



OTRS User Manual

Release 8.0

OTRS AG

20.01.2021

1	Anmeldung am Agenten-Interface	3
1.1	E-Mail-Authentifizierung	3
1.2	Authentifizierer-App	7
1.3	Erste Anmeldung	7
2	Navigation und Benutzung	13
2.1	Navigationselemente	14
2.2	Business-Objekte	17
2.3	Business Object-Listen	17
2.4	Business Object-Detailansichten	22
3	Personalisierung	27
3.1	Benutzerprofil	27
3.2	Sicherheit	29
3.3	Benachrichtigungseinstellungen	29
3.4	Organizer anpassen	31
3.5	Hilfe	31
3.6	Chat-Verfügbarkeit	31
3.7	Anmeldung / Abmeldung	32
4	Persönliches Dashboard	33
5	Tickets	35
5.1	Ticket erstellen	35
5.1.1	Widget „Eigenschaften“	36
5.1.2	Widget „Kundeninformationen“	37
5.1.3	Widget “Kundenbenutzer-Historie”	39
5.1.4	Widget “Kundenhistorie”	39
5.2	Ticket-Liste	39
5.2.1	Aktionen der Ticket-Liste	41
5.3	Ticket-Detailansicht	45
5.3.1	Widgets der Ticket-Detailansicht	45
5.3.2	Aktionen der Ticket-Detailansicht	48
5.3.3	Seitenleiste	52
6	Artikel	55
6.1	Aktionen in der Artikel-Detailansicht	56

7 Wissensdatenbank-Artikel	59
7.1 Wissensdatenbank-Artikel erstellen	59
7.2 Wissensdatenbank-Artikel-Liste	60
7.3 Wissensdatenbank Artikel-Detailansicht	61
7.3.1 Widgets der Wissensdatenbank Artikel-Detailansicht	61
7.3.2 Aktionen der “Wissensdatenbank-Detailansicht”	63
8 Kunden	67
8.1 Kunde erstellen	67
8.2 Kundenliste	69
8.3 Kunden-Detailansicht	70
8.3.1 Widgets der Kunden-Detailansicht	70
8.3.2 Aktionen der Kunden-Detailansicht	71
9 Kundenbenutzer	75
9.1 Kundenbenutzer erstellen	75
9.2 Kundenbenutzer-Liste	77
9.3 Kundenbenutzer-Detailansicht	78
9.3.1 Widgets der Kundenbenutzer-Detailansicht	78
9.3.2 Aktionen in der Kundenbenutzer-Detailansicht	80
10 Benachrichtigungen	83
10.1 Benachrichtigungsliste	85
10.1.1 Benachrichtigungsliste-Aktionen	85
11 Statistik und Berichte	87
11.1 Berichte	87
11.2 Statistiken	91
12 Kalenderübersicht	99
12.1 Kalender-Widgets	99
12.2 Termin hinzufügen	103
12.2.1 Einstellungen für Termine	103
12.2.2 Wiederkehrende Termine	105
13 Chat	111
13.1 Chat-Verfügbarkeit	111
13.2 Liste der Chat-Anfragen	112
13.3 Neuen Chat beginnen	112
13.3.1 Agent zu Agent	112
13.3.2 Agent zu Kundenbenutzer	116
13.3.3 Kundenbenutzer zu Agent	116
13.3.4 Öffentlicher Benutzer zu Agent	121
13.4 Chat-Sprechblase	121
14 Social-Media-Kanäle	129
14.1 Facebook	129
14.2 LinkedIn	136
14.3 Twitter	139
15 Suche	143
15.1 Suchparameter	144
16 Mobile App	147
16.1 Konten verwalten	147

16.2	Verwendung der App	151
17	Anmeldung am externen Interface	157
17.1	Anmeldung	157
17.2	Konto erstellen	157
17.3	Passwort ändern	160
17.4	Zwei-Faktor-Authentifizierung	161
18	Homepage	163
19	Hauptnavigation und Fußzeile	165
20	Persönliche Einstellungen	167
20.1	Allgemein	167
20.2	Sicherheit	167
21	Neue Tickets erstellen	171
22	Ticket-Liste	173
22.1	Meine Tickets	173
22.2	Firmen-Tickets	175
23	Ticket-Detailansicht	177
24	Ticket-Benachrichtigungen	179
25	Servicekatalog	181
26	Wissensdatenbank	183
27	Suche	185
28	Benutzerdefinierte Seiten	187
29	Chat	189
29.1	Kundenbenutzer an Agent	189
29.2	Öffentlicher Benutzer zu Agent	189
29.2.1	Agent zu Kundenbenutzer	189

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt von der OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Deutschland.

Anmeldung am Agenten-Interface

Das Agenten-Interface ist unter folgender Adresse verfügbar.

```
https://<OTRS_HOST>/agent
```

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

Sie benötigen ein Agentenkonto, um **OTRS** verwenden zu können. Wenn Sie noch kein Konto haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf den Link *Passwort vergessen?* und folgen Sie den dortigen Anweisungen.

Aus Sicherheitsgründen muss für jeden Agenten eine Zwei-Faktor-Authentifizierung eingerichtet werden, wenn er sich zum ersten Mal anmeldet. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einrichten*, um diese Sicherheitsfunktion einzurichten.

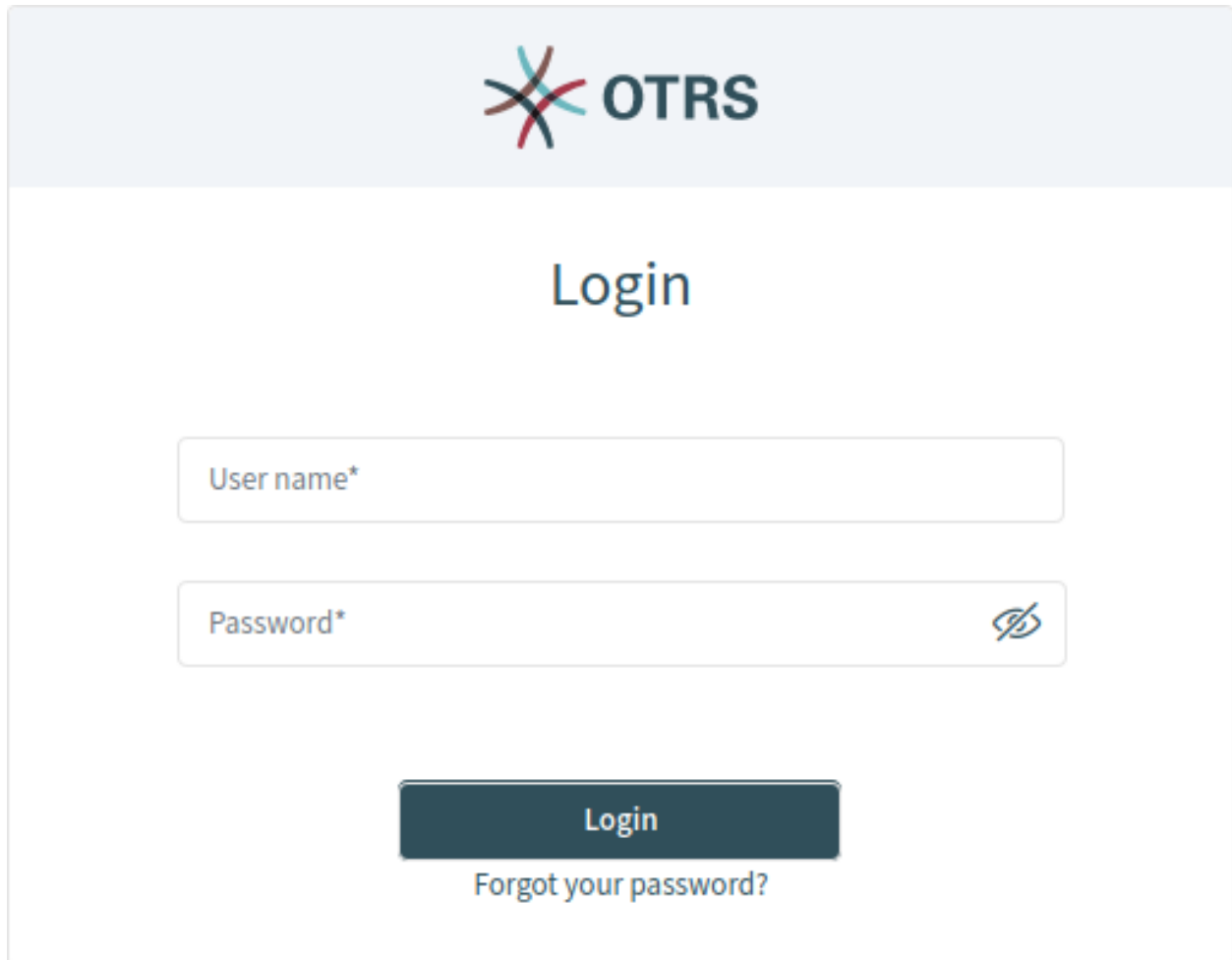
Das Zwei-Faktor-Token wird an die E-Mail-Adresse des Agenten gesendet, oder der Agent kann eine Authentifizierungsanwendung verwenden.

