél-felhasználót adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz ügyfél-felhasználókat. Az ügyfél-felhasználó kezelésének képernyője az *Ügyfelek* menü *Ügyfél-felhasználó adminisztráció* menüpontjában érhető el.

21. ábra: Ügyfél-felhasználó kezelésének képernyője

4.3.1 Ügyfél-felhasználók kezelése

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználót csak akkor lehet hozzáadni a rendszerhez, ha legalább egy ügyfél már létezik. Először hozzon létre egy ügyfelet az *Ügyfél adminisztráció* menüpontban.

Megjegyzés: Egy ügyfél-felhasználó hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél-felhasználó kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

1. Kattintson az *Ügyfél-felhasználó hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Figyelem: Az ügyfél-felhasználók nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Add Customer User

Title or salutation:

* Firstname:

* Lastname:

* Username:

Password:

* Email:

* CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

* Valid:

or

22. ábra: Ügyfél-felhasználó hozzáadása képernyő

Egy ügyfél-felhasználó szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az ügyfél-felhasználók listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Edit Customer User

Title or salutation:

* Firstname:

* Lastname:

* Username:

Password:

* Email:

* CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

* Valid:

or or

23. ábra: Ügyfél-felhasználó szerkesztése képernyő

Egy ügyfél-felhasználó megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az *Enter* billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél-felhasználó van felsorolva alapértelmezetten.

Az ügyfél-felhasználó jogosultságai úgy szabályozhatók, ha egy ügyfelet vagy egy ügyfél-felhasználót csoportok tagjává teszünk. Ez egy összetett jogosultsági mátrixot eredményezhet. Egy ügyfél-felhasználó tényleges jogosultságai az *Ügyfél-felhasználó szerkesztése* képernyő alján ellenőrizhető.

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.

24. ábra: Tényleges jogosultságok az ügyfél-felhasználónál felületi elem

Lásd még:

Az ügyfélcsoport támogatás engedélyezése szükséges a funkció használatához. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

Megjegyzés: Csak adminisztrátorok tudnak ügyfél-felhasználókat hozzáadni a csoportokhoz.

4.3.2 Ügyfél-felhasználó beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Megjegyzés: Ezek a belső adatbázistáblánál elérhető alapértelmezett mezők.

Titulus vagy megszólítás Valamilyen név előtag adható meg itt, mint például *Mr., Dr., Ifj.,* stb.

Keresztnév * Az ügyfél-felhasználó keresztnéve.

Vezetéknév * Az ügyfél-felhasználó vezetéknéve.

Felhasználónév * Az ügyfél-felhasználó felhasználóneve a rendszerre történő bejelentkezéshez.

Jelszó Az ügyfél-felhasználó jelszava. Automatikusan lesz előállítva, ha üresen marad.

E-mail * Az ügyfél-felhasználó e-mail címe.

Ügyfél * Az ügyfél-vállalat, amelyhez az ügyfél-felhasználó tartozik. Válasszon egy ügyfelet a listából. Az ügyfelek az *Ügyfél adminisztráció* menüpontban adhatók hozzá.

Telefon Az ügyfél-felhasználó telefonszáma.

Fax Az ügyfél-felhasználó faxszáma.

Mobiltelefon Az ügyfél-felhasználó mobiltelefonszáma.

Utca Az ügyfél utcaneve.

Irányítószám Az ügyfél postai irányítószáma.

Város Az ügyfél székhelyének települése.

Ország Az ügyfél-felhasználó országa.

Megjegyzés Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

4.4 Ügyfél adminisztráció

Használja ezt a képernyőt, hogy ügyfél-vállalatokat adjon a rendszerhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz ügyfeleket. Az ügyfélkezelés képernyő az *Ügyfelek* menü *Ügyfél adminisztráció* menüpontjában érhető el.

The screenshot shows the 'Customer Management' interface. On the left, there is an 'Actions' panel with a search box, a note 'Wildcards like "*" are allowed.', an 'Add Customer' button, and a 'Database Backend' dropdown. The main area displays a table with the following data:

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

25. ábra: Ügyfélkezelés képernyő

4.4.1 Ügyfelek kezelése

Megjegyzés: Egy ügyfél hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél hozzáadásához:

1. Kattintson az *Ügyfél hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Figyelem: Az ügyfelek nem törölhetők a rendszerből. Azonban kikapcsolhatók az *Érvényesség* beállítás *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával.

Egy ügyfél szerkesztéséhez:

Add Customer

* CustomerID:

* Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

* Valid:

or

26. ábra: Ügyfél hozzáadása képernyő

1. Kattintson egy ügyfélre az ügyfelek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy ügyfél megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az `Enter` billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél van felsorolva alapértelmezetten.

4.4.2 Ügyfél beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Ügyfél-azonosító * Az ügyfél belső neve. Csak betűket, számokat és néhány különleges karaktert tartalmazhat.

Ügyfél * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Utca Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám Az ügyfél postai irányítószáma.

Város Az ügyfél székhelyének települése.

Ország Az ügyfél országa. Válasszon egy országot a listából.

Edit Customer

* CustomerID:

* Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

* Valid:

or or

27. ábra: Ügyfél szerkesztése képernyő

URL Az ügyfél weboldala vagy egyéb URL-e.

Megjegyzés Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Az ügyfelekkel történő munkavégzéskor az erőforrás-tervezés és ütemezés bonyolult feladat lehet. Az időpontok lehetővé teszik, hogy az ügyfelekkel ott és akkor találkozzon, ahol és amikor szükséges.

Az OTRS ezt a követelményt naptárakkal támogatja. A naptárak lehetővé teszik az időpontok és erőforrások kezelését a jegyrendszeren belül. Összekapcsolhatja a jegyeket az ütemezett feladatokkal, és elérhetővé teheti az összes felhasználó számára láthatóan. Ez a funkció átláthatóságot biztosít a csapatok munkaterhelésének megtekintéséhez és megakadályozza a felhasználókat az olyan erőforrások használatától, amelyek nem érhetőek el.

5.1 Naptár áttekintő

Használja ezt a képernyőt, hogy áttekintést kapjon a hozzáadott naptárakról. Az áttekintő képernyő a *Naptár* menü *Naptár áttekintő* menüpontjában érhető el.

Megjegyzés: Alapértelmezetten nincsenek naptárak hozzáadva. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával egy vagy több naptár hozzáadásához.

Calendar Overview

Actions

Calendar

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

1. ábra: Nem található naptárak

Ez az áttekintő ugyanúgy működik mint a szokásos naptárak. Különböző időszakok és idővonalak választhatók ki az időpontok megtekintéséhez, valamint lehetőség van a különböző időszakok közti váltásra.

Jelölje be vagy hagyja üresen a *Naptárak* felületi elemen lévő jelölőnégyzeteket, hogy megjelenítse vagy elrejtse az időpontokat egy bizonyos naptárban.

Calendar Overview

Actions

+ Add Appointment

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
Empty calendar grid content																								

Calendars

Just start typing to filter...

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

2. ábra: Naptár áttekintő képernyő

Calendars

Just start typing to filter...

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

3. ábra: Naptárak felületi elem

Az időpontok külső naptáralkalmazásokban való megtekintéséhez:

1. Kattintson a *Nyilvános naptár URL másolása* ikonra a *Naptárak* felületi elem utolsó oszlopában az URL vágólapra történő másolásához.
2. Nyissa meg a külső naptáralkalmazását.
3. Szűrje be az URL-t a külső naptáralkalmazásába.

Megjegyzés: Ha több naptár van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos naptár megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

A naptár áttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni, létrehozni, szerkeszteni és/vagy törölni a különböző naptárak időpontjait a kapcsolódó naptárakhoz tartozó jogosultsági szintjétől függően. Az ilyen időpontok fogd és vidd módon is létrehozhatók vagy szerkeszthetők a képernyőn belül.

Egy új időpont hozzáadásához:

1. Kattintson az *Időpont hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Lásd még:

Az *Időpont* párbeszédablak az *Új időpont* fejezetben került bemutatásra.

Egy időpont szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy időpont másolásához:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Kattintson a *Másolás* gombra.

Egy időpont törléséhez:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Kattintson a *Törlés* gombra.
3. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

5.2 Napirend áttekintő

A napirend áttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni az összes elérhető (hozzáférhető) naptár időpontjait egy táblázatszerű áttekintőben. Ezt az áttekintőt úgy tervezték, hogy a közelgő időpontok részletes listáját adja egy strukturált táblázatban. Akárcsak a *Naptár áttekintő* képernyőn, az időpontok is létrehozhatók, szerkeszthetők vagy törölhetők.

Megjegyzés: Alapértelmezetten nincsenek naptárak hozzáadva. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával egy vagy több naptár hozzáadásához.

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:

4. ábra: Időpont párbeszédablak

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:

5. ábra: Időpont szerkesztése párbeszédablak

Agenda Overview

Month **Week** Day

02/25/2019 – 03/03/2019 #9 Today < >

CALENDAR	TITLE	START DATE	END DATE	ALL-DAY	REPEAT	NOTIFICATION
No calendars found. Please add a calendar first by using Manage Calendars page.						

Powered by OTRS™

6. ábra: Nem található naptárak

Ez az áttekintő támogatja az elérhető időpontok havi, heti és napi nézőpontjait.

Agenda Overview

Month **Week** Day

[Add Appointment](#) 02/25/2019 – 03/03/2019 #9 Today < >

CALENDAR	TITLE	START DATE	END DATE	ALL-DAY	REPEAT	NOTIFICATION
02/25/2019						
Meetings	Customer Meeting	02/25/2019 14:00:00	02/25/2019 20:00:00	No	No	No

Powered by OTRS™

7. ábra: Napirend áttekintő képernyő

5.3 Erőforrás áttekintő

Megjegyzés: Ez a funkció nem érhető el az ((OTRS)) *Community Edition* verzióban. Az **OTRS** szolgáltatásomagra való frissítés szükséges a funkció használatához. Vegye fel velünk a kapcsolatot a sales@otrs.com címen a frissítéshez.

5.4 Új időpont

Használja ezt a menüpontot, hogy új időpontokat adjon a naptárakhoz. Új időpontok hozzáadhatók az *Időpont hozzáadása* gombra kattintva is a *Naptár áttekintő* vagy a *Napirend áttekintő* képernyőkön. Lehetőség van arra is, hogy a naptár felületi elem egy tartományán át húzva egy durva időtartamot állítson be. Közvetlenül azután egy kizárólagos párbeszédablak jelenik meg, ahol az adatok beszúrhatók.

5.4.1 Időpont beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.



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

[Find out more](#)

8. ábra: Frissítés párbeszédablak

Leírás Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Hely Ha a hely tartalmaz értéket, akkor az annak megfelelő hivatkozásikon jelenik meg a mező mellett, amely alapértelmezetten a Google térképre mutat, hogy jobb képet kapjon a helyről.

Lásd még:

Ez a hivatkozás az `AgentAppointmentEdit::Location::Link` rendszerbeállítási lehetőségen keresztül állítható be.

Naptár * Annak a naptárnak a kiválasztása, amelyhez az időpontot hozzá kell adni.

Erőforrás Az *erőforrás-tervezés* nem része az OTRS keretrendszernek. Vegye fel a kapcsolatot velünk a sales@otrs.com címen a frissítéshez.

Kezdődátum Az időpont kezdődátuma.

Befejezési dátum Az időpont befejezési dátuma.

Egész nap Ez a jelölőnégyzet azt jelzi, hogy az időpont egész napra vonatkozik. Ha be van jelölve, akkor a kezdődátum és a befejezési dátum ideje le lesz tiltva és 00:00 értékre lesz állítva.

Ismétlés Időpontismétlések meghatározása, amely különállóan kerül bemutatásra. Nézze meg a lenti *Ismétlődő időpontok* fejezetet.

Értesítés Időszakok meghatározása, ha időpont-értesítést kell küldeni az időpont kezdete előtt.

Lásd még:

Az időpont-értesítések az adminisztrátori felületen állíthatók be. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

Jegy Jegyek és egyéb objektumok kapcsolhatók az időponthoz ezzel a keresőmezővel.

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes jegy felsorolásához.

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:

9. ábra: Időpont párbeszédablak

Ismétlődő időpontok

Ha az időpontokat ismétlődő módon kell létrehozni, akkor lehetőség van részletes információkat beállítani egy időpont előfordulásaival kapcsolatban.

Ismétlődő időpontok létrehozásához:

1. Válassza ki a *Kezdődátumot* és a *Befejezési dátumot* (vagy jelölje be az *Egész nap* négyzetet).
2. Válasszon az előfordulások előre meghatározott gyakoriságai közül, vagy válassza az *egyéni* beállításokat.
3. Válasszon egy végdátumot az ismétléshez, vagy válassza ki az ismétlések számát.

Date/Time

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

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

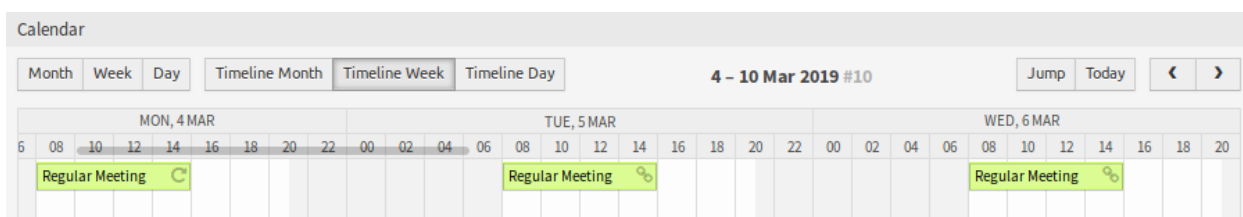
All-day:

Repeat:

03 ▾ / 07 ▾ / 2019 ▾ 📅

10. ábra: Ismétlődő időpontok

Miután minden döntést meghozott, és a beállítások sikeresen mentésre kerültek, az időpont ismétlődő időpontként lesz megjelölve. A szülőidőpont egy körkörös nyíl szimbólummal, a gyermekidőpontok egy lánc szimbólummal lesznek megjelölve.



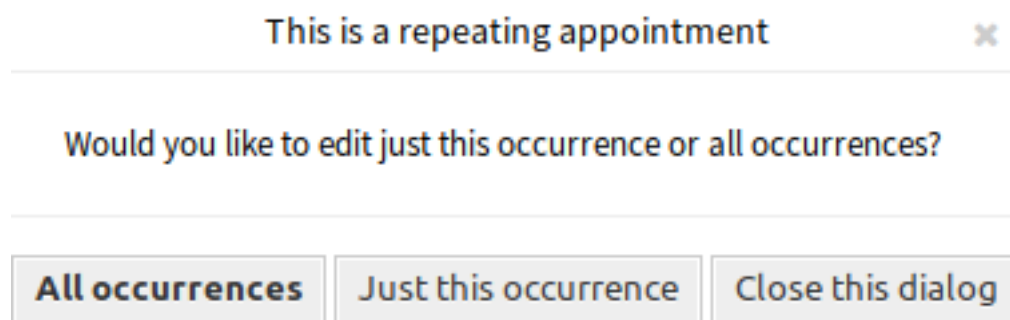
11. ábra: Ismétlődő időpontok áttekintő

A szülőidőponton végzett későbbi változtatások automatikusan hatással lesznek a gyermekekre is, további figyelmeztetés nélkül. Ha egy ügyintéző a gyermekidőpontok egyikének megváltoztatására készül, akkor egy üzenetablak meg fogja kérdezni, hogy mit szeretne frissíteni.

Ha az *Összes előfordulás* frissítésére készül, akkor a működés megegyezik a szülőidőpont frissítésével. Az összes beállítás (beleértve az ismétlődés beállításait) megváltoztatható.

Ha *Csak ez az előfordulás* lesz frissítve, akkor nincs lehetőség megváltoztatni az ismétlődés beállításait, de egy kapcsolódó üzenet és a szülőidőpontra mutató hivatkozás lesz megjelenítve.

Az engedélyezett ismétlődési lehetőség is megjelenik továbbá a kapcsolódó időpontok buboréksúgóiban.



12. ábra: Ismétlődő időpont szerkesztése

Egy jegy hasonló a kórházi betegnek létrehozott orvosi jelentéshez. Ha egy beteg először látogatja meg a kórházat, akkor egy orvosi jelentést hoznak létre az összes szükséges személyes és orvosi információ tárolására a betegről. Több látogatás alkalmával, amint ugyanaz vagy további orvosok látják el, az ellátó orvos frissíti a jelentést a beteg egészségi állapotáról és a folyamatos kezelésről szóló új információk hozzáadásával. Ez teszi lehetővé bármely más orvosnak vagy az ápolószemélyzetnek, hogy teljes képet kapjanak a szóban forgó ügyben. Ha a beteg meggyógyul és elhagyja a kórházat, akkor az orvosi jelentés minden információját archiválják, és a jelentést lezárják.

A jegyrendszerek – mint például az OTRS – úgy kezelik a jegyeket mint a normál leveleket. Az üzenetek a rendszerben vannak elmentve. Ha egy ügyfél kérést küld, akkor a rendszer egy új jegyet állít elő, amely egy létrehozott orvosi jelentéssel hasonlítható össze. Az új jegyre adott válasz hasonló egy orvos bejegyzésével az orvosi jelentésen. Egy jegy lezárásra kerül, ha egy választ visszaküldtek az ügyfélnek, vagy ha a jegyet külön lezárta a rendszer. Ha egy ügyfél ismét kérést intéz egy már lezárt jegyre, akkor a jegyet újranyitják az új információk hozzáadásával.

Minden jegy a teljes információval kerül tárolásra és archiválásra. Mivel a jegyeket úgy kezelik mint a normál leveleket, a mellékletek és a szövegre vonatkozó jegyzetek is el lesznek tárolva minden egyes levéllel. Továbbá a fontos dátumok, résztvevő alkalmazottak, a jegy megoldásához szükséges munkaidő, stb. információk is mentésre kerülnek. Bármely későbbi állapotban a jegyek rendezhetők, és lehetséges a keresés bennük, valamint minden információ elemzése különböző szűrési mechanizmus használatával.

6.1 Várólista nézet

Használja ezt a képernyőt a bizonyos várólistákban lévő jegyek megtekintéséhez. A *Várólista nézet* képernyő a *Jegyek* menü *Várólista nézet* menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a *S* a *kicsi*, az *M* a *közepes* és az *L* a *nagy* nézetet jelenti.

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy adott várólistában vagy a *Személyes beállítások* képernyőn megadott *Saját várólistákban* lévő jegyeket sorolja fel.

Vannak szűrők az *Összes jegy* vagy csak az *Elérhető jegyek* megtekintéséhez is.

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[...]

1. ábra: Jegynagyítás képernyő

QueueView: Raw

My Queues (0) Raw (1/0)

All tickets 1 Available tickets 0

Bulk 1-1 of 1 S M L

2. ábra: Várólista nézet felületi elem fejléce

Összes jegy Ez a lehetőség a kiválasztott várólistában lévő összes jegyet felsorolja.

Elérhető jegyek Ez a lehetőség csak azokat a nyitott jegyeket sorolja fel, amelyek elérhetők a velők történő munkavégzéshez.

6.1.1 Kis várólista nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.

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™

3. ábra: Kis várólista nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az *Elérhető oszlopokból* a *Látható oszlopokba* vagy fordítva.
3. Rendezze át a *Látható oszlopokban* lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az *Elérhető oszlopokban* azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

Jegyek rendezéséhez egy bizonyos attribútum alapján:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécen.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécen.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkövér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.