1.1 E-Mail-Authentifizierung

Die Auswahl der Option *E-Mail-Sicherheit aktivieren* aktiviert die opportunistische Verschlüsselung der E-Mail, die das Zwei-Faktor-Token beim Versand enthält. Diese Funktion funktioniert nur, wenn entweder ein PGP- oder S/MIME-Subsystem aktiviert ist und wenn ein öffentlicher Schlüssel oder ein Zertifikat für die Ziel-E-Mail-Adresse des Agenten verfügbar ist. Andernfalls wird die E-Mail im Klartext gesendet.

Überprüfen Sie Ihre Mailbox und finden Sie die E-Mail, die das Zwei-Faktor-Token enthält. Das Token besteht aus Zahlen. Geben Sie das Token in das nächste Fenster ein.


Diese Einstellung kann im Abschnitt *Sicherheit* des Menüs *Personalisierung* nach der erfolgreichen Anmeldung geändert werden.



OTRS

Login

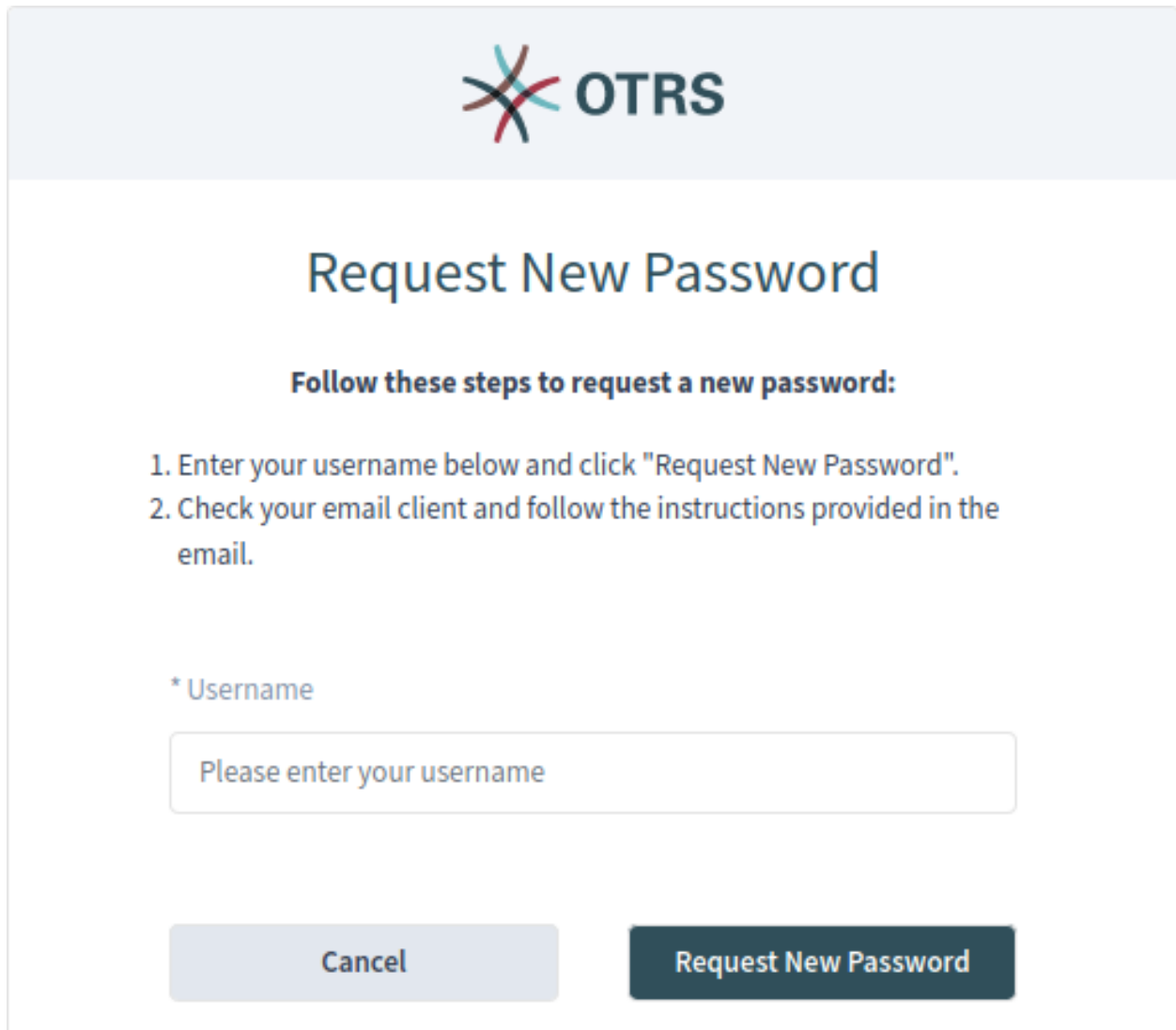
User name*


Password* 

Login

[Forgot your password?](#)

Abb. 1: Anmeldung für Agenten



 OTRS

Request New Password

Follow these steps to request a new password:

1. Enter your username below and click "Request New Password".
2. Check your email client and follow the instructions provided in the email.