QueueView: Raw



Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Részletek A *Jegynagyítás* képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyitni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

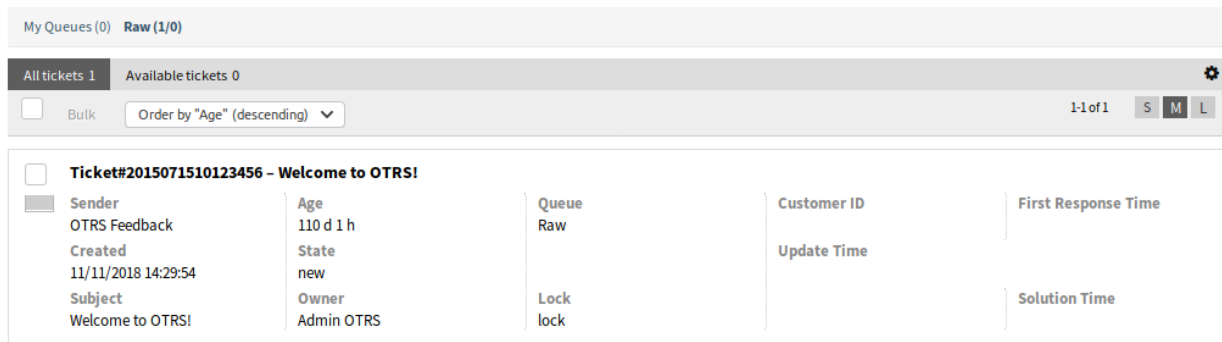
Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.1.2 Közepes várólista nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

QueueView: Raw



Powered by OTRS™

4. ábra: Közepes várólista nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kis várólista nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

QueueView: Raw

Powered by OTRS™

5. ábra: Közepes várólista nézet lebegő menüje

6.1.3 Nagy várólista nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kis várólista nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

6.1.4 Várólista nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

6.2 Szolgáltatás nézet

Lásd még:

A `Ticket::Service` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Használja ezt a képernyőt a bizonyos szolgáltatásokban lévő jegyek megtekintéséhez. A *Szolgáltatás nézet* képernyő a *Jegyek* menü *Szolgáltatás nézet* menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a *S* a *kicsi*, az *M* a *közepes* és az *L* a *nagy* nézetet jelenti.

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy adott szolgáltatásban vagy a *Személyes beállítások* képernyőn megadott *Saját szolgáltatásokban* lévő jegyeket sorolja fel.

Vannak szűrők az *Összes jegy* vagy csak az *Elérhető jegyek* megtekintéséhez is.

Összes jegy Ez a lehetőség a kiválasztott várólistában lévő összes jegyet felsorolja.

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™

6. ábra: Nagy várólista nézet képernyő

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™

7. ábra: Nagy várólista nézet lebegő menüje

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

8. ábra: Várólista nézet tömeges művelet képernyő

Service View: Internet

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

All tickets 1 Available tickets 1 ⚙️

Bulk 1-1 of 1 S M L

9. ábra: Szolgáltatás nézet felületi elem fejléce

Elérhető jegyek Ez a lehetőség csak azokat a nyitott jegyeket sorolja fel, amelyek elérhetők a velők történő munkavégzéshez.

6.2.1 Kis szolgáltatás nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.

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	CUSTOMER ID	SERVICE
<input type="checkbox"/>	2019042610000015	11 d 23 h	OTRS System	Escalation	pending reminder	unlock	Raw	Admin OTRS	stark-industries	Internet

Powered by OTRS™

10. ábra: Kis szolgáltatás nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az *Elérhető oszlopokból* a *Látható oszlopokba* vagy fordítva.
3. Rendezze át a *Látható oszlopokban* lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az *Elérhető oszlopokban* azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

Jegyek rendezéséhez egy bizonyos attribútum alapján:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécben.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkövér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.

Service View: Internet



Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Részletek A *Jegynagyítás* képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyílni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

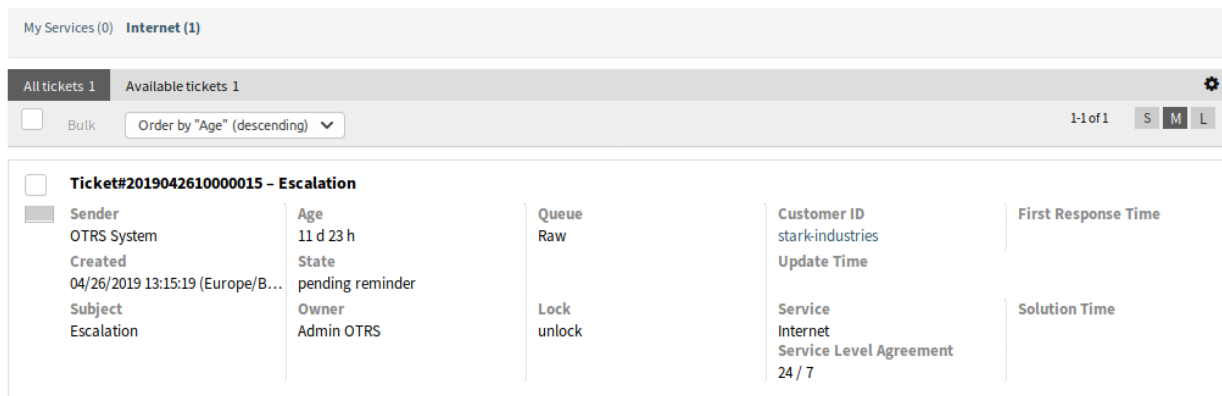
Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.2.2 Közepes szolgáltatás nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

Service View: Internet



Powered by OTRS™

11. ábra: Közepes szolgáltatás nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjeleni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kis szolgáltatás nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

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	Age	Raw	stark-industries	
OTRS System	11 d 23 h		Update Time	
Created	State		Service	Solution Time
04/26/2019 13:15:19 (Europe/B...	pending reminder		Internet	
Subject	Owner	Lock	Service Level Agreement	
Escalation	Admin OTRS	unlock	24 / 7	

Lock Zoom History Priority Note Close - Move -

Powered by OTRS™

12. ábra: Közepes szolgáltatás nézet lebegő menüje

6.2.3 Nagy szolgáltatás nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjeleni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kis szolgáltatás nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

6.2.4 Szolgáltatás nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

6.3 Állapot nézet

Használja ezt a képernyőt a bizonyos állapotokban lévő jegyek megtekintéséhez. Az *Állapot nézet* képernyő a *Jegyek* menü *Állapot nézet* menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a *S* a *kicsi*, az *M* a *közepes* és az *L* a *nagy* nézetet jelenti.

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy bizonyos állapotban lévő jegyeket soroljon fel.

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	Queue Raw State pending reminder Service Level Agreement 24 / 7 Lock unlock	OTRS System <otrs@localhost> - Escalation 04/26/2019 13:15 (Europe/Budapest) Resend Print Split Bounce Forward Reply Test for escalation 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: [1]http://www.example.com/ -- [1] http://www.example.com/
--	--	---

Powered by OTRS™

13. ábra: Nagy szolgáltatás nézet képernyő

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	Queue Raw State pending reminder Service Level Agreement 24 / 7 Lock unlock	Lock Zoom History Priority Note Close -Move- OTRS System <otrs@localhost> - Escalation 04/26/2019 13:15 (Europe/Budapest) Resend Print Split Bounce Forward Reply Test for escalation 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: [1]http://www.example.com/ -- [1] http://www.example.com/
--	--	---

div.MessageBox.Error | 1025 x 54.3
 Powered by OTRS™

14. ábra: Nagy szolgáltatás nézet lebegő menüje

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

15. ábra: Szolgáltatás nézet tömeges művelet képernyő

Status View: Open tickets

Open tickets 1 Closed tickets 0

16. ábra: Állapot nézet felületi elem fejléce

6.3.1 Kis állapot nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.

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™

17. ábra: Kis állapot nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az *Elérhető oszlopokból* a *Látható oszlopokba* vagy fordítva.
3. Rendezze át a *Látható oszlopokban* lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az *Elérhető oszlopokban* azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

Jegyek rendezéséhez egy bizonyos attribútum alapján:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécen.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécen.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkövér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécen, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.

Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Status View: Open tickets

Részletek A *Jegynagyítás* képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

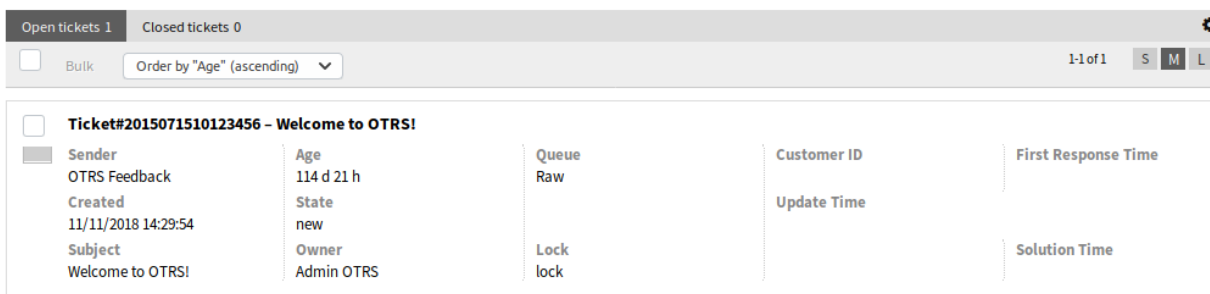
Előzmények Egy új ablak fog megnyílni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.3.2 Közepes állapot nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

Status View: Open tickets

Powered by OTRS™

18. ábra: Közepes állapot nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kis állapot nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

6.3.3 Nagy állapot nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kis állapot nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

Status View: Open tickets

Sender	Age	Queue	Customer ID	First Response Time
OTRS Feedback	114 d 21 h	Raw		
Created	State	Update Time		
11/11/2018 14:29:54	new			
Subject	Owner	Lock	Solution Time	
Welcome to OTRS!	Admin OTRS	lock		

Powered by OTRS™

19. ábra: Közepes állapot nézet lebegő menüje

Status View: Open tickets

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™

20. ábra: Nagy állapot nézet képernyő

Status View: Open tickets

Open tickets 1 Closed tickets 0

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

Ticket#2015071510123456 - Welcome to OTRS! Zoom History Note -Move-

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

21. ábra: Nagy állapot nézet lebegő menüje

6.3.4 Állapot nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

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:

22. ábra: Állapot nézet tömeges művelet képernyő

6.4 Eszkalációs nézet

Használja ezt a képernyőt a bizonyos eskalációs időszakokban lévő jegyek megtekintéséhez. Az *Eszkalációs nézet* képernyő a *Jegyek* menü *Eszkalációs nézet* menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a *S* a *kicsi*, az *M* a *közepes* és az *L* a *nagy* nézetet jelenti.

Ticket Escalation View: Today

Today 0 Tomorrow 0 Next week 0 ⚙

Bulk 0-0 of 0

23. ábra: Eszkalációs nézet felületi elem fejléce

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy adott eskalációs időszakban lévő jegyeket soroljon fel.

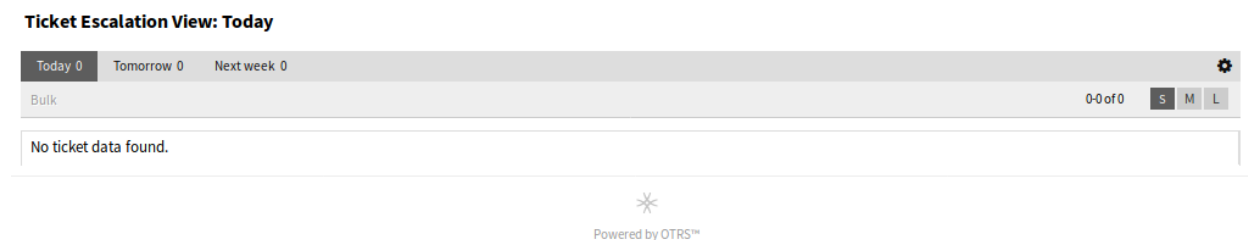
Ma Azok a jegyek, amelyeknek ma van a határideje.

Holnap Azok a jegyek, amelyeknek holnap van a határideje.

Következő hét Azok a jegyek, amelyeknek a következő héten van a határideje.

6.4.1 Kis eszkalációs nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.



24. ábra: Kis eszkalációs nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az *Elérhető oszlopokból* a *Látható oszlopokba* vagy fordítva.
3. Rendezze át a *Látható oszlopokban* lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az *Elérhető oszlopokban* azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

Jegyek rendezéséhez egy bizonyos attribútum alapján:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécben.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkövér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.

Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Ticket Escalation View: Today



Részletek A *Jegynagyítás* képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyílni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.4.2 Közepes eszkalációs nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

Ticket Escalation View: Today



25. ábra: Közepes eszkalációs nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kís eszkalációs nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

Ticket Escalation View: Today



26. ábra: Közepes eszkalációs nézet lebegő menüje

6.4.3 Nagy eszkalációs nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

Ticket Escalation View: Today

*
Powered by OTRS™

27. ábra: Nagy eszkalációs nézet képernyő

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a *Kís eszkalációs nézet* szakaszban kerültek bemutatásra.

Ticket Escalation View: Today

*
Powered by OTRS™

28. ábra: Nagy eszkalációs nézet lebegő menüje

6.4.4 Eszkalációs nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

6.5 Új telefonos jegy

Használja ezt a képernyőt jegyek létrehozásához telefonhívások alapján. A telefonos jegy képernyő a *Jegyek* menü *Új telefonos jegy* menüpontjában érhető el.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Ügyfél-felhasználó * Az a személy, aki számára a jegy létrejön.

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Ügyfél-azonosító Ez a mező automatikusan kitöltésre kerül egy ügyfél-felhasználó kiválasztásával.

Várólistába * Az a várólista, ahova az új jegyet el kell helyezni.

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:

29. ábra: Eszkalációs nézet tömeges művelet képernyő

Tulajdonos A tulajdonos egy olyan ügyintéző, aki ténylegesen dolgozik az új jeggyel.

Lásd még:

Engedélyezze a `Ticket : :Responsible` beállítást egy másik ügyintéző felelősként való beállításához a jegynél.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Ez hasznos lehet Ez a mező nem jelenik meg alapértelmezetten, de kapcsolódó *GyIK* bejegyzéseket jelenít meg a *Tárgy* és a *Szöveg* mezőkbe beírt kulcsszavak alapján. Egy *GyIK* bejegyzésre kattintva megnyitja a *GyIK nagyítás* képernyőt.

A kapcsolódó *GyIK* bejegyzések úgy jelennek meg, ahogy az ügyintéző gépel, vagyis az ajánlott *GyIK* bejegyzések listája akkor frissül, miután egy szót begépeltek a *Tárgy* és/vagy a *Szöveg* mezőkbe. Az ajánlott *GyIK* bejegyzések az egyező kulcsszavak száma szerint vannak rendezve.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy *GyIK* bejegyzéseket.

Szöveg * A jegy első bejegyzésének a törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Az új jegyek alapértelmezetten *nyitott* állapotban vannak. Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eszkalálódhat.

Prioritás Az új jegyek alapértelmezetten *3 normál* prioritással rendelkeznek. Válasszon egy másik prioritást, ha meg szeretné változtatni.

Create New Phone Ticket

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

★ Customer user:

Customer ID:

★ To queue:

Owner:

★ Subject:

Options: [Customer user] [FAQ]

★ Text: **B I U S** | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | A | A | T_x | Source | Ω

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

Next ticket state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Priority:

Time units (work units):

Create

Customer Information

Firstname: Tony
 Lastname: Stark
 Username: ironman
 Email: tony@stark-indust[...]
 Phone: 555 111
 Customer: Stark Industries
 City: Malibu
✔ Open tickets (customer) (0)

30. ábra: Új telefonos jegy képernyő

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a *Létrehozás* gombra az új jegy létrehozásához.

6.6 Új e-mail jegy

Használja ezt a képernyőt jegyek létrehozásához, valamint azok elküldéséhez az ügyfél-felhasználók számára. Az e-mail jegy képernyő a *Jegyek* menü *Új e-mail jegy* menüpontjában érhető el.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Várólistából * Válasszon egy várólistát, ahova az új jegyet el kell helyezni. A várólista címe lesz az e-mail *Feladó* mezője.

Ügyfél-felhasználónak * Az a személy, aki számára a jegy létrejön. Ez lesz az e-mail *Címzett* mezője.

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Rejtett másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Ügyfél-azonosító Ez a mező automatikusan kitöltésre kerül egy ügyfél-felhasználó kiválasztásával.

Várólistába * Az a várólista, ahova az új jegyet el kell helyezni.

Tulajdonos A tulajdonos egy olyan ügyintéző, aki ténylegesen dolgozik az új jeggyel.

Lásd még:

Engedélyezze a `Ticket::Responsible` beállítást egy másik ügyintéző felelősként való beállításához a jegynél.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Ez hasznos lehet Ez a mező nem jelenik meg alapértelmezetten, de kapcsolódó *GyLK* bejegyzéseket jelenít meg a *Tárgy* és a *Szöveg* mezőkbe beírt kulcsszavak alapján. Egy *GyLK* bejegyzésre kattintva megnyitja a *GyLK nagyítás* képernyőt.

A kapcsolódó *GyLK* bejegyzések úgy jelennek meg, ahogy az ügyintéző gépel, vagyis az ajánlott *GyLK* bejegyzések listája akkor frissül, miután egy szót begépeltek a *Tárgy* és/vagy a *Szöveg* mezőkbe. Az ajánlott *GyLK* bejegyzések az egyező kulcsszavak száma szerint vannak rendezve.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy *GyLK* bejegyzéseket.

Szöveg * A jegy első bejegyzésének a törzsszövege.

Aláírás A kiválasztott várólistához rendelt aláírás. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával az aláírás megváltoztatásához.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Az új jegyek alapértelmezetten *nyitott* állapotban vannak. Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Create New Email Ticket

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

★ From queue:

★ To customer user:

To:

Cc:

Bcc:

Customer ID:

Owner:

★ Subject:

Options: [Customer user] [FAQ]

★ Text:

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

Format | Font | Size | A | A | I_x | Source | Ω

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)

31. ábra: Új e-mail jegy képernyő

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Prioritás Az új jegyek alapértelmezetten *3 normál* prioritással rendelkeznek. Válasszon egy másik prioritást, ha meg szeretné változtatni.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a *Levél küldése* gombra az új jegy létrehozásához és a levél elküldéséhez a kiválasztott ügyfél-felhasználók részére.

6.7 Új folyamatjegy

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha legalább egy folyamat üzembe van állítva a rendszeren.

Használja ezt a képernyőt, hogy folyamatokból hozzon létre jegyeket. A folyamatjegy képernyő a *Jegyek* menü *Új folyamatjegy* menüpontjában érhető el.

Create New Process Ticket

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

* Process:

32. ábra: Új folyamatjegy képernyő

A következő beállítás akkor érhető el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Folyamat * Ki kell választani egy folyamatot a listából a folytatáshoz.

Lásd még:

Folyamatokat az adminisztrátori felület *Folyamatkezelés* moduljában lehet meghatározni.

Egy folyamat kiválasztása után a képernyő frissítve lesz a kiválasztott folyamat első tevékenység-párbeszédablakával.

Megjegyzés: Az itt megjelenített mezők a folyamattól függenek, ennél fogva nincs itt magyarázat ismertette azokhoz a mezőkhöz.

6.8 Keresés

Használja ezt a képernyőt, hogy jegyeket keressen különféle feltételek alapján. A jegykeresés képernyő a *Jegyek* menü *Keresés* menüpontjában érhető el.

A párbeszédablak három részre van osztva: *Sablonok*, *Használatban lévő szűrők* és *További szűrők*.

Create New Process Ticket

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

★ Process:

★ Customer user:

Customer ID:

★ ☑ Vacation Start: / /

★ Vacation End: / /

★ 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

33. ábra: Eltávozási kérelem folyamat tevékenység-párbeszédablak

Templates

Search template:

Filters in use

Fulltext:

Additional filters

Add another attribute:

Output:

34. ábra: Keresés párbeszédablak

6.8.1 Sablonok

A párbeszédablak ezen része használható egy keresési sablon elmentéséhez a későbbi használathoz.

Egy új keresési sablon létrehozásához:

1. Kattintson az *Új létrehozása* gombra.
2. Adjon egy nevet a keresési sablonnak.
3. Adjon hozzá néhány keresési feltételt.
4. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.

Egy mentett keresési sablon használatához:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.

35. ábra: Keresési sablonok párbeszédablak

Ha csak egy jegy illeszkedik, akkor a *Jegynagyítás* fog megnyílni. Egyébként átirányításra kerül a *Keresési eredmények* képernyőre az összes illeszkedő jegy megtekintéséhez.


Egy mentett keresési sablon törléséhez:

1. Kattintson a *Törlés* gombra.

Figyelem: A sablon azonnal törölve lesz megerősítés nélkül!

Használja a *Profil hivatkozás* gombot a *Keresési eredmények* képernyőre történő közvetlen eljutáshoz. Ez a keresési sablon állandó hivatkozása.

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™

36. ábra: Keresési eredmények képernyő

6.8.2 Használatban lévő szűrők

Ez a rész azok a szűrőket sorolja fel, amelyeket a keresésénél használnak.

További szűrők adhatók hozzá a képernyő *További szűrők* részén, és a szűrők eltávolíthatók a mező melletti gombra kattintva.

6.8.3 További szűrők

Ez a rész a további szűrők hozzáadásához és az eredmények kimeneti formátumának kiválasztásához van.

További jellemző hozzáadása Válasszon egy további attribútumot a legördülő listából, amelyet használni szeretne a keresésénél.

Kimenet Válassza ki az eredmény kimeneti formátumát.

A *Keresés futtatása* gombra kattintva indíthatja el a keresését.

6.9 Jegynagyítás

Használja ezt a képernyőt egy jegy részleteinek megtekintéséhez. A *Jegynagyítás* képernyő akkor érhető el, ha rákattint egy jegyre bármelyik képernyőn.

Ez a képernyő saját menüvel rendelkezik és több felületi elemet tartalmaz.

6.9.1 Jegymenü

A *Jegynagyítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

A menü bővíthető és a menüpontok legördülő listákba csoportosíthatók.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Prioritás Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy prioritásának megváltoztatásához.

Prioritás Válassza ki az új prioritást a jegyhez.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GyIK bejegyzéseket.

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[...]

37. ábra: Jegynagyítás képernyő

Back Print People Communication Miscellaneous - Move -

38. ábra: Jegymenü

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 | | | | Source | | |

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

Is visible for customer:

Time units (work units):

Submit or Save as new draft

39. ábra: Prioritás megváltoztatása képernyő

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámolásához.

Emberek Ez a menüpont a következő menüpontokat csoportosítja egybe:

Tulajdonos Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy tulajdonosának megváltoztatásához.

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

▼ Ticket Settings

★ New Owner:

▼ 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

40. ábra: Tulajdonos megváltoztatása képernyő

Új tulajdonos * Válassza ki az új tulajdonos ügyintézőt a listából. Az ügyintézőnek *tulajdonos* jogosultságra van szüksége, egyébként az ügyintéző nem lesz felsorolva.

Tárgy * A jegy tárgya, akár csak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GyIK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Ügyfél Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy ügyfélének megváltoztatásához.

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

★ Customer user:

Customer ID:

Customer Information
none

41. ábra: Ügyfél megváltoztatása képernyő

Ügyfél-felhasználó * A jegy új ügyfél-felhasználója.

Ügyfél-azonosító Automatikusan kerül kiválasztásra az ügyfél-felhasználó alapján.

Kommunikáció Ez a menüpont a következő menüpontokat csoportosítja egybe:

Jegyzet Ez a menüpont új ablakot nyit meg egy jegyzet hozzáadásához a jegy új bejegyzéseként.

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 | | | | Source | | | |

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

Is visible for customer:

Time units (work units):

or

42. ábra: Jegyzet hozzáadása képernyő

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GyIK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Kimenő telefonhívás Ez a menüpont új ablakot nyit meg, hogy egy kimenő telefonhívás alapján jegyzetet adjon hozzá a jegyhez.

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 ▾ |

A ▾ A ▾ I_x | 📎 Source Ω ↻ ↻ ↻

Customer Information

none

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Pending date: / / :

For all pending* states.

Time units (work units):

or

43. ábra: Telefonhívás képernyő

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GyIK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail *Címzett* mezője.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Rejtett másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Megjegyzés: Kiválaszthat egy ügyfél-felhasználót az OTRS-ből, vagy bármilyen érvényes e-mail cím megadható itt.

Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eszkalálódhat.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Függőben Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy várakozási idejének beállításához.

Következő állapot Válassza ki a jegy várakozási állapotát.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eszkalálódhat.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél látja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Lezárás Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy lezárásához.

Következő állapot Válassza ki a jegy lezárási állapotát.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

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

46. ábra: Várakozási idő beállítása képernyő

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Folyamat Ez a menüpont az *Új folyamatjegy* képernyőt nyitja meg egy folyamat elindításához ebből a jegyből.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha legalább egy folyamat üzembe van állítva a rendszeren.

Egyebek Ez a menüpont a következő menüpontokat csoportosítja egybe:

Zárolás vagy feloldás A menüpont neve a jegy zárolási állapotától függ.

Zárolás Ha a jegy feloldott, akkor egy ügyintéző zárolhatja a jegyet, és az ügyintéző válik a jegy tulajdonosává.

Feloldás Ha a jegy zárolva van egy ügyintézőhöz, akkor az ügyintéző elengedheti a jegyet, és más ügyintézők zárolhatják azt.

Figyelem: Ennek a menüpontnak nincs megerősítő ablaka. A jegy zárolása vagy feloldása azonnal megtörténik.

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy előzményeinek megtekintéséhez.

Megjegyzés: Ha több bejegyzés van hozzáadva az előzményekhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos bejegyzés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

Szabad mezők Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy szabad mező értékeinek megváltoztatásához.

Összekapcsolás Ez a menüpont az OTRS szabványos összekapcsolás képernyőjét nyitja meg. A jegyek összekapcsolhatók egyéb jegyekkel, GylK bejegyzésekkel vagy időpontokkal. A meglévő kapcsolatokat is itt lehet kezelni.

Összekapcsolás ezzel Válassza ki a másik objektumot, amelyhez a jegyet hozzá kell kapcsolni.

Az egyéb mezők használhatók az összekapcsolni kívánt megfelelő objektum megkereséséhez, és a mezők különbözők lehetnek az egyes objektumoknál.

Egyesítés Ez a menüpont új ablakot nyit meg egy céljegy kereséséhez a jelenlegi jegy számára. A jelenlegi jegy bejegyzései áthelyezésre kerülnek a céljegybe, és a jelenlegi jegy az *egyesítve* állapotot kapja meg.

Egyesítés ezzel: Ticket# * Próbálja meg beírni a jegyszám vagy a cím egy részét annak kereséséhez.

History of Ticket#2015071510123456 – Welcome to OTRS!
Close this dialog

Just start typing to filter... 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)	

47. ábra: Jegyelőzmények képernyő

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

▼ Ticket Settings

★ Title:

Submit or Save as new draft

48. ábra: Jegy szabad szöveg képernyő

Cím * A jegy címe.

Manage links for Ticket#2015071510123456: Welcome to OTRS!
Close this dialog

Create new links | Manage existing links

Link with:

Ticket#:

Title:

Fulltext:

State:

Priority:

49. ábra: Jegy összekapcsolása képernyő

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

50. ábra: Jegyegyesítés képernyő

Küldő tájékoztatása Jelölje be azt a négyzetet, ha értesíteni szeretné a küldőt a jegyegybesítésről. Ha ez a négyzet be van jelölve, akkor a következő mezőket is ki kell tölteni.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail *Címzett* mezője.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Szöveg * Az elküldendő e-mail törzsszövege.

Új időpont Ez a menüpont az *Új időpont* párbeszédablakot nyitja meg, és kiválasztja a jelenlegi jegyet a *Jegy* mezőben az összekapcsoláshoz.

Várólista Ez a menüpont csak az elérhető várólisták legördülő listája. Válasszon egy célvárólistát, ha a jegyet át kell helyezni oda.

Figyelem: Ennek a menüpontnak nincs megerősítő ablaka. A jegy áthelyezése egy másik várólistába azonnal megtörténik.

Beállítások Kattintson a fogaskerék ikonra a jegymenü jobb oldalán a bejegyzésnézet beállításainak megváltoztatásához. A következő lehetőségek érhetők el:

Egy bejegyzés megjelenítése Csak az a bejegyzés jelenik meg a *Bejegyzésnagytítás* felületi elemen, amely a *Bejegyzés áttekintő* felületi elem ki van választva.

Összes bejegyzés megjelenítése Az összes bejegyzés megjelenik a *Bejegyzésnagytítás* felületi elemen egymás alatt.

Jegy idővonal nézet megjelenítése A bejegyzések egy idővonalon jelennek meg a *Bejegyzés áttekintő* felületi elem és a bejegyzésmenü nélkül.

6.9.2 Bejegyzés áttekintő

Ez a felületi elem a jegy összes bejegyzését felsorolja egy táblázatban.

▼ 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)	

51. ábra: Bejegyzés áttekintő felületi elem

A legtöbb oszlop rendezhető a fejlécre kattintva. Kattintson ismét a rendezési sorrend megváltoztatásához.

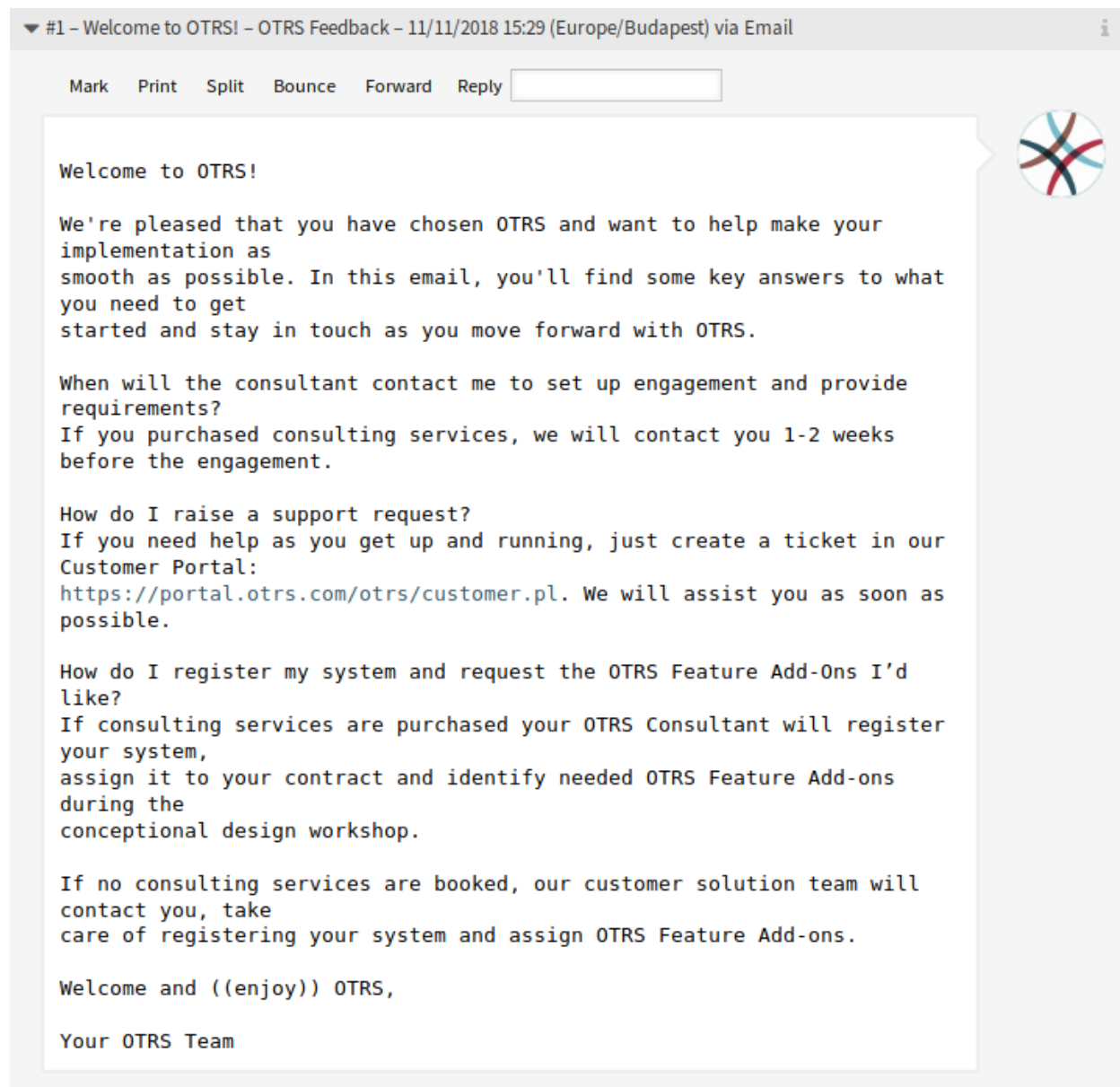
Három lehetséges szín létezik, amelyeket a bejegyzés típusának megjelölésére használnak.

- Fehér: a bejegyzés látható az ügyfél-felhasználónak a külső felületen és az ügyintézőknek az ügyintézői felületen.
- Piros: a bejegyzés nem látható az ügyfél-felhasználónak a külső felületen, de látható az ügyintézőknek az ügyintézői felületen.
- Sárga: a bejegyzés egy rendszerüzenet, és a láthatósága a rendszerbeállításokban változtatható meg.

Megjegyzés: Ez a felületi elem nem jelenik meg a jegy idővonal nézetben.

6.9.3 Bejegyzésnagyítás

Ez a felületi elem a bejegyzés részleteit jeleníti meg. A felületi elem saját menüvel rendelkezik.



▼ #1 - Welcome to OTRS! - OTRS Feedback - 11/11/2018 15:29 (Europe/Budapest) via Email

Mark Print Split Bounce Forward Reply

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

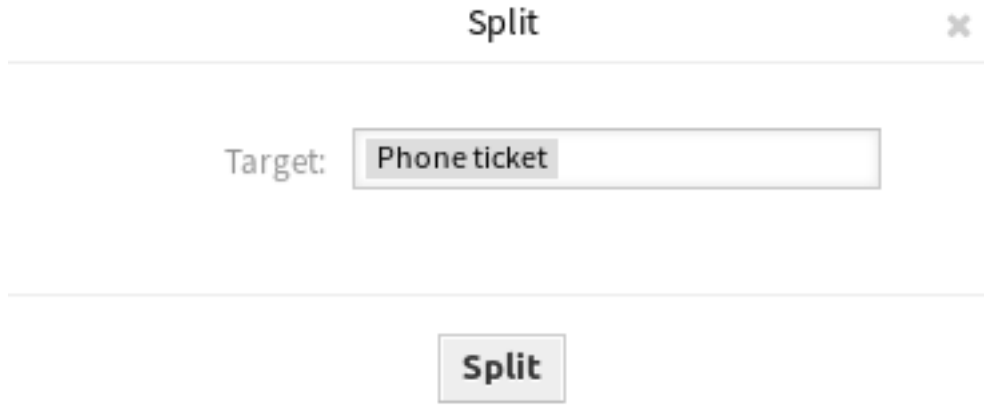
52. ábra: Bejegyzésnagyítás felületi elem

A menü bővíthető és a menüpontok legördülő listákba csoportosíthatók.

Megjelölés vagy megjelölés megszüntetése Használja ezt a menüpontot a bejegyzés fontosként történő megjelöléséhez vagy a fontosság jelző eltávolításához a bejegyzésből. A fontos bejegyzések egy piros információs jelzőt kapnak a *Bejegyzés áttekintő* felületi elemen.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a jelenlegi bejegyzés nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Felosztás Használja ezt a menüpontot a bejegyzés felosztásához egy másik jegybe. Válassza ki az új jegytípust, majd kattintson az *Elküldés* gombra.



53. ábra: Bejegyzésfelosztás párbeszédablak

Lehetőség van a bejegyzés többféle típusú jegybe történő felosztására.

E-mail jegy Ennek választásakor az *Új e-mail jegy* képernyőt nyitja meg, és kitölti a mezőket a jelenlegi bejegyzés adataival.

Telefonos jegy Ennek választásakor az *Új telefonos jegy* képernyőt nyitja meg, és kitölti a mezőket a jelenlegi bejegyzés adataival.

Folyamatjegy Ennek választásakor az *Új folyamatjegy* képernyőt nyitja meg, és kitölti a mezőket a jelenlegi bejegyzés adataival.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha legalább egy folyamat üzembe van állítva a rendszeren.

Átírányítás Használja ezt a menüpontot a bejegyzés átírányításához. Az eredeti bejegyzés lesz elküldve, így az új *Címzett* személy úgy fogja látni az e-mailt, mintha eredetileg is neki küldték volna.

Átírányítás ide * Az az e-mail cím, ahova a bejegyzést át kell irányítani. Az átírányított e-mail küldője a bejegyzés eredeti küldője lesz.

Következő jegyállapot Válassza ki a jegy lezárási állapotát.

Küldő tájékoztatása Jelölje be azt a négyzetet, ha értesíteni szeretné a küldőt az átírányításról. Ha ez a négyzet be van jelölve, akkor a következő mezőket is ki kell tölteni.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail *Címzett* mezője.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Szöveg * Az elküldendő e-mail törzsszövege.

Továbbítás Használja ezt a menüpontot a bejegyzés e-mailben történő továbbításához.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

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 | | | | Source | | |

Dear ,

Thank you for your request.

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

Send mail

54. ábra: Bejegyzés-átírányítás képernyő

Címzett * Ez lesz az e-mail *Címzett* mezője.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Rejtett másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Megjegyzés: Kiválaszthat egy ügyfél-felhasználót az OTRS-ből, vagy bármilyen érvényes e-mail cím megadható itt.

Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél látja azt.

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:

Options: [FAQ]

* Text:

B I U S |

Format | Font | Size | |

Your Ticket-Team
Admin OTRS

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

55. ábra: Bejegyzés-továbbítás képernyő

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámolás-hoz.

Válasz Használja ezt a menüpontot egy e-mailen keresztüli válasz írásához egy bejegyzésre. A válasz egy olyan válaszsablonból lesz létrehozva, amely az adminisztrátori felület *Sablonok* moduljában van beállítva.

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 | **A** | **A** | **I** | 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

56. ábra: Válasz írása képernyő

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail *Címzett* mezője.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Rejtett másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Megjegyzés: Kiválaszthat egy ügyfél-felhasználót az OTRS-ből, vagy bármilyen érvényes e-mail cím megadható itt.

Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Melléletek Lehetőség van melléleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámolásához.