* Username

Cancel

Request New Password

Abb. 2: Neues Passwort anfragen

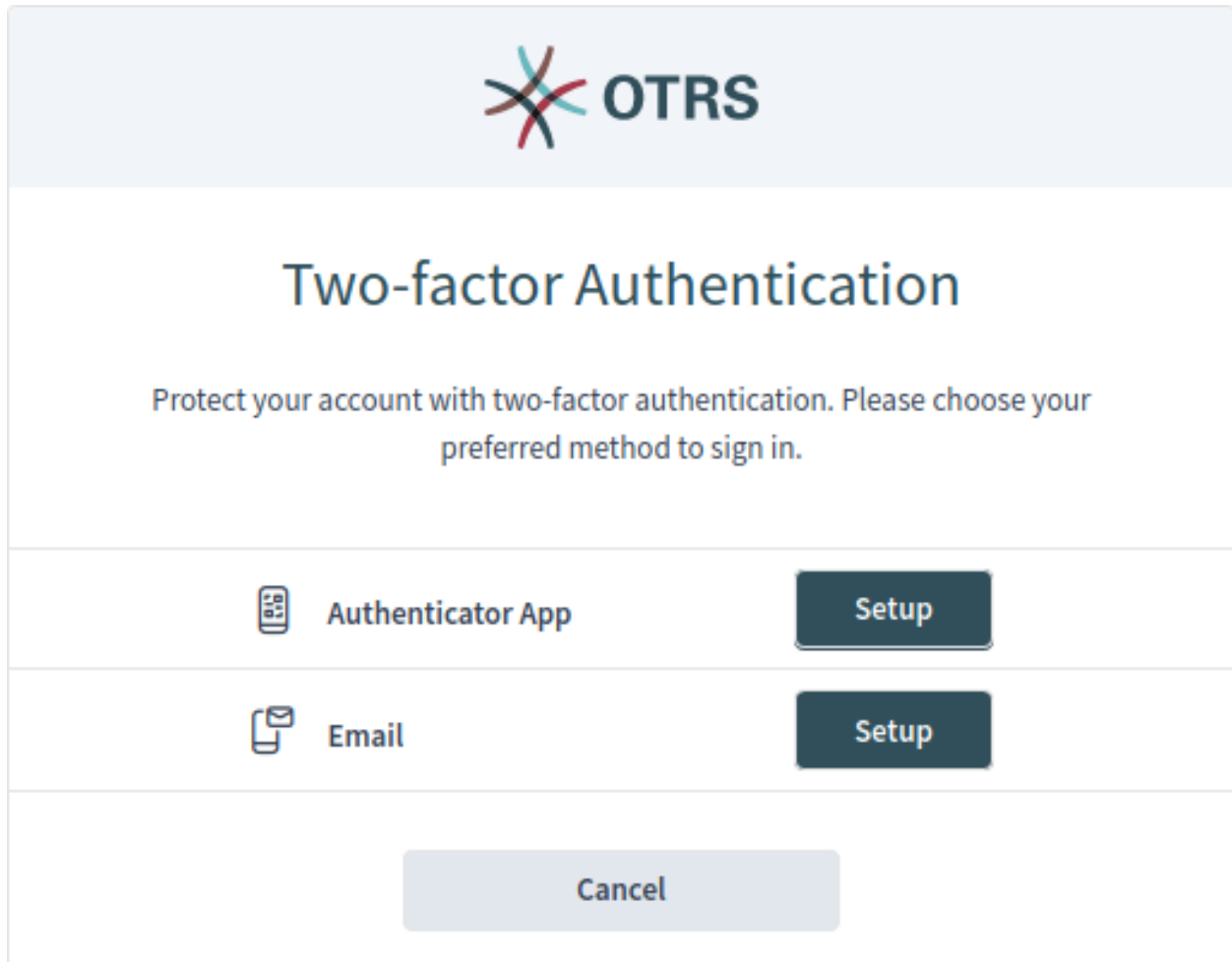


Abb. 3: Zwei-Faktor-Authentifizierung

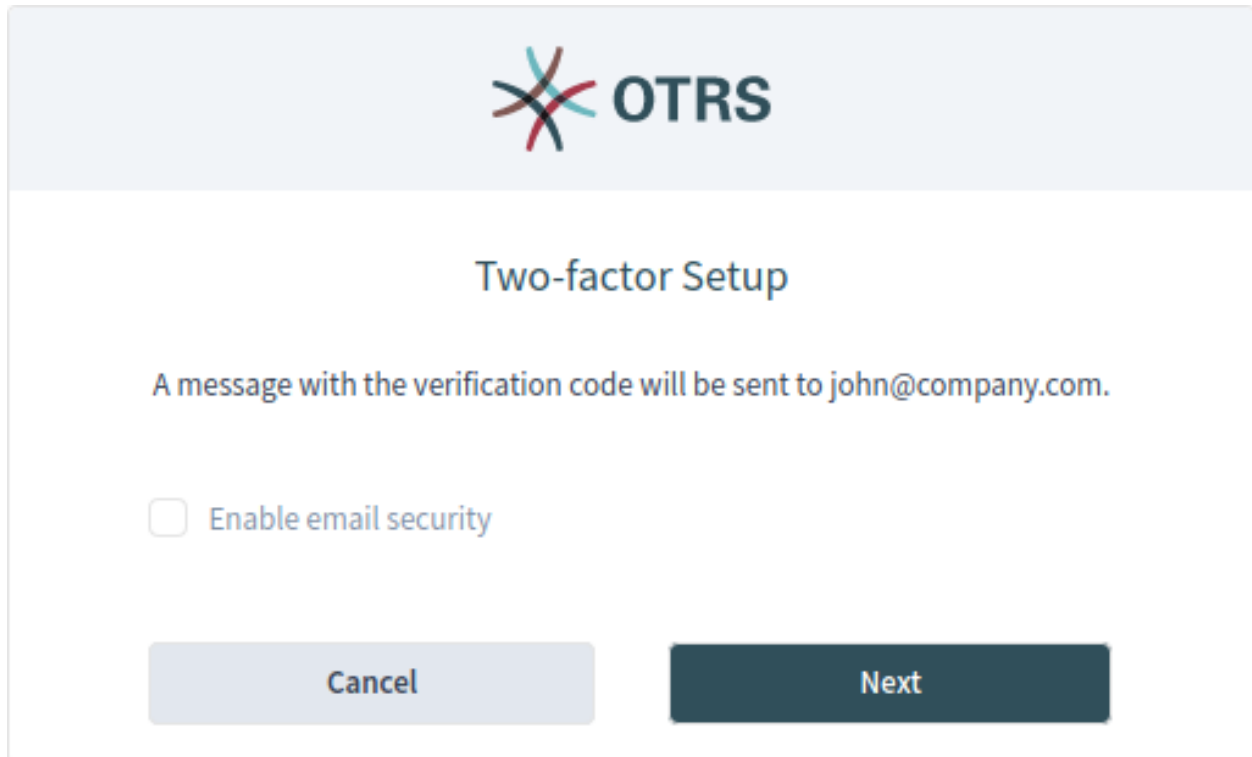


Abb. 4: Zwei-Faktor-Setup für E-Mail

1.2 Authentifizierer-App

Der Agent kann eine Authentifizierer-Anwendung für die Zwei-Faktor-Authentifizierung verwenden. Alle Informationen werden auf der Einrichtungsseite angezeigt.

Die erfolgreiche Einrichtung erfordert eine erste Verifizierung.

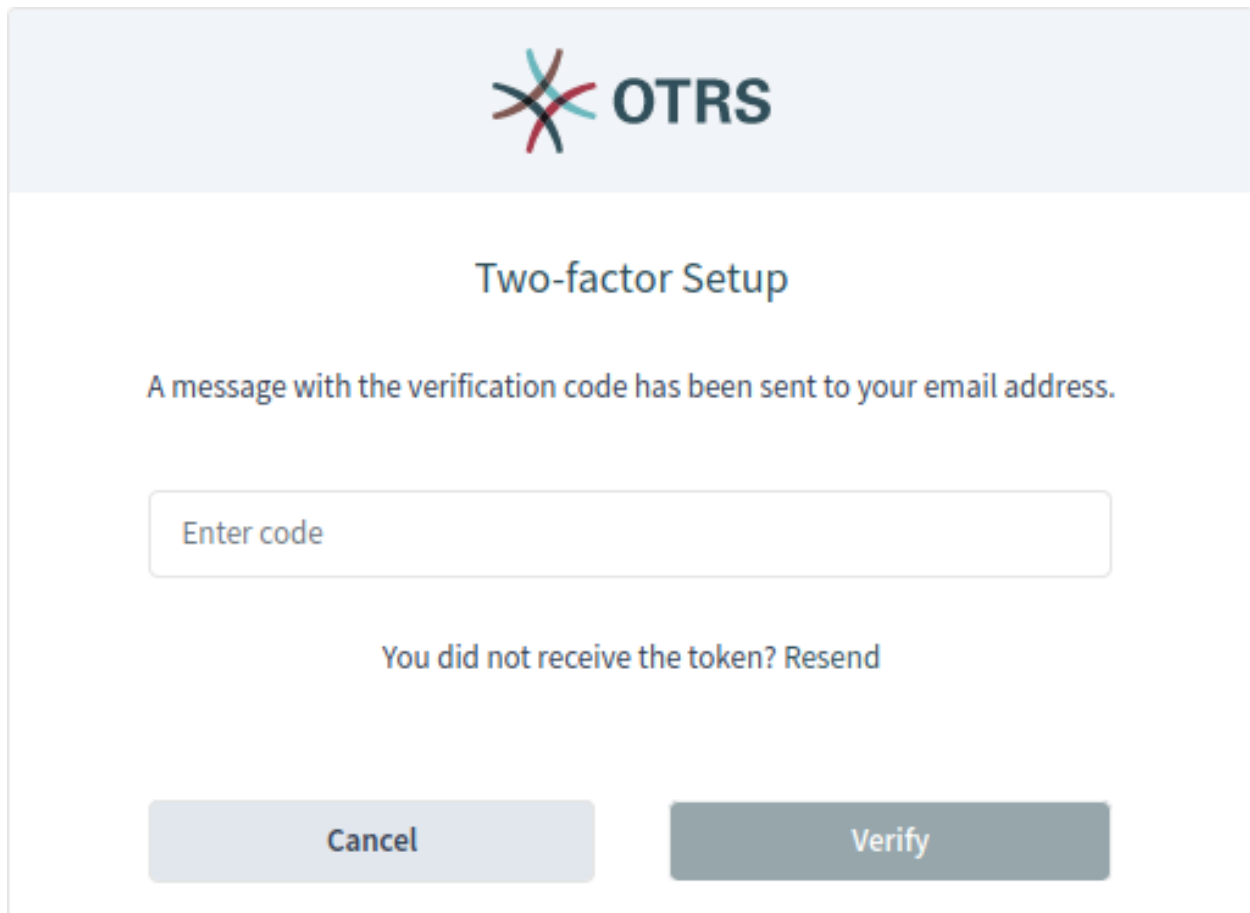
Diese Einstellung kann im Abschnitt *Sicherheit* des Menüs *Personalisierung* nach der erfolgreichen Anmeldung geändert werden.