6.9.4 Jegy idővonal nézet

A jegy idővonal nézete biztosítja az összes olyan művelet időrendi nézetét, amely egy jegyen történt, mint például bejegyzéseket, tulajdonosváltásokat, bejövő leveleket és egyéb műveleteket. Ezzel a nézettel az ügyintézők kevesebb idő alatt kaphatnak egy jó áttekintőt a jeggyel kapcsolatban.

Ebben a nézetben úgy dolgozhat a jeggyel, ahogy azt megszokta. Megvizsgálhatja az egyes események idejét az idővonalon, ha az egérkurzorral rámutat az egyes események mellett lévő kis négyzetre. Megtekintheti a bejegyzések teljes tartalmát a nagyítás ikon használatával az egyes bejegyzésdobozok tetején, ahol meg fogja találni az összes gyakori bejegyzésműveletet.

Lásd még:

A jegy idővonal nézet a *Beállítások* menüpontban (fogaskerék ikon) kapcsolható be a jegymenüben.

6.9.5 Kapcsolt objektumok

A jegyek összekapcsolhatók egyéb objektumokkal. Használja ezt a felületi elemet a jegy és az egyéb objektumok közötti kapcsolatok megtekintéséhez.

Új kapcsolatok a *Jegynagyítás* menü *Összekapcsolás* menüpontjával adhatók hozzá. A meglévő kapcsolatok is ott kezelhetők.

A kapcsolt objektumok részleteinek megtekintéséhez kattintson egy bejegyzésre ezen a felületi elemen.

Lásd még:

Változtassa meg a `LinkObject::ViewMode` beállítást *Összetett* értékre, hogy részletes információkat jelenítsen meg a kapcsolt objektumokról.

6.9.6 Jegyinformációk

Ez a felületi elem a jeggyel kapcsolatos információkat tartalmazza.

▼ Ticket Timeline View

Note Added

From: "Admin OTRS" <root@localhost>
Subject: No response

The customer didn't send the data yet.

Incoming Phone Call

From: "Tony Stark" <tony@stark-industries.com>
To: Raw
Subject: New data is needed

Dear Customer!
Please update your data.

Customer Updated
Changed customer to "CustomerID=stark-industries;

SLA Updated
Changed SLA to "NULL" ().

Service Updated
Changed service to "NULL" ().

Ticket Created
15:46:52 - 05/30/2019
(Europe/Budapest)

57. ábra: Jegy idővonal nézet felületi elem

▼ Linked Objects

Normal

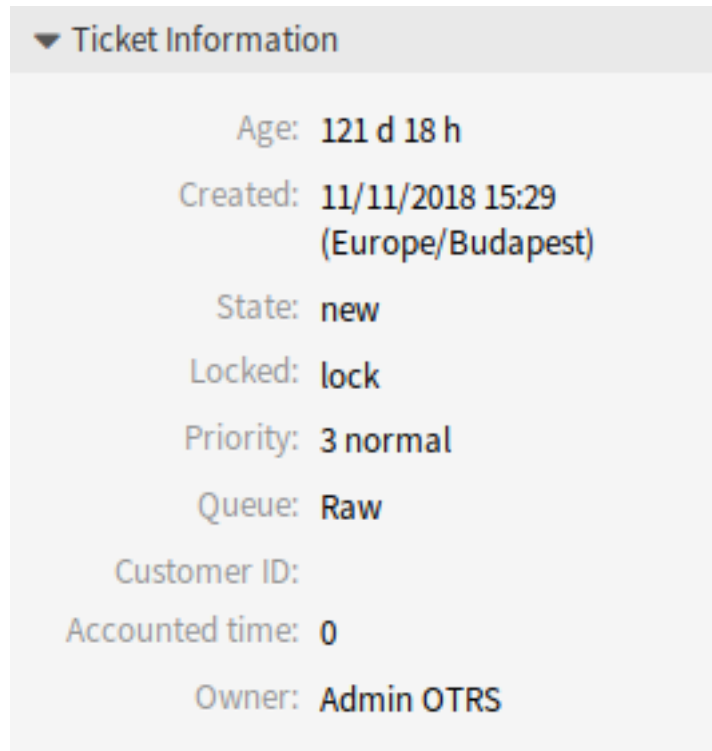
OBJECT#
F:10001

58. ábra: Kapcsolt objektumok felületi elem

▼ 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	

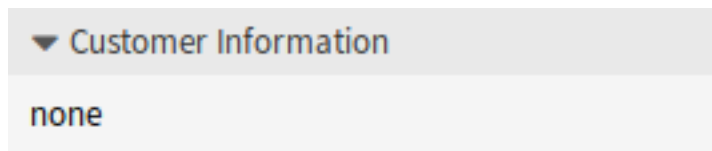
59. ábra: Összetett kapcsolt objektumok felületi elem



60. ábra: Jegyinformációk felületi elem

6.9.7 Ügyfél-információk

Ez a felületi elem az ügyféllel kapcsolatos információkat tartalmazza.



61. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

A GyIK bejegyzések a gyakran ismételt kérdésekre adnak választ, valamint közös tudásbázist tartalmaznak.

A GyIK bejegyzések létrehozását az ügyféljegyek alapján kell elvégezni. Egy jó tudásbázis tartalmazza az összes fontos információt, ami a jegykezelés során fordult elő. A GyIK bejegyzések egyszerűen csatolhatók az új jegyekhez bármely jegy- vagy bejegyzéslétrehozási képernyőn. Ez segíthet az ügyintézőknek egy jegy megválaszolásához szükséges idő lerövidítésében.

7.1 Böngésző

Használja ezt a képernyőt a GyIK bejegyzések közötti tallózáshoz. A GyIK böngésző a *GyIK* menü *Böngésző* menüpontjában érhető el.

The screenshot displays the 'FAQ Explorer' interface. At the top, there is a search bar containing the text 'FAQ'. Below this, the 'Subcategories' section features a table with the following data:

NAME	COMMENT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
Misc	Misc Comment	0	1

Below the table, the 'FAQ Articles: FAQ' section shows a search bar with '0-0 of 0' and a search icon. The text 'No FAQ data found.' is displayed below the search bar. On the right side, there are three panels: 'Latest created FAQ articles' and 'Latest updated FAQ articles' both showing 'How to create a support bundle' with a timestamp 'Misc - en - external (customer) - 03/19/2019 15:28 (Europe/Budapest)'. The 'Top 10 FAQ articles' panel shows '1. How to create a support bundle' with the same timestamp.

1. ábra: GyIK böngésző képernyő

Ez a képernyő több felületi elemet tartalmaz.

7.1.1 GyIK böngésző tartalmi felületi elemek

Az *Alkategóriák* felületi elem felsorolja az összes kategóriát, és megjeleníti az alkategóriák és a GyIK bejegyzések számát.

Egy kategória kiválasztásához egyszerűen kattintson egy kategória nevére.

Ha egy kategória legalább egy GyIK bejegyzést tartalmaz, akkor a GyIK bejegyzések listája megjelenik a *GyIK bejegyzések* felületi elemen. Ez a felületi elem néhány információt jelenít meg a GyIK bejegyzésekről, mint például *Cím*, *Nyelv*, *Állapot* és *Érvényesség*.

FAQ Explorer

FAQ > Misc

Subcategories

NAME	COMMENT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
No subcategories 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

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

FAQ Articles: Misc

1-1 of 1

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

2. ábra: GyIK bejegyzések felületi elem

Az oldalanként megjelenített GyIK bejegyzések számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekinthető fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített GyIK bejegyzések legnagyobb számát.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Egy GyIK bejegyzésre kattintva a *GyIK nagyítás* képernyő nyílik meg.

7.1.2 GyIK böngésző oldalsáv felületi elemek

A jobb oldalsáv a legutóbb létrehozott és frissített GyIK bejegyzéseket, valamint a legjobb tíz GyIK bejegyzést sorolja fel.

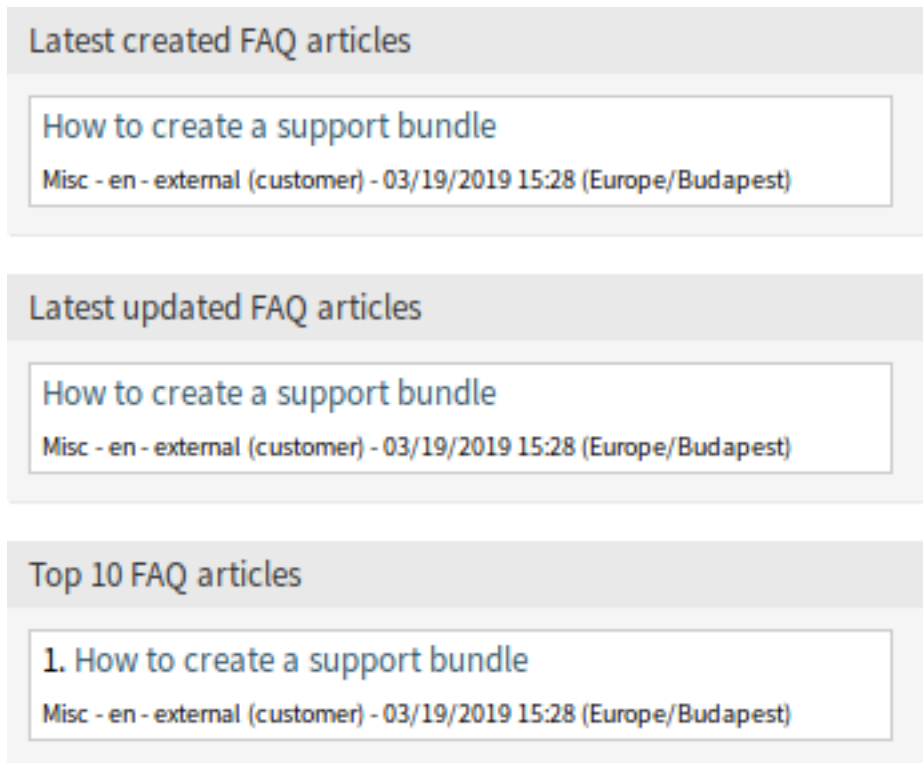
A *Legutóbb létrehozott GyIK bejegyzések* felületi elem azokat a GyIK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég hoztak létre.

A *Legutóbb frissített GyIK bejegyzések* felületi elem azokat a GyIK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég frissítettek.

A *Legjobb 10 GyIK bejegyzés* felületi elem az értékelésük alapján a legjobb tíz bejegyzést jeleníti meg.

Egy GyIK bejegyzés értékeléséhez:

1. Kattintson a GyIK bejegyzésre a *GyIK nagyítás* képernyő megnyitásához.
2. Görgessen le a képernyő aljára.
3. Kattintson az *Igen* vagy a *Nem* gombra az *Értékelés* felületi elemen.



3. ábra: GyIK böngésző oldalsáv

Minden felhasználó csak egyszer értékelhet egy GylK bejegyzést. A pozitív és negatív értékelések száma a *GylK nagyítás* képernyő jobb oldalsávjában fog megjelenni.

7.2 Új

Használja ezt a képernyőt, hogy új GylK bejegyzéseket adjon a rendszerhez. A GylK hozzáadása képernyő a *GylK* menü *Új* menüpontjában érhető el.

A következő beállítások akkor érhetőek el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Kulcsszó Néhány kulcsszó hozzáadása a GylK bejegyzés megtalálásának egyszerűvé tételéhez.

Kategória * Válasszon egy kategóriát az elérhető kategóriák közül.

Lásd még:

A kategóriák a *Kategóriakezelés* képernyőn kezelhetők.

Állapot A GylK bejegyzés állapotának kiválasztása. A lehetséges értékek:

külső (ügyfél) A GylK bejegyzés látható az ügyintézőnek és a külső felületen bejelentkezett ügyfél-felhasználóknak.

belső (ügyintéző) A GylK bejegyzés csak az ügyintézőknek látható.

nyilvános (összes) A GylK bejegyzés mindenkinek látható.

Érvényesség Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Nyelv Válasszon egy nyelvet az elérhető nyelvek közül.

Lásd még:

A nyelvek a *Nyelvkezelés* képernyőn kezelhetők.

Melléklet Lehetőség van mellékleteket adni a GylK bejegyzésekhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Jelenség Itt adjon meg egy olyan leírást, amely elmagyarázza a jelenlegi helyzetet.

Probléma A probléma részletesebb leírása.

Megoldás Hogyan lehet megoldani a problémát, vagy mi a kerülőmegoldás a probléma megoldáshoz.

Megjegyzés Belső szöveg a jelenlegi GylK bejegyzéssel kapcsolatban, kizárólag az ügyintézőknek.

7.3 Napló

Használja ezt a képernyőt az összes GylK bejegyzés előzményeinek megtekintéséhez. A GylK előzmények a *GylK* menü *Napló* menüpontjában érhetőek el.

Az oldalanként megjelenített GylK bejegyzések számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécnek jobb felső sarkában.

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 | **A** | **A** | *I*_x | Source Ω ¶ ↻ ↺

Problem: *(public)*

B I U S |              















Format | Font | Size | **A** | **A** | *I*_x | Source Ω ¶ ↻ ↺

Solution: *(public)*

B I U S |              

Format | Font | Size | **A** | **A** | *I*_x | Source Ω ¶ ↻ ↺

Comment: *(internal)*

B I U S |              

Format | Font | Size | **A** | **A** | *I*_x | Source Ω ¶ ↻ ↺

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™

5. ábra: GylK napló képernyő

2. Válassza ki az oldalanként megjelenített GylK bejegyzések legnagyobb számát.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy GylK bejegyzésre kattintva a *GylK nagyítás* képernyő nyílik meg.

7.4 Nyelvkezelés

Megjegyzés: Ez a menüpont csak olyan ügyintézőknek érhető el, akiknek adminisztrátori jogosultságaik vannak.

Használja ezt a képernyőt a GylK bejegyzésekben elérhető nyelvek kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz néhány nyelvet. A nyelvkezelés képernyő a *GylK* menü *Nyelvkezelés* menüpontjában érhető el.

6. ábra: GylK nyelvkezelés képernyő

7.4.1 GylK nyelvek kezelése

Egy nyelv hozzáadásához:

1. Kattintson a *Nyelv hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőt.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Egy nyelv szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy nyelvre a nyelvek listájában.
2. Módosítsa a mezőt.

Add Language

★ Name:

or

7. ábra: Nyelv hozzáadása képernyő

3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Edit Language

★ Name:



or

8. ábra: Nyelv szerkesztése képernyő

Egy nyelv törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a nyelvek listájában.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

List

NAME	DELETE
de	
en	

9. ábra: Nyelv törlése képernyő

7.4.2 GyIK nyelv beállításai

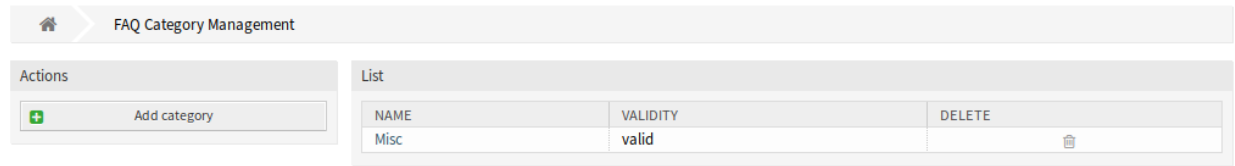
A következő beállítás akkor érhető el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Név * Egy nyelv ISO 639-1 kódja.

7.5 Kategóriakezelés

Megjegyzés: Ez a menüpont csak olyan ügyintézőknek érhető el, akiknek adminisztrátori jogosultságai vannak.

Használja ezt a képernyőt a GyIK bejegyzésekben elérhető kategóriák kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz egy kategóriát. A kategóriakezelő képernyő a *GyIK* menü *Kategóriakezelés* menüpontjában érhető el.



10. ábra: GyIK kategóriakezelés képernyő

7.5.1 GyIK kategóriák kezelése

Egy kategória hozzáadásához:

1. Kattintson a *Kategória hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

11. ábra: Kategória hozzáadása képernyő

Egy kategória szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy kategóriára a kategóriák listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Egy kategória törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a kategóriák listájában.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

7.5.2 GyIK kategória beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Edit Category

★ Name:

Subcategory of:

★ Permission:

Agent groups that can access articles in this category.

Validity:

★ Comment:

Will be shown as comment in Explorer.

or

12. ábra: Kategória szerkesztése képernyő

List

NAME	VALIDITY	DELETE
Misc	valid	

13. ábra: Kategória törlése képernyő

Név * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Alkategóriája ennek Lehetőség van új kategóriát egy meglévő kategória alá adni alkategóriaként. Ekkor ez *Szülő kategória::Gyermek kategória* formában lesz megjelenítve.

Jogosultság * Ügyintézőcsoportok, amelyek hozzáférnek a bejegyzésekhez ebben a kategóriában.

Érvényesség Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

Megjegyzés * Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

7.6 Keresés

Használja ezt a képernyőt, hogy GylK bejegyzéseket keressen különféle feltételek alapján. A GylK keresés képernyő a *GylK* menü *Keresés* menüpontjában érhető el.

A párbeszédablak három részre van osztva: *Sablonok*, *Használatban lévő szűrők* és *További szűrők*.

7.6.1 Sablonok

A párbeszédablak ezen része használható egy keresési sablon elmentéséhez a későbbi használathoz.

Search ✕

Templates

Search template:

Filters in use

Fulltext:

Additional filters

Add another attribute:

Output:

14. ábra: Keresés párbeszédablak

Egy új keresési sablon létrehozásához:

1. Kattintson az *Új létrehozása* gombra.
2. Adjon egy nevet a keresési sablonnak.
3. Kattintson a *Hozzáadás* gombra.
4. Adjon hozzá néhány keresési feltételt.
5. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.

Egy mentett keresési sablon használatához:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.

Egy keresési sablon módosításához:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Jelölje be a *Módosítások mentése sablonba* négyzetet.
3. Módosítson néhány keresési feltételt.
4. Kattintson a *Keresés futtatása* gombra.

Az eredmények a *Keresési eredmények* képernyőn fognak megnyílni az összes illeszkedő GylK bejegyzés megtekintéséhez.

Egy GylK bejegyzésre kattintva a *GylK nagyítás* képernyő nyílik meg.

Egy mentett keresési sablon törléséhez:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Kattintson a *Törlés* gombra.

Search ✕

Templates

Search template: ✕

Save changes in template:

Filters in use

Fulltext: ✕

Additional filters

Add another attribute:

Output:

15. ábra: Keresési sablonok párbeszédablak

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™

16. ábra: Keresési eredmények képernyő

Figyelem: A sablon azonnal törölve lesz megerősítés nélkül!

7.6.2 Használatban lévő szűrők

Ez a rész azok a szűrőket sorolja fel, amelyeket a keresésénél használnak.

További szűrők adhatók hozzá a képernyő *További szűrők* részén, és a szűrők eltávolíthatók a mező melletti gombra kattintva.

7.6.3 További szűrők

Ez a rész a további szűrők hozzáadásához és az eredmények kimeneti formátumának kiválasztásához van.

További jellemző hozzáadása Válasszon egy további attribútumot a legördülő listából, amelyet használni szeretne a keresésénél.

Kimenet Válassza ki az eredmény kimeneti formátumát.

A *Keresés futtatása* gombra kattintva indíthatja el a keresését.

7.7 GyIK nagyítás

Használja ezt a képernyőt egy GyIK bejegyzés részleteinek megtekintéséhez. A *GyIK nagyítás* képernyő akkor érhető el, ha rákattint egy GyIK bejegyzésre bármelyik képernyőn.