1.3 Erste Anmeldung

Abhängig von der Systemkonfiguration muss der Agent bei der ersten Anmeldung möglicherweise das Initialpasswort ändern.

Nach der erfolgreichen Anmeldung wird das Agenten-Dashboard angezeigt.

Herzlichen Glückwunsch! Sie sind jetzt in der Lage, das **OTRS** System zu benutzen.



 OTRS

Two-factor Setup

A message with the verification code has been sent to your email address.

You did not receive the token? Resend

Cancel

Verify

Abb. 5: E-Mail-Prüfung mit Zwei-Faktor-Setup

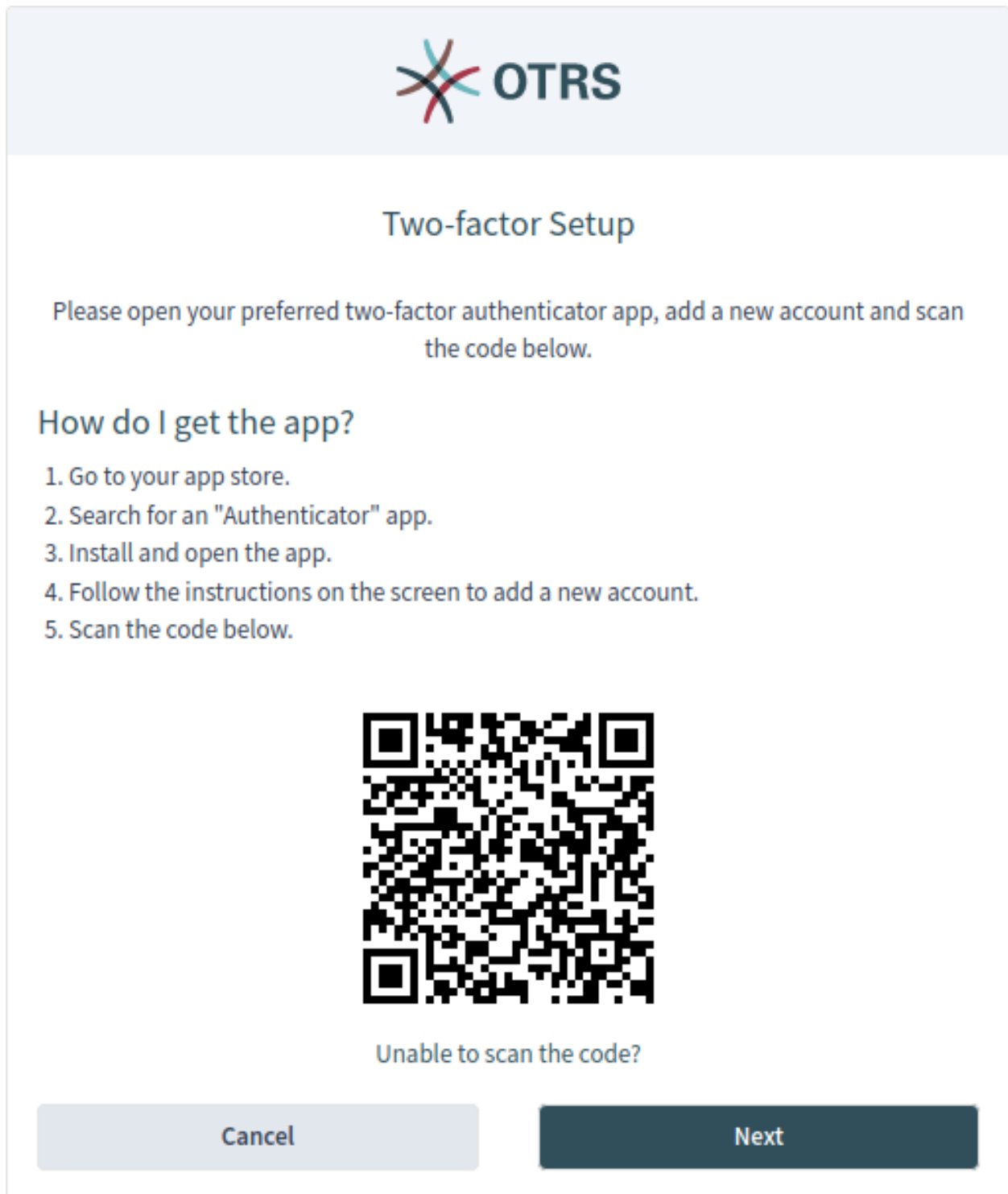
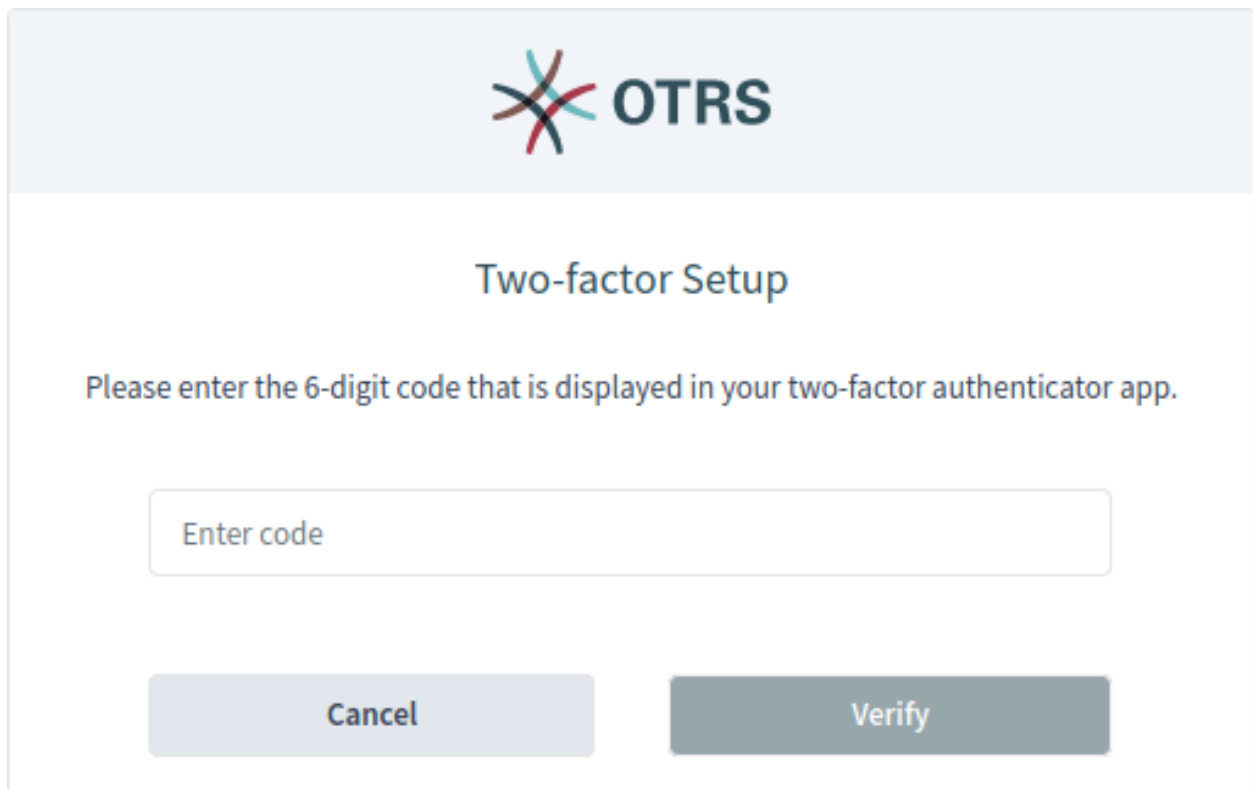



Abb. 6: Zwei-Faktor-Setup für Authentifizierer-App



 OTRS

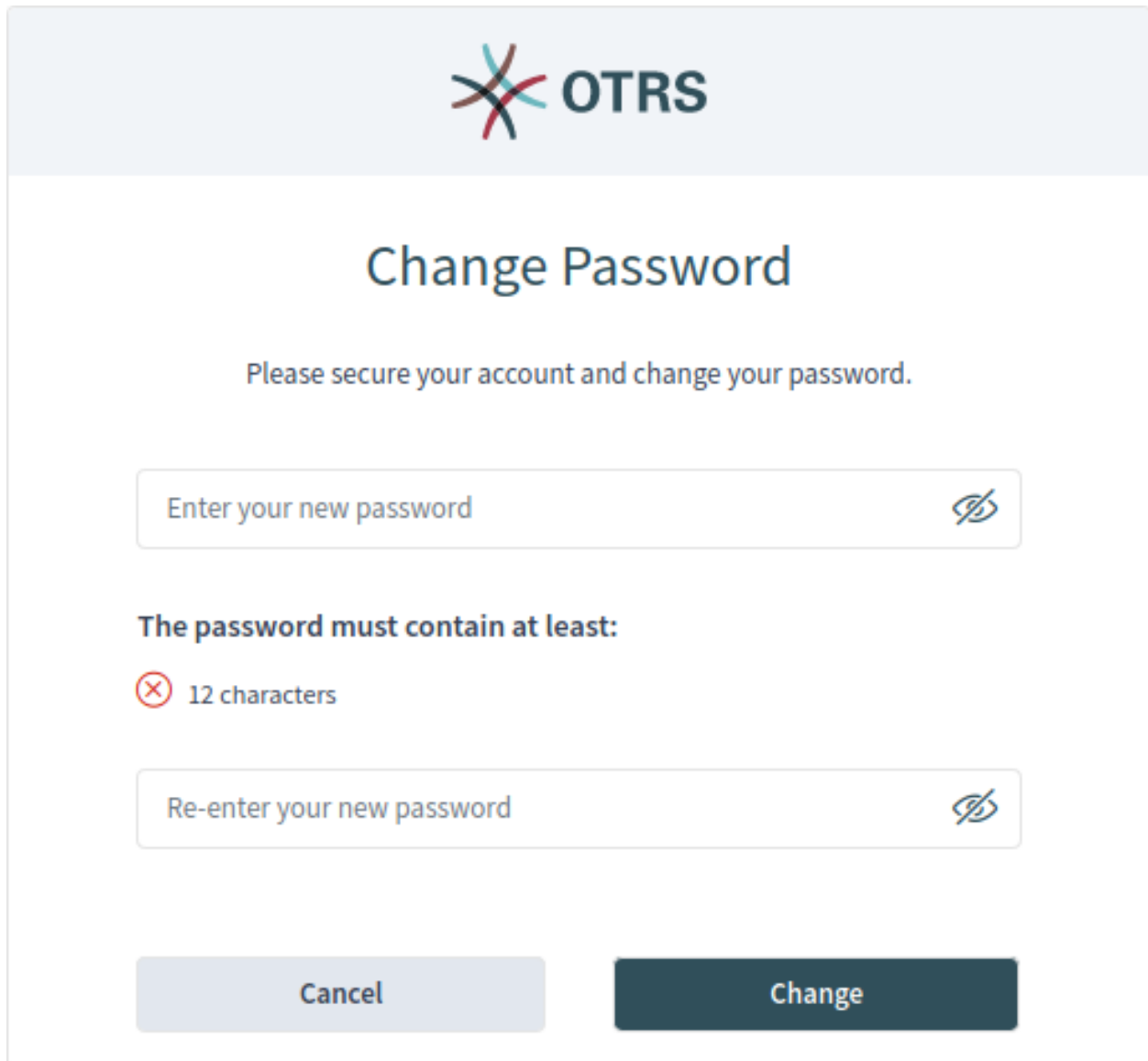
Two-factor Setup


Please enter the 6-digit code that is displayed in your two-factor authenticator app.

Cancel

Verify


Abb. 7: Verifizierung des Zwei-Faktor-Setup für die Authentifizierer-App




 OTRS


Change Password

Please secure your account and change your password.

Enter your new password 

The password must contain at least:

-  12 characters

Re-enter your new password 

Cancel

Change

Abb. 8: Anfangskennwort ändern

The screenshot displays the OTRS personal dashboard. At the top, there is a navigation bar with a user profile, a hamburger menu, notification, search, and add icons, and the OTRS logo. Below this is a 'Dashboard' header with a scroll-to dropdown and view options. The main content area features three sections:

- Queue Metric:** A table showing ticket counts for 'new', 'open', and 'pending reminder' queues, with a 'Total' column.
- Escalations:** A table header with columns for 'Number', 'Title', 'Priority', 'Created', and 'Escalation Time', currently showing 'Currently no data available.'
- Reminders (1 Ticket):** A table with columns for 'Number', 'Title', 'Priority', 'Created', 'State', and 'Pending till', displaying one ticket with a priority of '3 normal' and a pending reminder of '12 days ago'.

Abb. 9: Persönliches Dashboard

Navigation und Benutzung

OTRS hat eine modulare Struktur. Alle seine Objekte, Listen, Widgets und Übersichten sind konfigurierbare Komponenten, aber die Konfiguration kann auf die gleiche Art und Weise durchgeführt werden. Dieses Kapitel erklärt die allgemeine Verwendung des OTRS-Agenten-Interface.

Das Agenten-Interface fungiert als Dashboard für die Agenten. Dies ist eine komplexe Ansicht, auf der die meisten Aktionen zugänglich sind.

The screenshot shows the OTRS personal dashboard. It features a dark sidebar on the left with a user profile and navigation icons. The main content area is light blue and contains several widgets. At the top, there's a navigation bar with a home icon, a search icon, and a plus sign, followed by the OTRS logo. Below this is a 'Dashboard' header with a settings gear. A 'Scroll To' dropdown is visible. The first widget is 'Queue Metric', which contains a table with the following data:

Queue	new	open	pending reminder	Total
Raw	1	4	1	6
Total	1	4	1	6

The second widget is 'Escalations', which is currently empty with the message 'Currently no data available.' The third widget is 'Reminders (1 Ticket)', which shows a single ticket:

Number	Title	Priority	Created	State	Pending till
2020022110000016	Application for leave - 2020-02-21 09:30:05 (UTC)	3 normal	a month ago	pending reminder	12 days ago

Abb. 1: Persönliches Dashboard

2.1 Navigationselemente

Auf der linken Seite der Ansicht befindet sich eine Seitenleiste namens *Organizer*. Die Seitenleiste des Organizers enthält die persönlichen Einstellungen des aktuellen Bearbeiters und Verknüpfungen zu Business-Objektlisten. Die Elemente der Seitenleiste des Organizers können im Menü *Personalisierung* angepasst werden. Diese Seitenleiste des Organizers ist standardmäßig ausgeblendet, wenn **OTRS** mit einem mobilen Gerät verwendet wird.

Wenn Sie mit der Maus über das Symbol einer Business-Objektliste in der Seitenleiste des Organizers fahren, öffnet sich eine Vorschau der entsprechenden Business-Objektliste.

Number	Title	Priority	Changed	Sender
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	an hour ago	OTRS Feedback
2020032510000383	What is the real questions?	3 normal	2 days ago	787@fast-company-example-sales.co
2020032510000427	Why am I here?	1 very low	2 days ago	255@slow-company-example-service
2020032510000347	Why am I here?	2 low	2 days ago	92@slow-company-example-sales.co
2020032510000365	What a wonderful day!	4 high	2 days ago	471@example-service.net
2020032510000338	some subject alalal	5 very high	8 days ago	929@example-sales.com
2020032510000356	Why am I here?	3 normal	8 days ago	614@slow-company-example-sales.c
2020032510000374	Good morning!	3 normal	8 days ago	632@fast-company-example-sales.co
2020032510000392	Re: RE: AW: subject with very long lines	1 very low	8 days ago	308@company-service.com
2020032510000409	Re: subject alalal 1234	5 very high	8 days ago	871@example-service.com
2020032510000418	No problem, everything is ok!	2 low	8 days ago	400@slow-company-example-service

Reminders

Number	Title	Priority	Created	State	Pending till
--------	-------	----------	---------	-------	--------------

Abb. 2: Vorschau der Business-Objektliste

Am oberen Rand der Ansicht befindet sich die Kopfleiste mit den wichtigsten Menüs. Dieser Teil der Ansicht ist auf jeder Seite sichtbar.