Ez a képernyő saját menüvel rendelkezik és több felületi elemet tartalmaz.

7.7.1 GyIK tartalom

A *GyIK nagyítás* képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Szerkesztés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a GyIK bejegyzés szerkesztéséhez.

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a GyIK bejegyzés előzményeinek megtekintéséhez.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Összekapcsolás Ez a menüpont az OTRS szabványos összekapcsolás képernyőjét nyitja meg. A GyIK bejegyzések összekapcsolhatók egyéb GyIK bejegyzésekkel vagy jegyekkel. A meglévő kapcsolatok is itt lehet kezelni.

Törlés Használja ezt a menüpontot a GyIK bejegyzés törléséhez.

A *Jelenség*, *Probléma*, *Megoldás* és *Megjegyzés* felületi elemek a GyIK bejegyzés tartalmát jelenítik meg.

Lehetőség van egy GyIK bejegyzés értékelésére az *Értékelés* felületi elemen, hogy a GyIK bejegyzés hasznos-e vagy sem. Egy GyIK bejegyzés értékeléséhez kattintson az *Igen* vagy a *Nem* gombra ezen a felületi elemen.

Minden felhasználó csak egyszer értékelhet egy GyIK bejegyzést. A pozitív és negatív értékelések száma a jobb oldalsávban fog megjelenni.

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

17. ábra: GyIK nagyítás képernyő

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 support bundle needs to be created for the OTRS system.















Problem: *(public)*









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

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

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 |  |  |  |  |  |  |  | 

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 |  |  |  |  |  |  |  | 

Created from <https://portal.otrs.com/external/knowledge-base/article/1341>

18. ábra: GylK szerkesztése képernyő

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)

19. ábra: GyIK előzmények képernyő

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:

20. ábra: GyIK összekapcsolása képernyő

Delete ×

Title: How to create a support
bundle

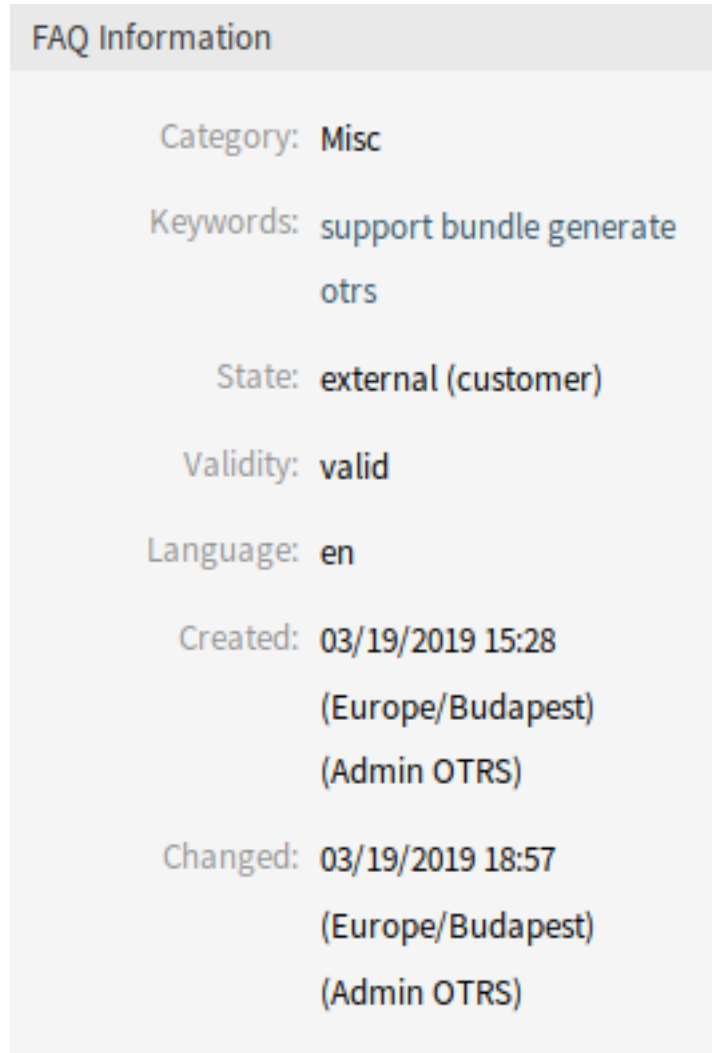
Do you really want to delete this FAQ article?

21. ábra: GyIK törlése párbeszédablak

7.7.2 GylK oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatóak.

A *GylK információk* felületi elem sorolja fel a GylK bejegyzés összes fontos attribútumát.



22. ábra: GylK információk felületi elem

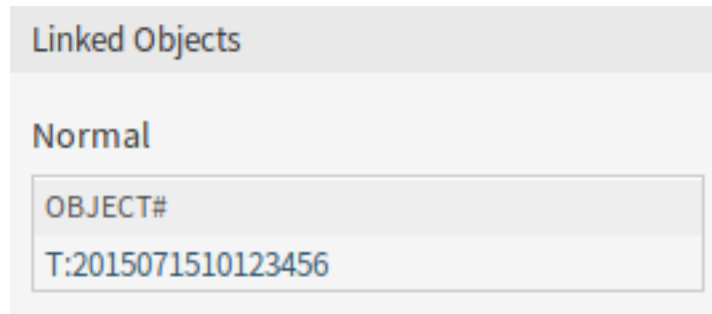
A GylK bejegyzések összekapcsolhatók egyéb objektumokkal. Használja ezt a felületi elemet a GylK bejegyzés és az egyéb objektumok közötti kapcsolatok megtekintéséhez.

Új kapcsolatok a *GylK nagyítás* menü *Összekapcsolás* menüpontjával adhatók hozzá. A meglévő kapcsolatok is ott kezelhetők.

A kapcsolt objektumok részleteinek megtekintéséhez kattintson egy bejegyzésre ezen a felületi elemen.


Lásd még:

Változtassa meg a `LinkObject::ViewMode` beállítást *Összetett* értékre, hogy részletes információkat jelenítsen meg a kapcsolt objektumokról.



23. ábra: Kapcsolt objektumok felületi elem

▼ 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	

24. ábra: Összetett kapcsolt objektumok felületi elem

Lásd még:

A `ChatEngine::Active` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

A csevegés funkció csevegéseket tesz lehetővé az ügyintézők és az ügyfelek közt az OTRS előtétprogram használatával. Miután engedélyezve lett, az ügyfelek vagy a nyilvános felhasználók csevegéseket indíthatnak az ügyintézőkkel, és fordítva. A befejezett csevegések archiválhatók, és hozzáfűzhetők a jegyekhez, vagy az ügyintézők, az ügyfelek és a nyilvános felhasználók letölthetik PDF-formátumban.

Minden egyes csevegés hozzá van rendelve egy csevegőcsatornához. A csevegőcsatornák olyanok mint a csevegőszobák. Az egyes csevegőcsatornák hozzá vannak rendelve egy bizonyos csoporthoz, amely a jogosultságokat szabályozza a csatornánál. Ha a csevegés létrehozásakor nincs csevegőcsatorna kiválasztva, akkor a csevegés az *Alapértelmezett csatornában* lesz létrehozva.

8.1 Csevegések kezelése

Lásd még:

A `ChatEngine::Active` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

A csevegéskezelés képernyő a csevegés funkció középpontja. Egy ügyintéző itt kezelheti a csevegéseket, valamint láthatja és elfogadhatja a nyitott kéréseket. Ez a képernyő szolgáltatja a csevegéskérések listáját az ügyfél-felhasználóktól, a nyilvános felhasználóktól és más ügyintézőktől, valamint egy áttekintőt az összes aktív csevegésről.

Használja ezt a menüpontot a csevegések kezeléséhez. A csevegéskezelés képernyő a *Csevegés* menüben érhető el.

Minden egyes csevegőcsatorna szűrhető a felületi elem tetején lévő lehetőségekkel, hogy az *Összes csevegőcsatorna* vagy csak a *Személyes beállítások* képernyőn megadott *Saját csevegőcsatornák* legyenek felsorolva.

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

1. ábra: Csevegéskezelés képernyő

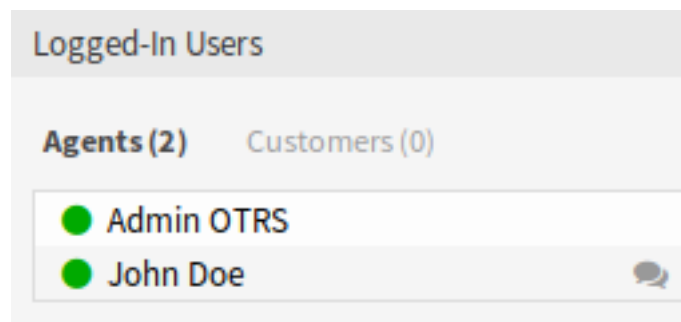
8.1.1 Új csevegés indítása

Egy csevegés résztvevője lehet egy ügyintéző, egy ügyfél-felhasználó vagy egy nyilvános felhasználó.

Ügyintéző – ügyintéző

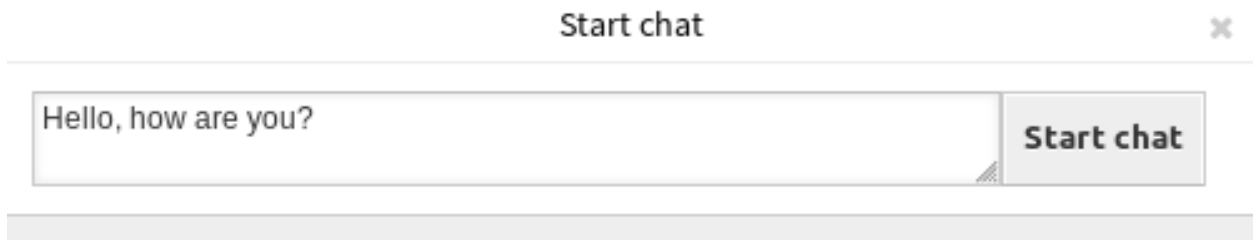
Egy csevegés indításához egy másik ügyintézővel:

1. Használja a *Bejelentkezett felhasználók* felületi elemet a vezérlőpulton. Azok az ügyintézők, akik képesek használni a csevegést, egy csevegés ikonnal rendelkeznek a nevük mellett.

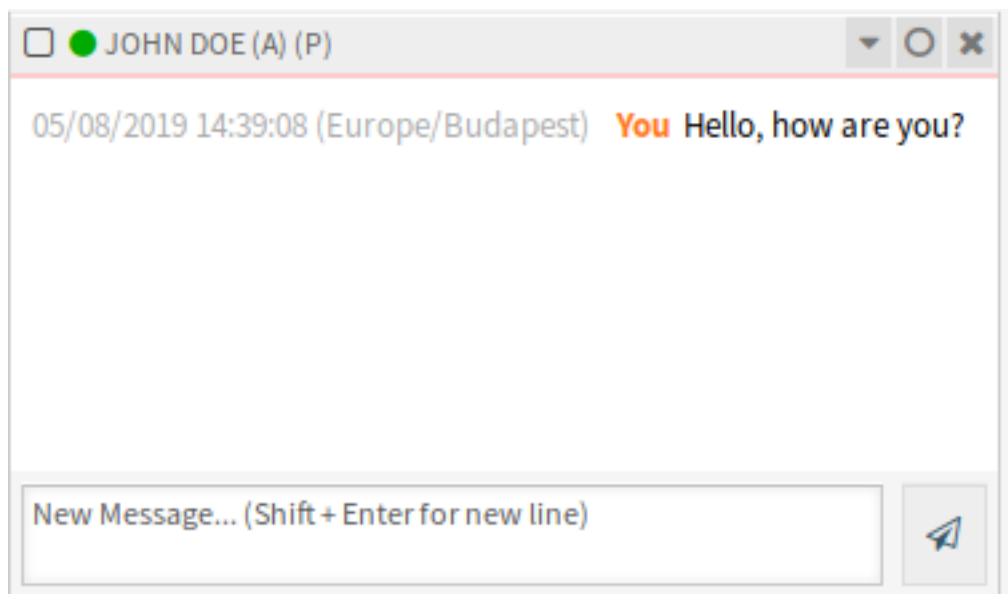


2. ábra: Elérhető ügyintézők

2. Kattintson a csevegés ikonra egy ügyintéző neve mellett.
3. Írja be az első üzenetet a *Csevegés indítása* párbeszédablakba, és küldje le az üzenetet.
4. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, figyelje a csevegést a csevegéskezelés képernyőn. Egy böngészőértesítés jelenik meg az ügyintéző tájékoztatásához.
5. Várjon a válaszra. A másik ügyintézőnek el kell fogadnia a csevegéskérést a *Csevegés megnyitása* hivatkozással.
6. Ha a másik ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.



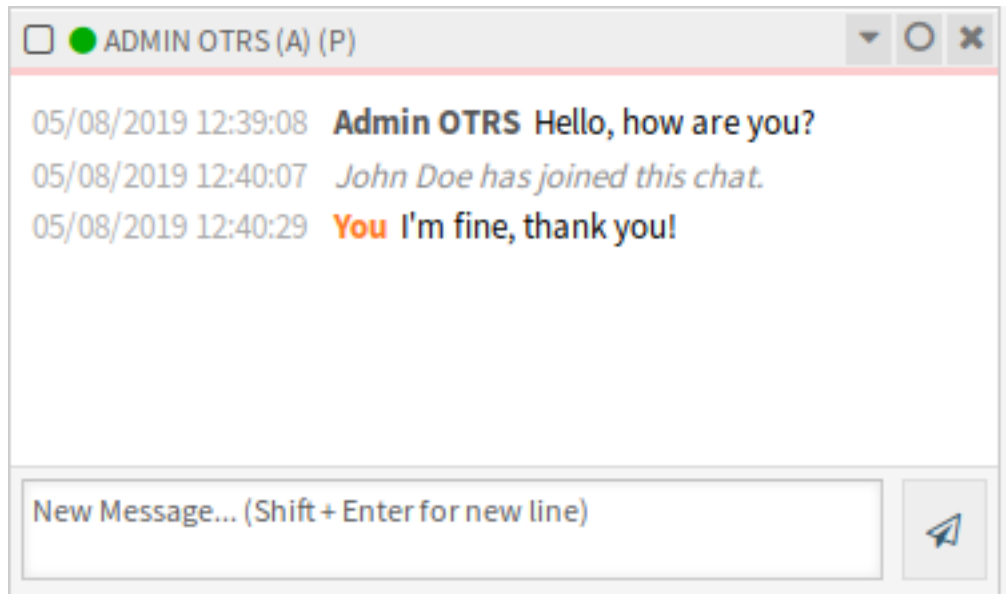
3. ábra: Csevegés indítása párbeszédablak



4. ábra: Saját aktív csevegések felületi elem

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

5. ábra: Személyes csevegéskérések Önnek felületi elem



6. ábra: Ügyintéző – ügyintéző csevegés

Ügyintéző – ügyfél-felhasználó

Egy csevegés indításához egy ügyfél-felhasználóval:

1. Használja a *Bejelentkezett felhasználók* felületi elemet a vezérlőpulton. Azok az ügyfél-felhasználók, akik képesek használni a csevegést, egy csevegés ikonnal rendelkeznek a nevük mellett.

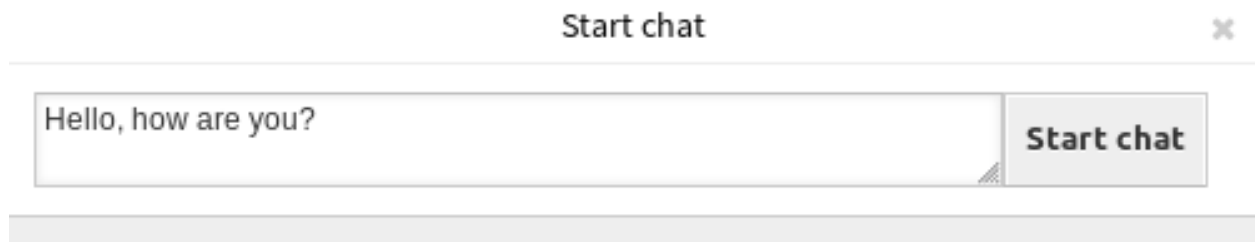


7. ábra: Elérhető ügyfél-felhasználók

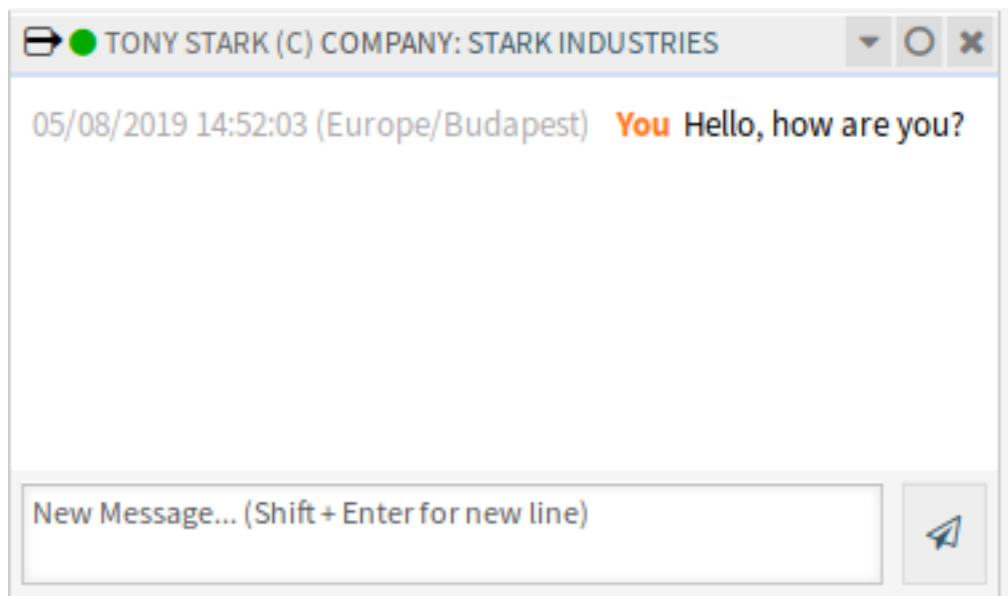
Lásd még:

Az ügyfél-felhasználók kiválaszthatók az *Ügyfél-felhasználó információs-központban* vagy a *Jegynyitás* képernyő *Ügyfél-információk* felületi eleméből is.