Das Hauptmenü, auf das über das Menü-Symbol auf der linken Seite der Kopfleiste zugegriffen werden kann, enthält Links zu den wichtigsten Ansichten innerhalb des Systems.

In der Mitte der Kopfleiste finden Sie das Benachrichtigungsmenü, das Suchfeld und das Aktionsmenü.

Benachrichtigungen Wenn Sie auf das Glockensymbol klicken, werden die derzeit ungelesenen Benachrichtigungen angezeigt. Die Schaltfläche *Alle anzeigen* öffnet eine Liste mit allen Benachrichtigten, aus der Sie jede beliebige frühere Benachrichtigung auswählen können.

Suche Wenn Sie auf das Lupensymbol klicken, wird eine Suchleiste angezeigt, mit der Sie nach allem im System suchen können.

Aktionsmenü Wenn Sie auf das Plus-Symbol klicken, öffnet sich ein Menü zum Anlegen neuer Business-Objekte.

Unterhalb der Kopfleiste befindet sich die Navigationsleiste. Dadurch lässt sich leicht erkennen, wo sich der

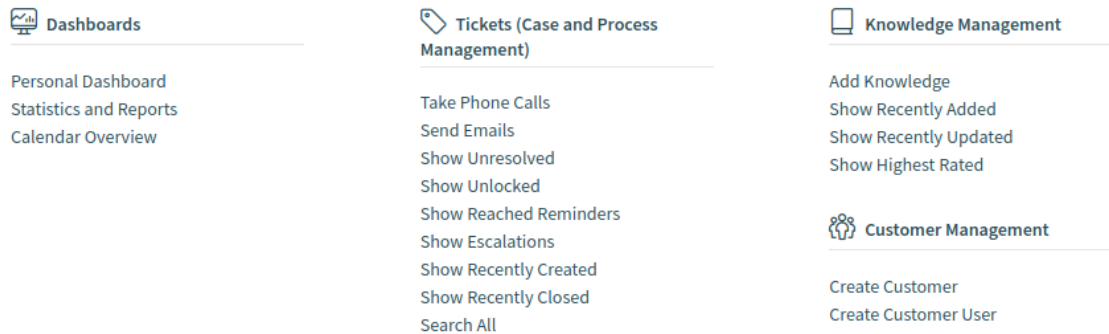


Abb. 3: Hauptmenü



Abb. 4: Kopf-Werkzeugleiste

Agent gerade befindet, und es können auch Symboleleisten oder Aktionen angezeigt werden. Die Navigationsleiste besteht aus zwei Zeilen, und beide Zeilen haben Symbole auf der linken und rechten Seite.

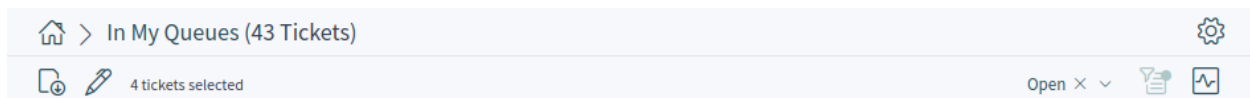


Abb. 5: Navigationsleiste für Business-Objektliste

Die erste Zeile der Navigationsleiste enthält den Pfad zur aktuellen Ansicht. Auf der rechten Seite dieser Zeile befindet sich die Ansichtskonfiguration. Dieser Teil der Navigationsleiste kann Schaltflächen zur Navigation zwischen Business-Objekten sowie einen Rückwärts-Link zur Rückkehr zur Business-Objektliste enthalten.

Die zweite Zeile der Navigationsleiste kann für Business-Objektlisten und Business-Objekt-Detailansichten unterschiedlich sein.

- Bei Business-Objekt-Listen kann die zweite Zeile der Navigationsleiste auf der linken Seite Export- und Sammelaktionen enthalten; Filtervoreinstellungen, Filtermöglichkeiten und Pulsmodus befinden sich auf der rechten Seite.
- Bei Business-Objekt-Detailansichten kann die zweite Zeile der Navigationsleiste auf der linken Seite das Menü *Aktionen* und ein Menü *Blättern nach* enthalten. Auf der rechten Seite befinden sich Schaltflächen zum Ändern des Spaltenlayouts und zum Ein- oder Ausblenden der Seitenleiste der Business-Objekt-Detailansicht.

Diese Funktionen und Aktionen werden nur angezeigt, wenn die ausgewählte Business-Objektliste oder das ausgewählte Business-Objekt ein solches Menü hat.

Die Ansicht ist über das Zahnradsymbol zugänglich. Jede Ansicht hat ein solches Menü. Welche Konfigurationseinstellungen verfügbar sind, hängt von der Ansicht ab, die konfiguriert wird.

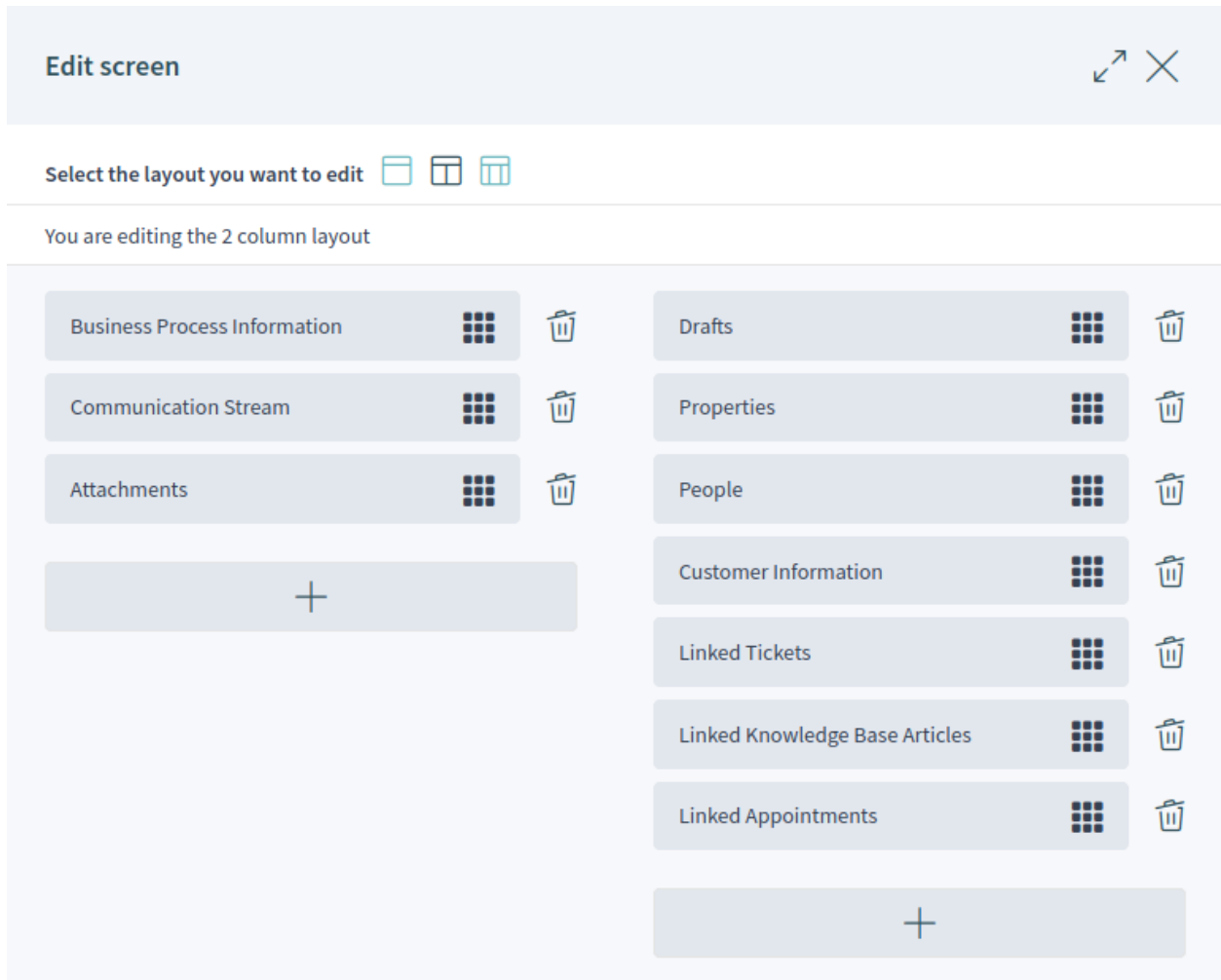
Für alle Spaltenlayouts kann dieselbe Konfigurationsansicht verwendet werden.

Wählen Sie oben auf dieser Ansicht das Layout aus, das Sie bearbeiten wollen. Als nächstes können die Widgets der aktuellen Ansicht hinzugefügt, entfernt oder neu angeordnet werden. Jedes Widget kann mehrfach hinzugefügt werden. Jedes Widget hat seine eigenen Einstellungen.

Für große Ansichten können verschiedene Spaltenlayouts gewählt werden. Auf kleinen Ansichten oder in



Abb. 6: Navigationsleiste für Business-Objekt-Detailansicht



Here you can design the column layout of the detail view according to your requirements.
 Please press the add button at the bottom to add a widget you want to get displayed.
 You can remove a widget by clicking the trash icon.
 You can change the settings of each widget directly from itself.

Hint: You can add widgets multiple times. Each widget has its own settings.

Reset to Default

Cancel

Save

Abb. 7: Ansichtskonfiguration für zweispaltiges Layout

der mobilen Ansicht steht nur das einspaltige Layout zur Verfügung. Die Position der Widgets kann in den Einstellungen der Ansicht angepasst werden.

Einige Business-Objekt-Detailansichten, wie die Detailansicht für *Tickets*, können eine Seitenleiste auf der rechten Seite des Bildschirms enthalten. Diese Seitenleiste kann in der Navigationsleiste ein- oder ausgeblendet werden.

Der Inhaltsbereich der Ansicht kann ein Dashboard, eine Business-Objektliste oder eine Business-Objekt-Detailansicht anzeigen. Diese Ansichten können eine Liste von Business-Objekten oder mehrere Widgets enthalten. Die Anzahl der Widgets und der Inhalt der Widgets hängen von der Ansicht ab, die der Agent gerade sieht. Jedes Widget kann mit Hilfe seiner Widget-Konfigurationseinstellungen angepasst werden.

In der unteren rechten Ecke wird die Chat-Sprechblase angezeigt. Die Chat-Sprechblase ist immer über allen anderen Elementen sichtbar, um einen schnellen Zugriff auf *Chat* zu ermöglichen.

2.2 Business-Objekte

Alle Komponenten in **OTRS** werden Business-Objekte genannt. Business-Objekte können sein:

- *Tickets*
- *Wissensdatenbank-Artikel*
- *Kunden*
- *Kundenbenutzer*
- *Benachrichtigungen*
- *Statistik und Berichte*
- Andere ähnliche Objekte

Die Business-Objekte haben Listen- und Detailansichten. Die Sichten haben eine ähnliche Struktur und Benutzererfahrung.

2.3 Business Object-Listen

Die Business-Objektliste zeigt einen konfigurierten Datensatz an, der Business-Objekte enthält.

Wenn es mehr Elemente gibt, informiert ein Hinweis am Ende der Liste den Benutzer darüber, wie viele Elemente es noch gibt, die noch nicht angezeigt werden können. Durch Blättern nach unten lädt die Business-Objektliste automatisch weitere Einträge, bis das Ende der Liste erreicht ist. Die sichtbare Größe der Liste wird für das Nachladen und die Navigation gespeichert.

Die Seiten-Navigationsleiste zeigt die Gesamtzahl der gefundenen Business-Objekte in Abhängigkeit von den Filterkriterien für die Business-Objektliste an.

Die Business-Objektlisten werden auf der Serverseite regelmäßig auf Datenaktualisierungen überprüft. Für die Listenaktualisierungen stehen der Standardmodus und der Pulsmodus zur Verfügung. Sie können diesen Modus aktivieren, indem Sie auf das Pulssymbol in der Navigationsleiste der Business-Objektliste klicken.

Die Business-Objektlisten werden auf der Serverseite regelmäßig auf Datenaktualisierungen überprüft. Für die Listenaktualisierungen stehen der Standardmodus und der Pulsmodus zur Verfügung. Sie können diesen Modus aktivieren, indem Sie auf das Pulssymbol in der Navigationsleiste der Business-Objektliste klicken.

Im Pulsmodus werden Aktualisierungen für ein in einer Business-Objektliste angezeigtes Element sofort angewendet. Die Business-Objektliste wird regelmäßig aktualisiert, einschließlich neu hinzugefügter oder

<input type="checkbox"/>	Number	Title	Priority	Changed	Sender
<input checked="" type="checkbox"/>	2020032510000409	Re: subject alalal 1234	5 very high	10 minutes ago	871@example-service.com
<input checked="" type="checkbox"/>	2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	23 minutes ago	OTRS Feedback
<input type="checkbox"/>	2020032510000374	Good morning!	3 normal	6 days ago	632@fast-company-example-sales.co
<input type="checkbox"/>	2020032510000383	What is the real questions?	3 normal	16 days ago	787@fast-company-example-sales.cc
<input checked="" type="checkbox"/>	2020032510000427	Why am I here?	1 very low	16 days ago	255@slow-company-example-servic
<input checked="" type="checkbox"/>	2020032510000347	Why am I here?	2 low	16 days ago	92@slow-company-example-sales.cc
<input type="checkbox"/>	2020032510000365	What a wonderful day!	4 high	16 days ago	471@example-service.net
<input type="checkbox"/>	2020032510000338	some subject alalal	5 very high	22 days ago	929@example-sales.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000356	Why am I here?	3 normal	22 days ago	614@slow-company-example-sales.c
<input type="checkbox"/>	2020032510000392	Re: RE: AW: subject with very long lines	1 very low	22 days ago	308@company-service.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000418	No problem, everything is ok!	2 low	22 days ago	400@slow-company-examp

Abb. 8: Beispiel einer Business-Objektliste

entfernter Elemente. Die mit den betroffenen Objekten verbundenen Zeilen werden kurzzeitig hervorgehoben, um auf eine Änderung hinzuweisen. Wenn die Aktualisierung ein Objekt betrifft, das nicht mehr in der aktuellen Liste angezeigt werden soll, wird das entsprechende Objekt rot markiert und nach einigen Sekunden aus der Liste entfernt.

Die Spalten der Business-Objektlisten sind sortierbar. Durch Klicken auf eine beliebige sichtbare und sortierbare Spalte werden die aktuellen Sortierkriterien ersetzt und die Daten auf der Grundlage der Daten der Spalte neu sortiert. Eine sortierte Spalte wird durch einen kleinen Pfeil am oberen Rand der Spalte angezeigt.

Die Business-Objektliste kann den Export und die Bearbeitung mehrerer Objekte gleichzeitig unterstützen. Die Exportfunktion ermöglicht es dem Benutzer, ein oder mehrere in der Business-Objektliste ausgewählte Objekte zu exportieren, und die Sammelbearbeitungs-Funktion ermöglicht es dem Benutzer, die Eigenschaften der ausgewählten Objekte gleichzeitig zu bearbeiten.

So exportieren Sie die Objekte:

1. Wählen Sie ein oder mehrere Objekte in der Business-Objektliste aus.
2. Klicken Sie auf das Download-Symbol in der Navigationsleiste.
3. Fügen Sie die Spalten hinzu, entfernen oder ordnen Sie sie neu an und wählen Sie das Exportformat.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei herunterladen*.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften der Objekte:

1. Wählen Sie ein oder mehrere Objekte in der Business-Objektliste aus.
2. Klicken Sie auf das Stift-Symbol in der Navigationsleiste.
3. Ändern Sie die Eigenschaften der ausgewählten Objekte.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Sammelaktion ausführen*.

Export 4 Tickets

* Columns for Export

- Live People
- Number
- Title
- Priority

* Export Format

CSV

Cancel Download File

Abb. 9: Business-Objektlisten-Export

Bulk Action

- > Change Properties
- > Link Tickets
- > Merge Tickets
- > Write Email
- > Write Note

Unlock after bulk execute

Cancel Execute Bulk Action

Abb. 10: Business-Objektliste Sammelaktion

Die Business-Objektliste unterstützt die Direktbearbeitung (inline) von Objekten. Nicht alle Eigenschaften können direkt bearbeitet werden.

So bearbeiten Sie eine Eigenschaft eines Objekts:

1. Fahren Sie mit der Maus über den Eigenschaftswert in der Liste und warten Sie auf das Popover-Feld.
2. Ändern Sie den Wert der Eigenschaft.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.