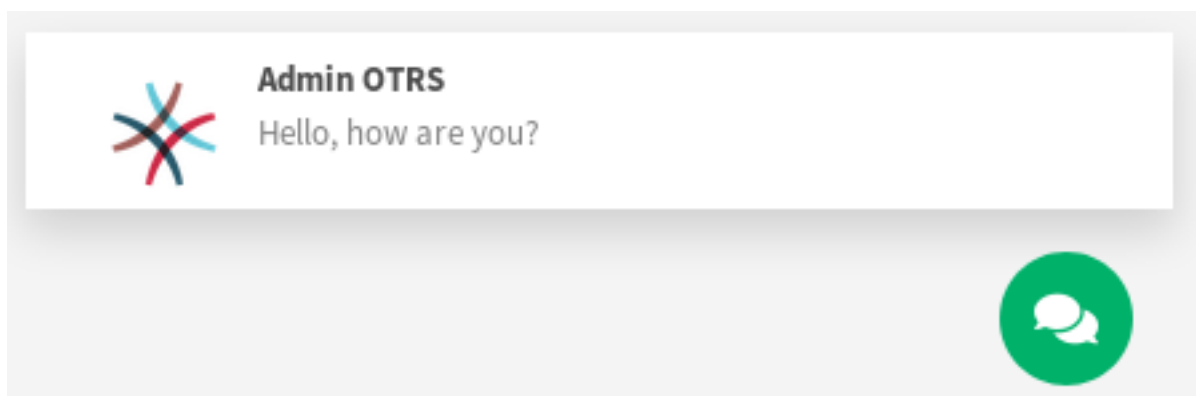
2. Kattintson a csevegés ikonra egy ügyfél-felhasználó neve mellett.
3. Írja be az első üzenetet a *Csevegés indítása* párbeszédablakba, és küldje le az üzenetet.
4. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, figyelje a csevegést a csevegéskezelés képernyőn. Egy böngészőértesítés jelenik meg az ügyintéző tájékoztatásához.
5. Várjon a válaszra. Az ügyfél-felhasználónak el kell fogadnia a csevegéskérést, amely a külső felület jobb alsó sarkában jelenik meg.
6. Ha az ügyfél-felhasználó elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.



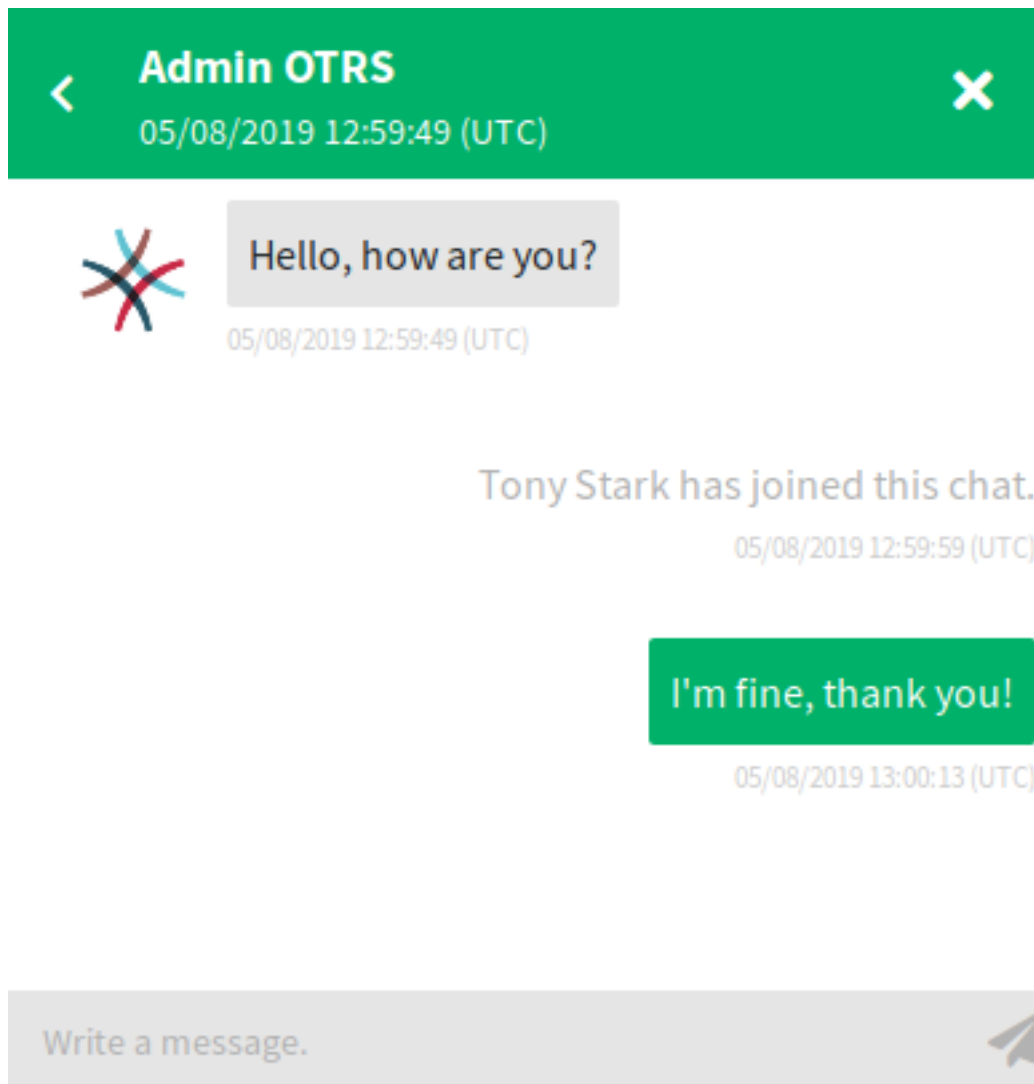
8. ábra: Csevegés indítása párbeszédablak



9. ábra: Saját aktív csevegések felületi elem



10. ábra: Csevegéskérés a külső felületen



11. ábra: Ügyintéző – ügyfél-felhasználó csevegés

7. Ha az ügyfél-felhasználó bezárja a csevegést, akkor lehetőség van a csevegés elküldésére e-mailben vagy egy jegy létrehozására a beszélgetésből.

Ügyfél-felhasználó – ügyintéző

Az ügyfél-felhasználók nem tudnak csevegést indítani közvetlenül egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre.

Egy csevegéskérés fogadásához egy ügyfél-felhasználótól:

1. Egy ügyfél-felhasználó rákattintott az *Új beszélgetés* gombra a külső felület jobb alsó sarkában lévő csevegésablakon belül.
2. Egy böngészőértesítés jelenik meg az ügyintéző tájékoztatásához. Menjen a csevegéskezelés képernyőhöz, és nyissa meg az általános csevegéskérést a *Csevegés megnyitása* hivatkozással.
3. Fogadja el a csevegéskérést.
6. Ha egy ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.

Nyilvános felhasználó – ügyintéző

A külső felület látogatói sem képesek csevegést indítani közvetlenül egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre. Mivel nincsenek bejelentkezve, meg kell adniuk egy nevet a csevegés indításához.

A lépések ugyanazok, mint amelyek az *Ügyfél-felhasználó – ügyintéző* szakaszban kerültek bemutatásra, azonban a csevegéskérés az *Általános csevegéskérések a nyilvános felhasználoktól* felületi elemen jelenik meg.

8.1.2 Csevegés felületi elem

A csevegés felületi elem a fő összetevő, ha más emberekkel cseveg. A csevegésben lévő összes üzenet előzményét, valamint a lehetséges műveletek listáját szolgáltatja a jogosultsági szintjétől függően.

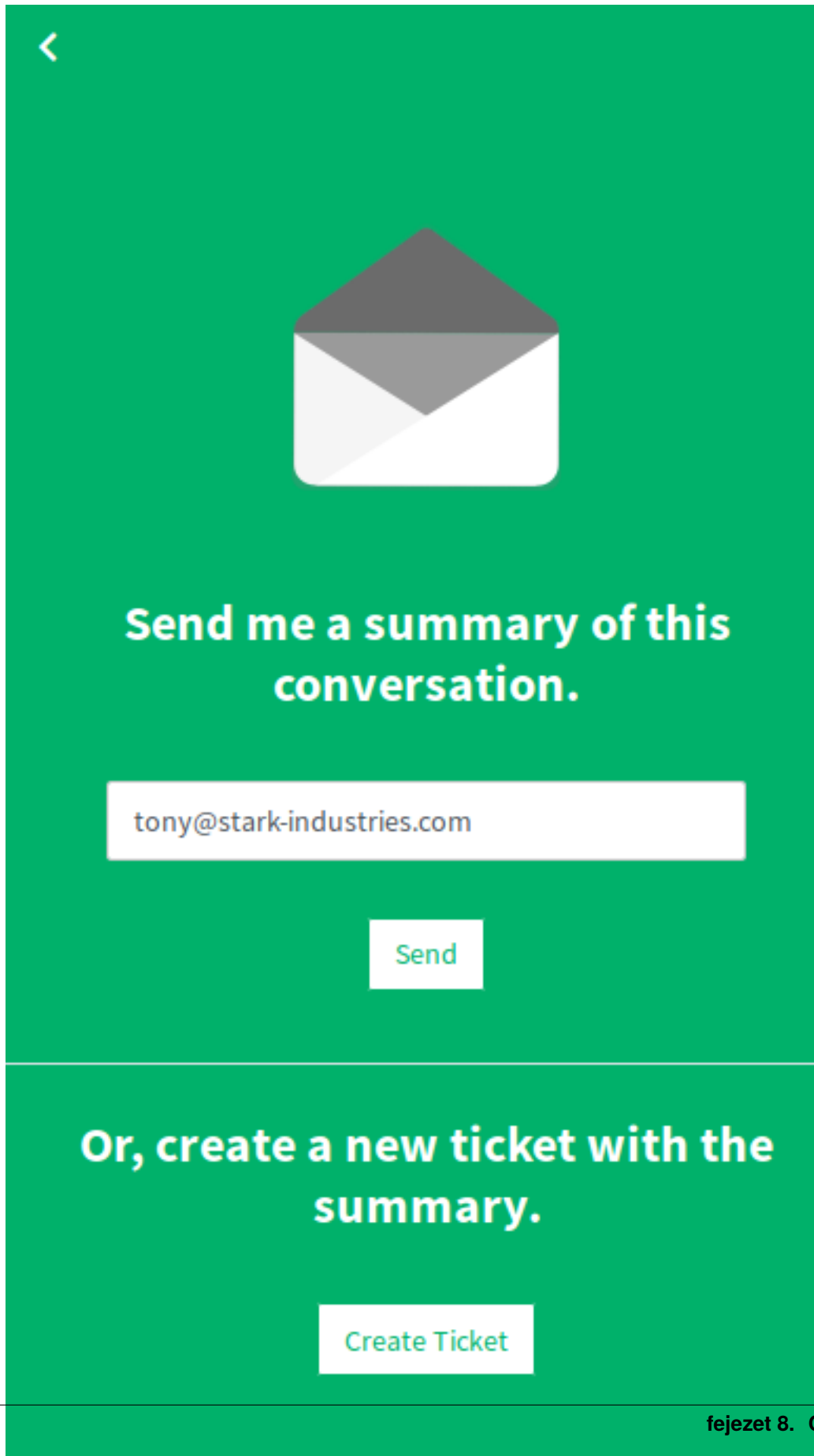
Az üzenetek elküldhetők a *Saját aktív csevegések* felületi elemben lévő csevegés szövegmezőjének használatával, ha rákattint a szövegmező melletti küldés ikonra, vagy ha lenyomja az Enter billentyűt. A Shift + Enter használható új sor beszúrásához az üzenetbe.

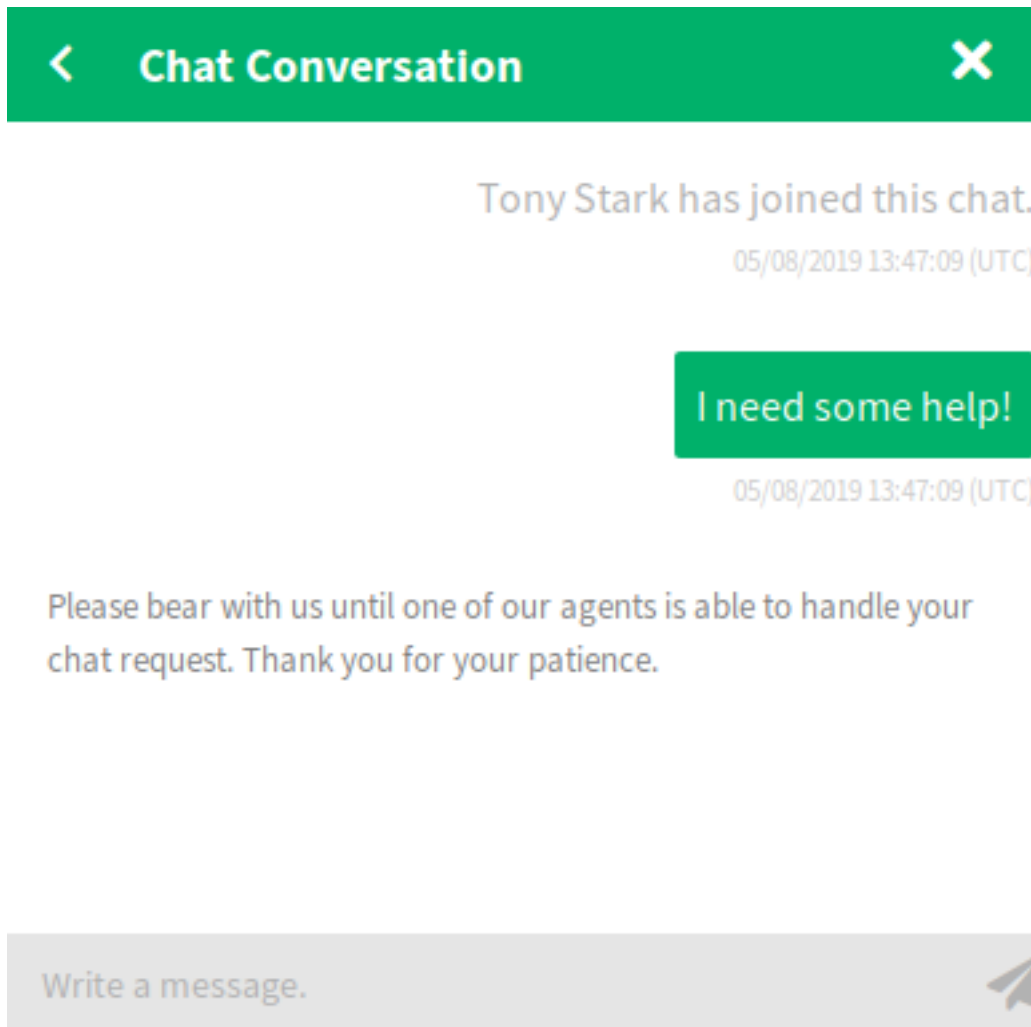
Minden csevegésrésztevő rendelkezik egy színes kör ikonnal a neve előtt a csevegés felületi elem fejlécében, amely a résztvevő elérhetőségét ábrázolja.

- Zöld: a résztvevő aktív (elérhető és kapcsolatban van).
- Sárga: a résztvevő távol van (elérhető, de nem lett kérés küldve a kiszolgáló felé ettől a felhasználoktól a `ChatEngine::AgentOnlineThreshold` beállításban megadott időn belül).
- Rózsaszín: a résztvevő inaktív (a csevegéskérés még nem lett elfogadva vagy a résztvevő elhagyta a csevegést).
- Piros: a résztvevő nem érhető el (az elérhetőségi gombon keresztül beállítva).
- Fekete: a résztvevő kijelentkezett vagy a munkamenet lejárt.

A csevegés felületi elem rendelkezik néhány ikonnal a jobb felső sarokban.

Az első háromszög ikon kinyitja és összecsukja a csevegésmenüt. A menü számos menüponttal rendelkezik.

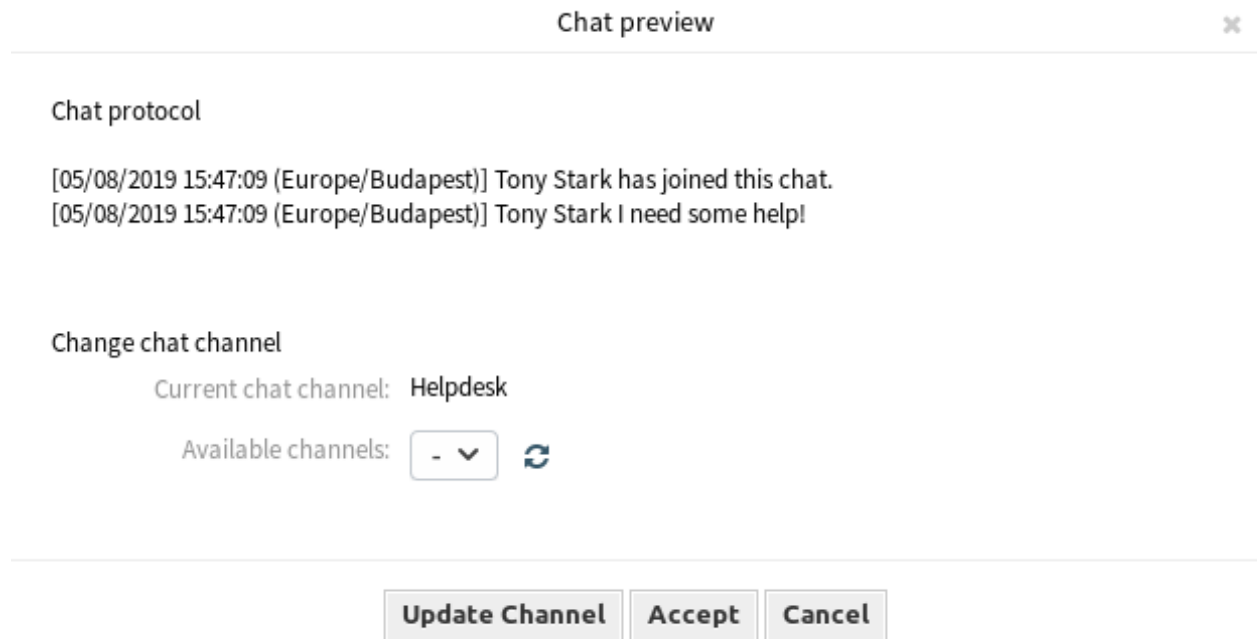




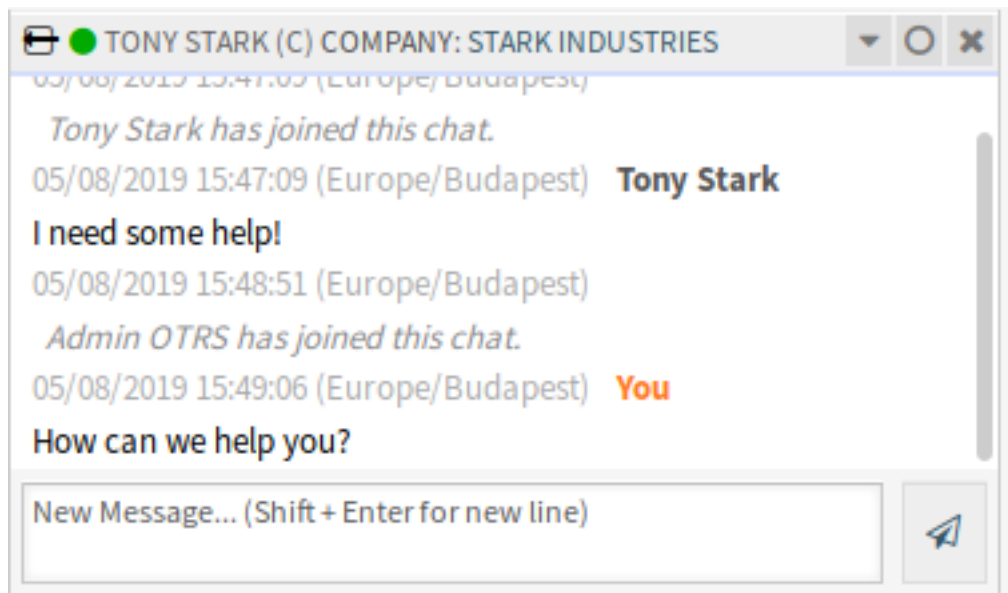
13. ábra: Csevegés indítása ablak

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	

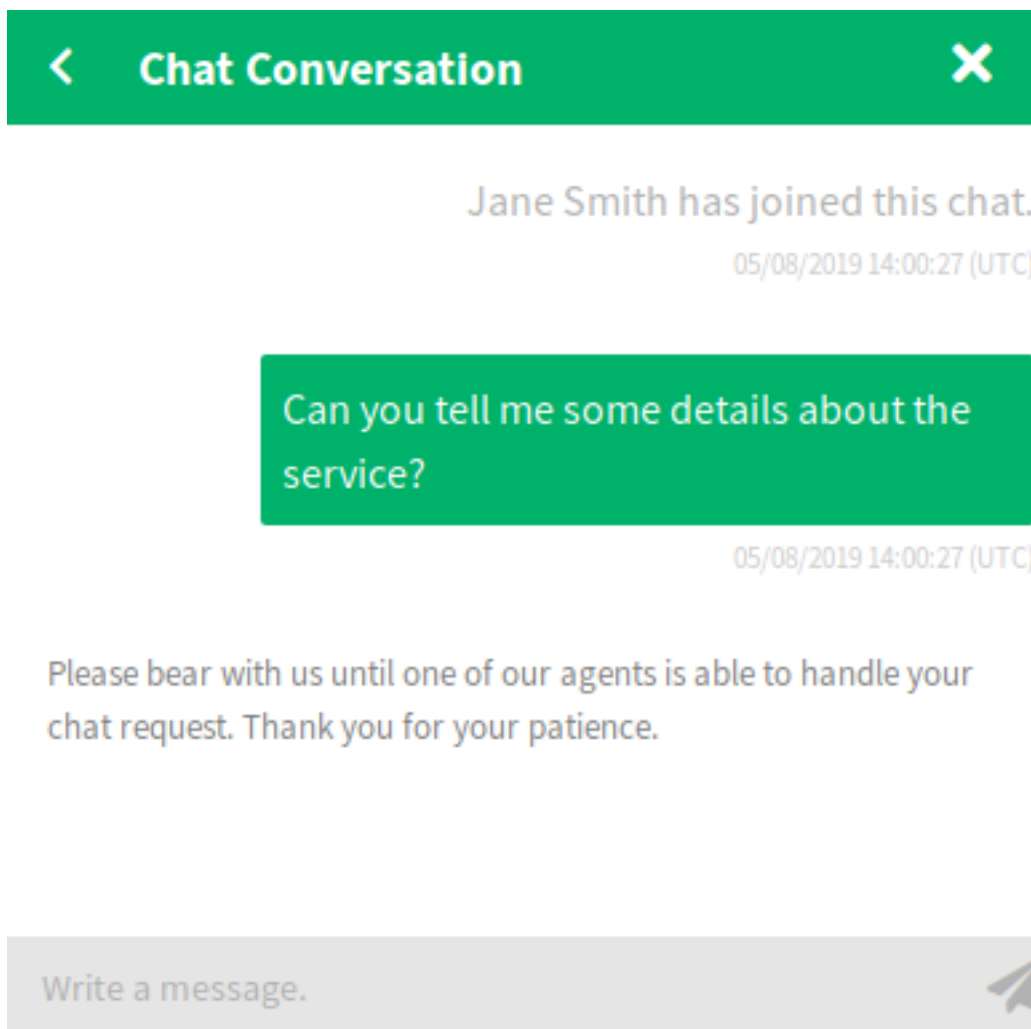
14. ábra: Általános csevegéskérések az ügyfelektől felületi elem



15. ábra: Csevegés előnézet párbeszédablak



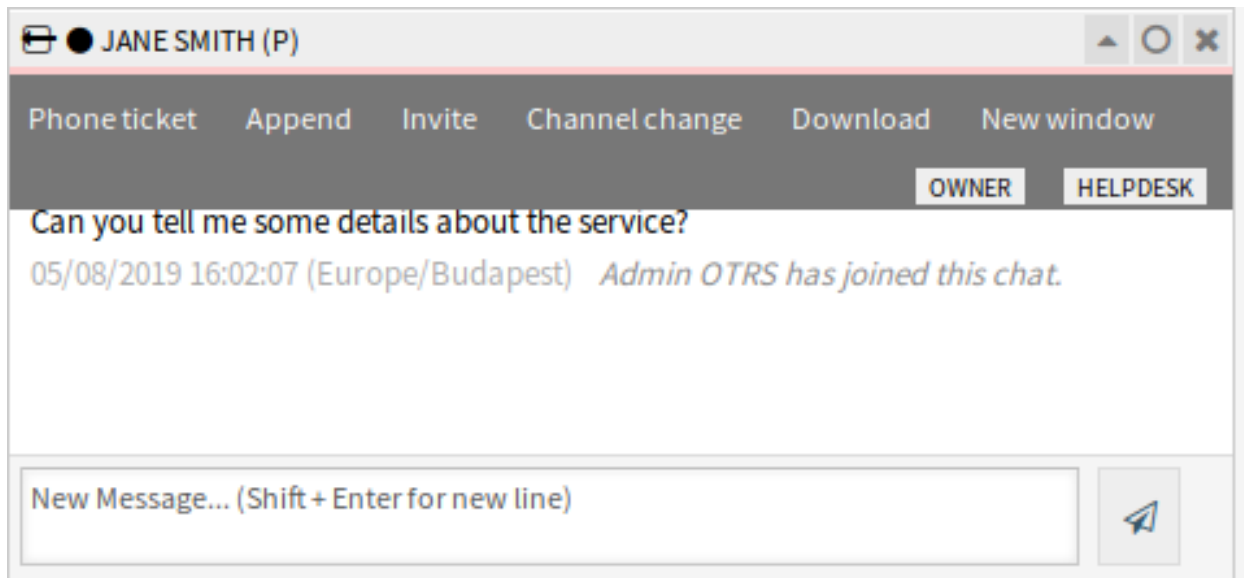
16. ábra: Ügyfél-felhasználó – ügyintéző csevegés



17. ábra: Csevegés indítása ablak

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

18. ábra: Általános csevegéskérések a nyilvános felhasználóktól felületi elem



19. ábra: Csevegésmenü

Telefonos jegy Lehetővé teszi egy olyan telefonos jegy létrehozását, amelyhez a jelenlegi csevegés hozzá lesz fűzve egy bejegyzésként. Miután sikeresen létrehozta a jegyet, a csevegés automatikusan be lesz zárva.

Hozzáfűzés Lehetővé teszi ennek a csevegésnek a hozzáfűzését bejegyzésként egy kiválasztott jegyhez. Miután a bejegyzés létrejött, a csevegés automatikusan be lesz zárva.

Meghívás Lehetővé teszi egy másik ügyintéző meghívást ebbe a csevegésbe. Az elérhető ügyintézők listájáról választhatja ki, hogy kit szeretne meghívni. Amikor meghívta az ügyintézőt, egy új ügyintéző-ügyintéző csevegéskérés lesz elküldve annak az ügyintézőnek. Miután elfogadta a kérést, egy új belső csevegés lesz létrehozva ön és a meghívott ügyintéző között. Ebben a belső csevegésben a meghívott ügyintézőnek további két művelet lesz elérhető a speciális műveletek eszköztárán: *Megfigyelő* és *Résztevő*.

Csatornaváltoztatás A hivatkozás használatával megváltoztathatja a csatornát ennél a csevegésnél. A célcsatorna kiválasztásánál ugyanazok a szabályok alkalmazhatók mint az eredetileg kiválasztott csevegőcsatornánál.

Letöltés Lehetővé teszi a csevegés teljes előzményeinek letöltését PDF-ként.

Új ablak Megnyitja ezt a csevegést egy különálló felugró ablakban. Ezt az ablakot ugyanolyan módon használhatja mint a csevegés felületi elemet, és mind a felületi elem, mind a felugró ablak egyszerre használható.

Megfigyelő Amikor egy másik ügyintéző meghívta önt egy csevegésbe, akkor eldöntheti, hogy megfigyelőként vagy résztvevőként szeretne csatlakozni a csevegéshez a jogosultsági szintjétől függően. Miután rákattint az eszköztárról elérhető műveletre, egy új csevegés felületi elem lesz hozzáadva az aktív csevegéseinek listájához, amely az a csevegés, amelybe meghívták.

Ha megfigyelőként csatlakozik egy csevegéshez, akkor csak olvasni lesz képes azokat, amikkel a többiek hozzájárulnak a csevegéshez, valamint láthatatlan lesz az ügyfél-felhasználóknak vagy a nyilvános felhasználóknak. Az ügyintézők mégis fogadhatnak majd olyan üzenetet, hogy megfigyelőként csatlakozott a csevegéshez.

Megfigyelőként lehetősége van bármikor résztvevővé válni a csevegés felületi elemen lévő speciális művelet eszköztár használatával a jogosultsági szintjétől függően.

Résztevő Ha szeretne valamivel hozzájárulni a csevegéshez, amelybe meghívták, akkor csatlakozhat résztvevőként. Az ügyfél-felhasználók, a nyilvános felhasználók és az ügyintézők egy üzenetet fognak kapni, hogy belépett a csevegésbe. Résztvevőként lehetősége van bármikor megfigyelővé válni a csevegés felületi elemen lévő speciális művelet eszköztár használatával.

A második kör ikon lehetővé teszi az ügyintézőnek, hogy személyes megfigyelést állítson be ehhez a csevegéshez, amely egy háromállású kapcsoló:

- Üres kör: nincs megfigyelés.
- Üres kör egy pipával: csak az ügyfél-felhasználói tevékenység megfigyelése.
- Kitöltött kör egy pipával: minden művelet megfigyelése.

Egy csevegés megfigyelésekor böngészőértesítések fognak megjelenni minden alkalommal, amikor új művelet történik a csevegésben.

Végül a harmadik bezárás ikon lehetővé teszi a csevegés bezárását az *X*-re kattintva.

8.1.3 Csevegés beágyazása

A nyilvános csevegés egyszerűen beágyazható egy weboldalba a csevegés beágyazásának beállításával és a kódrészlet előállításával.

A csevegés beállításához és a kódrészlet előállításához:

1. Kattintson a *Csevegés beágyazásának beállítása* gombra a bal oldalsávban.
2. Szabja személyre a szövegeket a *Beállítás* lapon.

20. ábra: Csevegés beágyazása – beállítás

Megjegyzés: A *Beállítás* lapon elvégzett változtatások nem lesznek elmentve. Minden alkalommal, amikor megnyitja ezt a párbeszédablakot, az összes mező az alapértelmezett értékeire lesz visszaállítva.

3. Másolja ki a kódrészletet a *Beágyazási kód* lapról, és illessze be a weboldalba közvetlenül a `</body>` elem elé.



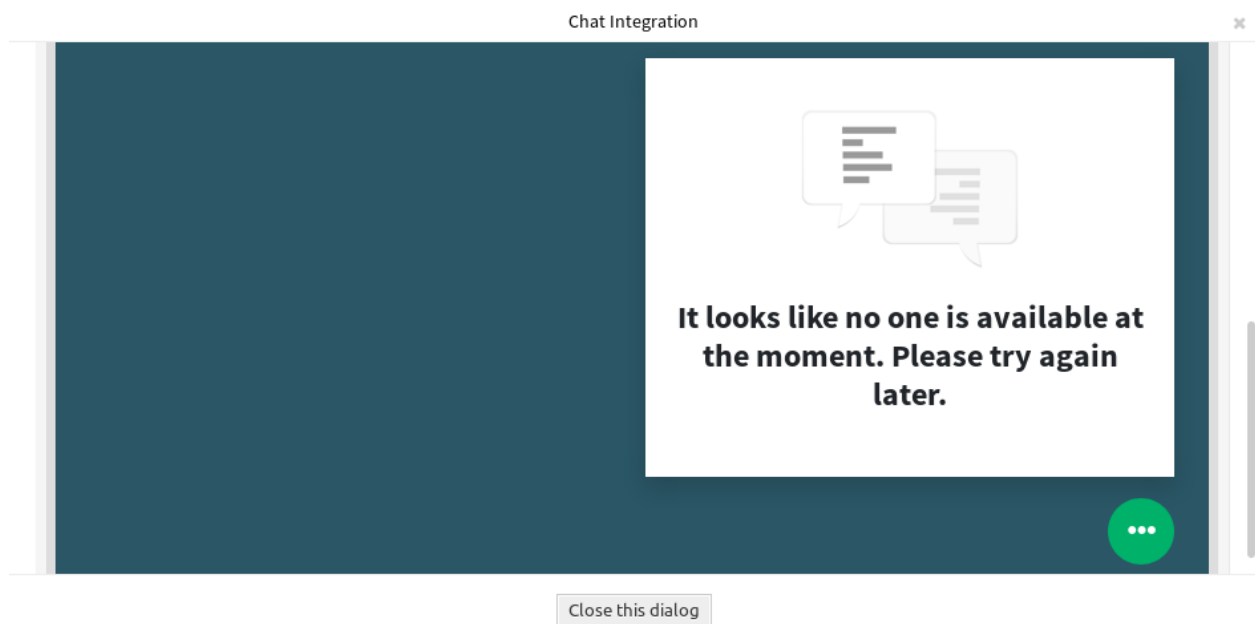
21. ábra: Csevegés beágyazása – beágyazási kód

4. Ellenőrizheti az eredményt az *Előnézet* lapon.

Megjegyzés: Az előnézet a valódi csevegésmódult használja. Más ügyintézőknek is elérhetőnek kell lenniük a csevegéshez az összes funkció előnézetéhez.

Ha kevert tartalom figyelmeztetés jelenik meg a böngésző konzoljában, akkor egy adminisztrátornak ellenőriznie kell, hogy a `HttpType` rendszerbeállítási lehetőség helyesen van-e beállítva. A weboldalnak ugyanilyen protokollon kell futnia ahhoz, hogy a csevegés felületi elem működjön.

Például ha a weboldal SSL-en futtatja az OTRS-t, akkor a rendszerbeállítási lehetőséget `https` értékre kell állítani.

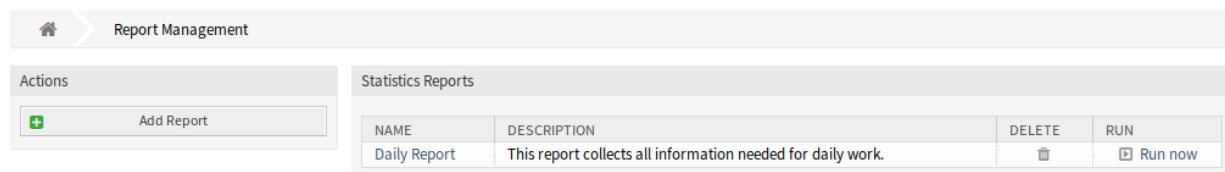


22. ábra: Csevegés beágyazása – előnézet

A jelentések automatikusan előállított statisztikák. Ebben a menüpontban van lehetőség új statisztikák meghatározására, valamint ezen statisztikák beállítására jelentésként, ha szükséges.

9.1 Jelentések

Használja ezt a képernyőt a jelentések kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz jelentéseket. A jelentéskezelés képernyő a *Jelentések* menü *Jelentések* menüpontjában érhető el.



1. ábra: Jelentések áttekintő képernyő

9.1.1 Jelentések kezelése

Egy új jelentés létrehozásához:

1. Kattintson a *Jelentés hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.
4. Át lesz irányítva a *Jelentés szerkesztése* képernyőre a jelentés részleteinek szerkesztéséhez.

Egy jelentés szerkesztéséhez:

2. ábra: Jelentés hozzáadása képernyő

1. Kattintson egy jelentésre a jelentések listájában vagy már átirányításra került ide a *Jelentés hozzáadása* képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket és a jelentés részleteit.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

Egy jelentés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a jelentések listájában.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő képernyőn.

Egy jelentés azonnali futtatásához:

1. Kattintson a *Futtatás most* hivatkozásra a jelentések listájában.
2. Kattintson a *Futtatás most* gombra az új képernyőn.

9.1.2 Jelentés általános beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Név * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Leírás Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

9.1.3 Automatikus előállítás beállításai

Automatikus előállítás időpontjai (cron) Annak megadása cron formátumban, hogy a jelentést mikor kell automatikusan előállítani.

Lásd még:

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.

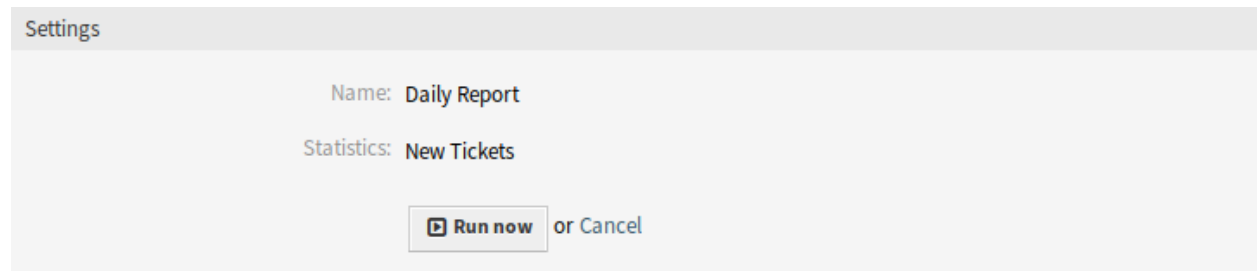
Email body:

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:



4. ábra: Jelentés megtekintése képernyő

További információkért nézze meg a [Cron](#) szócikket a Wikipédián.

Megjegyzés: Az idők a rendszer időzónában vannak.

Automatikus előállítás nyelve A jelentés automatikus előállításakor használandó nyelv.

E-mail tárgy A tárgy megadása az automatikusan előállított e-mailhez.

E-mail törzse A szöveg megadása az automatikusan előállított e-mailhez.

E-mail címzettjei A címzett e-mail címeinek megadása (vesszővel elválasztva).

9.1.4 Kimeneti beállítások

Főcím Ez a szöveg lesz használva a jelentés főcím szövegeként.

Cím A jelentés címe.

Az előszó felirata A jelentésben lévő előszó felirata.

Előszó A jelentés előszó szövege.

Az utószó felirata A jelentésben lévő utószó felirata.

Utószó A jelentés utószó szövege.

9.1.5 Statisztikák

Statisztika hozzáadása a jelentéshez Válasszon egyet vagy többet a *Statisztikák* közül a jelentésbe történő hozzáadáshoz. Minden egyes hozzáadott statisztika saját áttekintővel és beállítások képernyővel rendelkezik.

Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a *Mentés* vagy a *Mentés és befejezés* gombra a jelentés mentéséhez.

9.2 Statisztikák

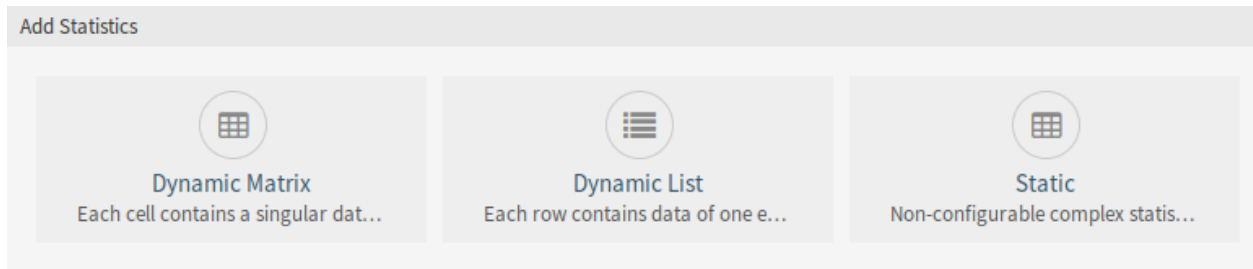
Használja ezt a képernyőt a statisztikák kezeléséhez. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten már tartalmaz néhány statisztikát. A statisztikakezelés képernyő a *Jelentések* menü *Statisztikák* menüpontjában érhető el.

Statistics Management					
Actions		Statistics			
<input type="button" value="Add Statistics"/> <input type="button" value="Import Statistics"/>		1-11 of 11			
▲ 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			

5. ábra: Statisztikák áttekintő képernyő

9.2.1 Statisztikák kezelése

Háromféle statisztika érhető el az OTRS-ben.



6. ábra: Statisztikák hozzáadása képernyő

Dinamikus mátrix Minden egyes cella egyetlen adatpontot tartalmaz.

Dinamikus lista Minden egyes sor egy bejegyzés adatát tartalmazza.

Statikus Nem beállítható összetett statisztikák.

Egy új statisztika létrehozásához:

1. Kattintson a *Statisztikák hozzáadása* gombra a bal oldalsávban.
2. Válassza ki a típust az új statisztikához.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy statisztika szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy statisztika számára a statisztikák listájában.
2. Módosítsa a mezőket és a statisztika részleteit.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.

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.

7. ábra: Általános specifikáció hozzáadása szakasz

▼ 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.

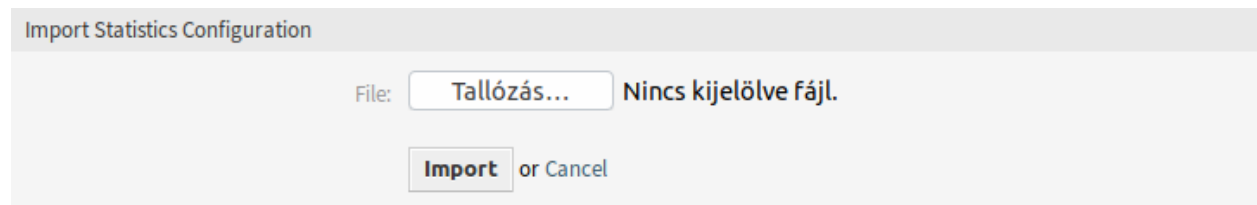
Validity:

If set to invalid end users can not generate the stat.

8. ábra: Általános specifikáció szerkesztése szakasz

Egy statisztika importálásához:

1. Kattintson a *Statisztikák importálása* gombra a bal oldalsávban.
2. Kattintson a *Tallózás...* gombra, és válaszon egy korábban exportált *.xml* fájlt.
3. Kattintson az *Importálás* gombra.
4. Módosítsa a mezőket és a statisztika részleteit.
5. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és befejezés* gombra.



9. ábra: Statisztikák beállításának importálása képernyő

Egy statisztika exportálásához:

1. Kattintson a letöltés ikonra a statisztikák listájában.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az *.xml* fájl mentéséhez.

Egy statisztika törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a statisztikák listájában.
2. Kattintson az *OK* gombra a megerősítő képernyőn.

Egy statisztika futtatásához:

1. Kattintson a lejátszás ikonra a statisztikák listájában.
2. Vizsgálja felül a statisztika részleteit.
3. Kattintson a *Futtatás most* gombra.

Egy statisztika előnézetéhez:

1. Menjen egy statisztika szerkesztőképernyőjéhez.
2. Nézze meg az előnézetet.
3. Változtassa meg a beállításokat a különböző típusú grafikonok megtekintéséhez.
4. Változtassa meg az *X-tengely*, az *Y-tengely* és a *Szűrő* értékeit a megfelelő gombokkal.

Megjegyzés: Az előnézet véletlenszerű adatokat használ, és nincs tekintettel az adatszűrőkre.

9.2.2 Statisztikák általános specifikációi

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

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

10. ábra: Statisztikák megtekintése képernyő



11. ábra: Statisztikák előnézet felületi elem

Leírás Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Jogosultságok * Kiválaszthat egy vagy több csoportot a hozzáférés meghatározásához a különböző ügyintézőknél.

Eredmény formátumok * Kiválaszthatja, hogy mely formátumban kell megtekinteni a statisztikát.

Időzóna * A kiválasztott időszakok a statisztikában időzóna semlegesek.

Összegző sor létrehozása Egy további sort állít elő, amely az összes adatsor összegeit tartalmazza.

Összegző oszlop létrehozása Egy további oszlopot állít elő, amely az összes adatoszlop összegeit tartalmazza.

Eredmények gyorsítárasa Eltárolja a statisztikák eredményadatait egy gyorsítótárban az azonos beállítással rendelkező későbbi nézetekben való használathoz (legalább egy kiválasztott időmezőt igényel).

Megjelenítés vezérlőpult felületi elemként A statisztika biztosítása felületi elemként, amelyet az ügyintézők aktiválhatnak a vezérlőpultjukon.

Megjegyzés: A vezérlőpult felületi elem engedélyezése aktiválni fogja a statisztika gyorsítótárának használatát a vezérlőpulton.

Érvényesség * Állítsa be ennek az erőforrásnak az érvényességét. Minden erőforrás csak akkor használható az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* értékre állításával letiltja az erőforrás használatát.

9.2.3 Jegyattribútumok a statisztikákhoz

A következő jegyattribútumok vehetők fel a statisztikákba az *X-tengely* gomb használatával, ha a *Dinamikus listák* statisztikák lettek kiválasztva.

Szám Egy automatikusan növelt egész szám a kimenetben a sorszámok megjelenítéséhez.

Ticket# A jegy száma.

Életkor A relatív életkor a jegylétrehozástól mostanáig.

Cím A jegy címe.

Létrehozva Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet létrehozták.

Utoljára módosítva Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet megváltoztatták.

Lezárás ideje Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet lezárták. Ez a mező üres a nyitott jegyeknél.

Várólista A várólista, amelyben a jegy található.

Állapot A jegy állapota.

Prioritás A jegy prioritása.

Ügyfél-felhasználó A jegy ügyfél-felhasználójának bejelentkezési neve.

Ügyfél-azonosító A jegy ügyfél-felhasználójának ügyfele.

Szolgáltatás A jegy szolgáltatása. Ha nincs szolgáltatás hozzárendelve, akkor ez a mező üres.

SLA A jegy SLA-ja. Ha nincs SLA hozzárendelve, akkor ez a mező üres.

Típus A jegy típusa.

Ügyintéző/Tulajdonos A jegy tulajdonos ügyintézője.

Felelős A jegy felelős ügyintézője.

Elszámolt idő A bejegyzésekben tárolt idők összesített ideje.

EscalationDestinationIn A relatív idő a jelenlegi időtől az eskaláció idejéig.

EscalationDestinationDate Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegy eskalálódik.

EscalationTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben az eskalációig.

Eskalációs idő A legközelebbi eskalációs idő típusának eskalálódásáig hátralévő összes idő másodpercben: válaszügyidő, frissítési időig vagy megoldási időig.

Első válasz Az első válasz időbélyege.

Első válasz percben A jegy létrehozásától az első válaszig eltelt idő percben (munkaidő alapján).

Első válasz különbsége percben A megadott válaszügyidő és a tényleges válaszügyidő közötti különbség percben.

FirstResponseTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben egy első válasz eskalációjáig.

FirstResponseTimeEscalation Meghatározza, hogy a jegy eskalálódott-e vagy sem.

FirstResponseTimeNotification Meghatározza, hogy a meghatározott eskalációs értesítési idő el lett-e érve vagy sem.

FirstResponseTimeDestinationTime Az eskalációs idő Unix időbélyegként.

FirstResponseTimeDestinationDate Egy első válaszügyidő eskalációjának abszolút dátuma.

FirstResponseTime Az első válaszügyidő eskalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

UpdateTimeNotification Meghatározza, hogy a meghatározott eskalációs értesítési idő el lett-e érve vagy sem.

UpdateTimeDestinationTime A frissítési idő eskalációja Unix időbélyegként.

UpdateTimeDestinationDate Egy frissítési idő eskalációjának abszolút dátuma.

UpdateTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben egy frissítési idő eskalációjáig.

UpdateTime A frissítési idő eskalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

SolutionTime A megoldási idő eskalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

Megoldás percben A megoldási idő eskalációjáig hátralévő teljes idő percben.

Megoldás különbsége percben A megadott megoldási idő és a tényleges megoldási idő közötti különbség percben.

SolutionTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben egy megoldási idő eskalációjáig.

SolutionTimeEscalation Meghatározza, hogy a jegy eskalálódott-e vagy sem.

SolutionTimeNotification Meghatározza, hogy a meghatározott eskalációs értesítési idő el lett-e érve vagy sem.

SolutionTimeDestinationTime A megoldási idő eskalációja Unix időbélyegként.

SolutionTimeDestinationDate Egy megoldási idő eszkalációjának abszolút dátuma.

Első zárolás Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet először zárolták. Ez a mező üres az olyan jegyeknél, amelyek még nem lettek zárolva.

Zárolás A jegy zárolási állapota.

StateType A jegy állapottípusa.

UntilTime Az összes másodperc a felfüggesztésig.

UnlockTimeout Az idő, amíg a jegy automatikusan feloldódik.

EscalationResponseTime A válaszidő eszkalációjának Unix időbélyege.

EscalationSolutionTime A megoldási idő eszkalációjának Unix időbélyege.

EscalationUpdateTime A frissítési idő eszkalációjának Unix időbélyege.

RealTillTimeNotUsed A függőben lévő idő Unix időbélyege.

Bejegyzések száma A jegyben lévő bejegyzések száma.

Folyamat A folyamat neve, amelyben egy folyamatjegyet részt vesz.

Tevékenység A folyamatban lévő tevékenység neve.

Tevékenység állapota A folyamatban lévő tevékenység állapota.

DynamicField_NévX A rendszerhez hozzáadott dinamikus mezők neve. A dinamikus mezők listája minden egyes rendszeren eltérő.

FEJEZET 10

Adminisztráció

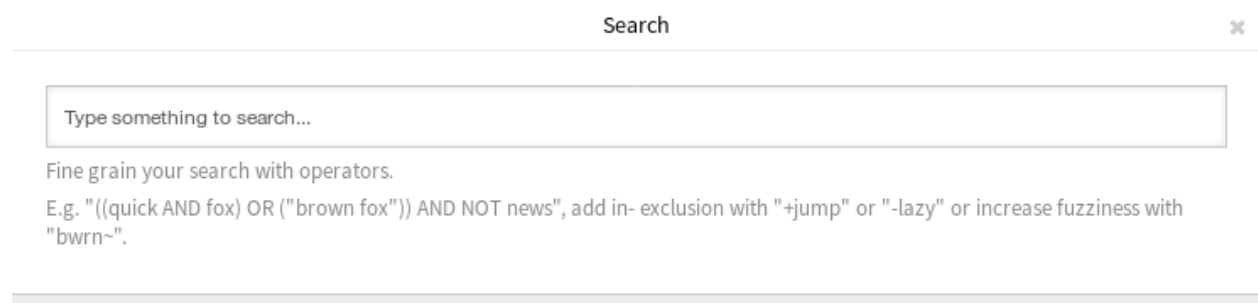
Ez a menüpont az adminisztrátori felületet nyitja meg, amelyet az [adminisztrátori kézikönyv](#) mutat be részletesen.

Megjegyzés: Ez a menüpont csak olyan ügyintézőknek érhető el, akiknek adminisztrátori jogosultságai vannak.

A keresési funkció arra használható, hogy bármit megkeressen az OTRS-en belül. Ez a funkció a keresési kifejezést jegyekben, bejegyzésekben és GyIK bejegyzésekben keresi, valamint a hozzájuk csatolt dokumentumokban is.

11.1 Keresés

Használja ezt a menüpontot, hogy megkeressen valamit. A *Keresési eredmények* képernyő akkor érhető el, ha rákattint a nagyító ikonra a főmenüben, beír egy keresési kifejezést, majd lenyomja az *Enter* billentyűt a billentyűzeten.



The screenshot shows a search interface with a search bar and instructions. The search bar contains the text "Type something to search...". Below the search bar, there is a section titled "Fine grain your search with operators." followed by an example search query: "E.g. '((quick AND fox) OR ('brown fox')) AND NOT news", add in- exclusion with "+jump" or "-lazy" or increase fuzziness with "bwrn~".".

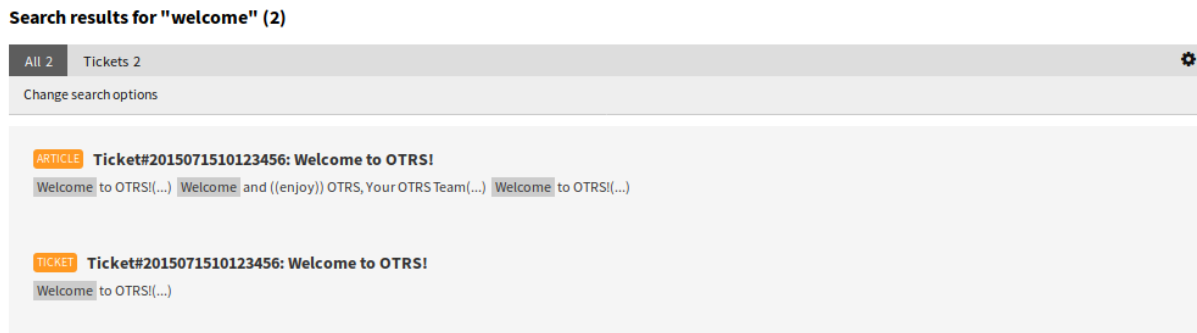
1. ábra: Keresés párbeszédablak

Ha a keresésnek vannak eredményei, akkor egy új képernyő nyílik meg.

Ez a képernyő felsorolja az összes olyan objektumot, amely illeszkedik a keresési kifejezésre. Az objektumok típus szerint vannak csoportosítva.

A kívánt objektum megkereséséhez:

1. Válasszon egy típust a felületi elem fejlécében.
2. Használja a jobb oldalsávban lévő szűrőt az eredmények szűkítéséhez.



2. ábra: Keresési eredmények képernyő

Létezik egy **Összes** lehetőség is az összes objektumtípus megtekintéséhez.

11.1.1 Keresési paraméterek

A keresési karakterlánc *kifejezésekből* és *operátorokból* áll. Egy kifejezés lehet egy önálló szó vagy egy idézőjelek között lévő szókapcsolat. Az operátorok lehetővé teszik a keresés személyre szabását.

Önálló szó Ha a keresési karakterlánc egy önálló szó (például `gyors` vagy `barna`), akkor az OTRS az összes olyan elemre rákeres, amely tartalmazza a megadott szót.

Ha kettő vagy több szó van megadva a keresési karakterláncban (például `gyors barna`), akkor az OTRS az összes olyan elemre rákeres, amely tartalmazza a `gyors` **vagy** a `barna` szót.

Idézőjelek között lévő szókapcsolat Ha a keresési karakterlánc egy idézőjelek között lévő szókapcsolatot tartalmaz (például `"gyors barna"`), akkor az OTRS az összes olyan elemre rákeres, amely a szókapcsolatban lévő szavakat ugyanabban a sorrendben tartalmazza.

Helyettesítő karakterek Használja a `?` karaktert egy önálló karakter helyettesítéséhez, illetve a `*` karaktert nulla vagy több karakter helyettesítéséhez (például `gy?rs bar*`).

Megjegyzés: A helyettesítő karakterekkel történő lekérdezések teljesítményproblémákhoz vezethetnek, mert sok kifejezést kell lekérdezni a keresési karakterláncra történő illesztéshez.

Reguláris kifejezések Reguláris kifejezés minták is lehetnek a keresési karakterláncban perjelekkel közrefogva (például `/joh?n(ath[oa]n)/`).

Lásd még:

A támogatott reguláris kifejezés szintaxisát az Elasticsearch dokumentációjának [Regular expression syntax](#) fejezetében magyarázzák el (angol nyelven).

Elmosódás Az *elmosódás* operátorral lehetőség van olyan kifejezésekre rákeresni, amelyek hasonlóak, de nem pontosan ugyanazok mint a megadott keresési kifejezés (például `gyosr~ brna~ rokka~`).

Az alapértelmezett elmosódási szint 2, de egy 1-es szintűnek is elegendőnek kell lennie az emberi helyesírási hibák 80%-ának elfogásához. A következőképpen adható meg: `gyosr~1`.

Az elmosódás letiltható a `gyosr~0` megadásával, amely nem fogja figyelembe venni a helyesírási hibákat.

Közelség A "gyors róka" típusú keresési karakterlánc a pontosan ebben a sorrendben lévő szavakra keres rá, de a közelségi keresés lehetővé teszi, hogy néhány egyéb szó is lehessen a megadott szavak között (például "róka gyors"~5).

Ez az operátor a szavak legnagyobb szerkesztési távolságát adja meg. A *gyors róka* szókapcsolat fontosabbnak lehet figyelembe véve mint a *gyors barna róka*.

Tartományok A keresési karakterlánc tartalmazhat tartományokat a dátumoknál, számoknál és szöveges mezőknél. A zárt tartományok szögletes zárójelekkel (például [min TO max]), a nyílt tartományok kapcsos zárójelekkel (például {min TO max}) vannak megadva.

Kiemelés A *kiemelés* operátor (^) használható ahhoz, hogy egy kifejezést fontosabbá tegyen egy másikhoz képest. Például használja a *gyors^2 róka* keresési karakterláncot, ha meg szeretné keresni az összes dokumentumot a rókákkal kapcsolatban, de különösen a gyors rókák iránt érdeklődik.

A kiemelést használhatja szókapcsolatoknál vagy csoportoknál is, például "gyors róka"^2 AND (barna laza)^4.

Logikai operátorok A *gyors barna róka* keresési karakterlánc az összes olyan elemre rákeres, amely a megadott szavak közül egyet vagy többet tartalmaz.

Az előnyben részesítés operátorok a következők: + (a kifejezésnek szerepelnie kell) és - (a kifejezés nem szerepelhet). Az összes egyéb kifejezés elhagyható.

Például, ha a keresési karakterlánc a *gyors barna +róka -hírek*, akkor ez a következőt jelenti:

- A *róka* kifejezésnek szerepelnie kell.
- A *hírek* kifejezés nem szerepelhet.
- A *gyors* és *barna* kifejezések elhagyhatóak.

A jól ismert logikai operátorok szintén támogatottak: AND, OR és NOT (vagy &&, || és !). A ((gyors AND róka) OR (barna AND róka) OR róka) AND NOT hírek keresési karakterlánc egyenértékű az előző példával.

Csoportosítás A sorrendiséget zárójelekkel lehetséges megváltoztatni, például (gyors OR barna) AND róka.

Foglalt karakterek Létezik néhány foglalt karakter, amelyek operátorokként működnek, és emiatt nem használhatók a keresési kérésekben.

A foglalt karakterek a következők: + - = && || > < ! () { } [] ^ " ~ * ? : \ /.

Ha ezen karakterek közül bármelyiket használni kellene a keresési kérésekben, akkor el kell fednie azokat egy eléjük írt visszafelé mutató perjellel. Például az $(1+1)=2$ kifejezésre történő kereséshez a következő formában kell használnia a keresési karakterláncot: $\ (1\+1\)\ =2$.

Lásd még:

További információk található az Elasticsearch dokumentációjának [Query string syntax](#) fejezetében (angol nyelven).