Abb. 11: Business-Objektliste Direktbearbeitung

Es ist möglich, alle Objekte auszuwählen, die derzeit in der Liste sichtbar sind. Markieren Sie dazu das Kontrollkästchen in der Kopfzeile der Tabelle.

Bemerkung: Wenn die Liste mehr Objekte enthält, als angezeigt werden konnten, werden die nicht sichtbaren Objekte nicht ausgewählt.

So wählen Sie alle Objekte aus, die derzeit nicht sichtbar sind:

1. Blättern Sie in der Liste nach unten, um alle Objekte anzuzeigen.
2. Blättern Sie nach oben und markieren Sie das Kontrollkästchen in der Kopfzeile der Tabelle.

Im Tabellenkopf wird angezeigt, wie viele Objekte ausgewählt sind.


Die Listen von Business-Objekten haben eine Ansichtskonfiguration und eine nicht-permanente Konfiguration, die mit Hilfe der Filterfunktionen eingestellt werden können. Die Ansicht einer Business-Objektliste kann über das Zahnradsymbol in der oberen rechten Ecke konfiguriert werden. Die nicht-permanente Ansicht wird nie gespeichert oder synchronisiert, erlaubt aber das Speichern von benannten Filtervoreinstellungen.

In der Ansichtskonfiguration von Business-Objekten können die in der Liste der Business-Objekte angezeigten Spalten hinzugefügt, entfernt oder neu angeordnet werden. Die Liste kann sortiert und gefiltert werden, und die Anzahl der anzuzeigenden Ergebnisse kann ausgewählt werden. Diese Anzahl von Objekten wird bei der ersten Anzeige der Liste geladen und bei jedem Scrollen der Liste nach unten.

Im Filterbereich können Benutzer verwalten, welche Filter angewendet werden, und die Liste der Business-Objekte einschränken. Es ist auch möglich, eine konfigurierte Filtereinstellung als Filtervoreinstellung zu speichern. Die gespeicherte Filtervoreinstellung und der Filterabschnitt sind über das Filtersymbol in der Brotkrumenleiste verfügbar.

Es können neue Filtervoreinstellungen erstellt und bestehende Filtervoreinstellungen aktualisiert oder gelöscht werden.

So erstellen Sie eine neue Filtervoreinstellung:



Edit screen 

*** Hide/Show Columns**

- Live People
- Number
- Title
- Priority

*** Sort List**


Sort first by

Created (ascending)  

+ Add New Sorting



Filter List

Please select your filter

Select Filter 

+ Add New Filter

*** Number of Results**



25  


Cancel **Save**


Abb. 12: Ansichtskonfiguration einer Business Objektliste

Additional Filter

State category

Open  

 Please select your filter

Select Filter 

Manage Filter Presets

Update **Delete**

New

Abb. 13: Voreinstellung für Business-Objekt-Listenfilter

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*.
2. Konfigurieren Sie ein Filter-Setup, indem Sie einige Filter hinzufügen.
3. Geben Sie einen Namen für die Filtervoreinstellung ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

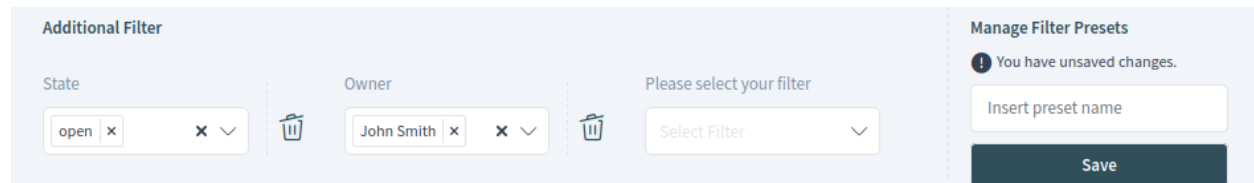


Abb. 14: Business-Objekt-Listenfilter

Wenn ein Filter ausgewählt wird, wird ein neues Filterfeld angezeigt, um einen anderen Filter auszuwählen. Es gibt eine riesige Liste von möglichen Filtern, und es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der verwendeten Filter. Es gibt Filter, die ein Texteingabefeld verwenden, und andere Filter, die über eine Dropdown-Liste verfügen, um nur eine oder mehrere Optionen auszuwählen.

Die Filter können mit dem Papierkorbsymbol neben dem Feld entfernt werden.

2.4 Business Object-Detailansichten

Wenn Sie auf ein Objekt in der Business-Objektliste klicken, wird die Detailansicht des Objekts geöffnet. Die Detailansicht merkt sich den Kontext der Business-Objektliste. Wenn Sie aus der Detailansicht zu einer Business-Objektliste zurückkehren, wird die Business-Objektliste erneut geöffnet und das Objekt, sofern es noch vorhanden ist, hervorgehoben.

Die Business-Objekt-Detailansicht hat ein *Aktion*-Menü in der Navigationsleiste. Die Anzahl der Aktionen hängt von der Konfiguration und dem Typ des Business-Objekts ab. Jede Aktion öffnet einen Dialog auf der rechten Seite der Ansicht, der ein Formular für die ausgewählte Aktion enthält.

Der Inhaltsbereich der Business-Objekt-Detailansicht besteht aus Widgets, die den Hauptinhalt enthalten. Die Widgets können in ein-, zwei- oder dreispaltigen Layouts angezeigt werden. Anzahl und Typ der Widgets hängen vom angezeigten Business-Objekt ab und können in der Ansichtenkonfiguration von Business-Objekten angepasst werden.

Verwenden Sie das Menü *Scrollen zu* in der Navigationsleiste, um schnell zu dem ausgewählten Widget zu springen. Dieses Menü enthält alle Widget-Namen, die auf dem Bildschirm sichtbar sind, und es hat das gleiche Layout wie die Widgets, die in der Ansicht konfiguriert sind.

Jedes Widget hat eine Kopfzeile mit dem Namen des Widgets und ein Pfeil-Symbol, mit dem das Widget selbst ein- oder ausgeklappt werden kann. Die Option *Voreinstellung wählen* zeigt den konfigurierten und benannten Filter aus dem Abschnitt *Filter* an. Schließlich befindet sich die Widget-Konfiguration auf der rechten Seite der Kopfzeile.

Der Inhalt eines Widgets kann eine Tabelle oder ein Inhaltsbereich sein oder aus mehreren Inhaltskarten bestehen.

Die meisten Widgets haben eine Filtermöglichkeit, um die im Inhalt des Widgets angezeigten Ergebnisse einzugrenzen. Die Filtermöglichkeiten können mit dem Filtersymbol ein- oder ausgeblendet werden.

Siehe auch:

Die Widget-Filter funktionieren auf dieselbe Weise wie die Filter der Business-Objektliste. Die Widget-Filter unterstützen auch Filtervoreinstellungen.

The screenshot displays the OTRS Business Object Detail view for ticket #2015071510123456. The interface includes a top navigation bar with the OTRS logo, a search icon, and a plus sign. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail 'Welcome to OTRS!' and a settings icon. The main content area is divided into three sections: 'Communication Stream', 'Attachments', and 'Properties'. The 'Communication Stream' section shows a message dated 03/25/2020 with the text: '#1 Welcome to OTRS! - Welcome to OTRS! We're glad that you've selected OTRS as your service management solution, and we look forward to helping you maximize ...'. The 'Attachments' section is currently empty, displaying 'Currently no data available.' The 'Properties' section shows the ticket number '2015071510123456'. A sidebar on the left contains navigation icons, and a 'LIVE' indicator is visible on the right.

Abb. 15: Business Objekt Detailbeispiel

The screenshot displays the OTRS Business Object Detail view for ticket #2015071510123456, with the 'Actions' menu open. The menu is organized into four columns: COMMUNICATION, ORGANIZATION, PEOPLE, and VIEWS. The actions listed are:

COMMUNICATION	ORGANIZATION	PEOPLE	VIEWS
Add Note	Unlock Ticket	Change Owner	Print Ticket
Add Phone Call Outbound	Change Free Fields	Change Customer	View History
Add Phone Call Inbound	Merge Ticket		
Send Email Outbound	New Appointment		
Send SMS Outbound	Close Ticket		
	Link Objects		
	Move Ticket		
	Set Pending Time		
	Change Priority		

The background shows the same ticket detail view as in Abb. 15, with the ticket number '2015071510123456' visible in the properties section.

Abb. 16: Aktionen der Business-Objekt-Detailansicht

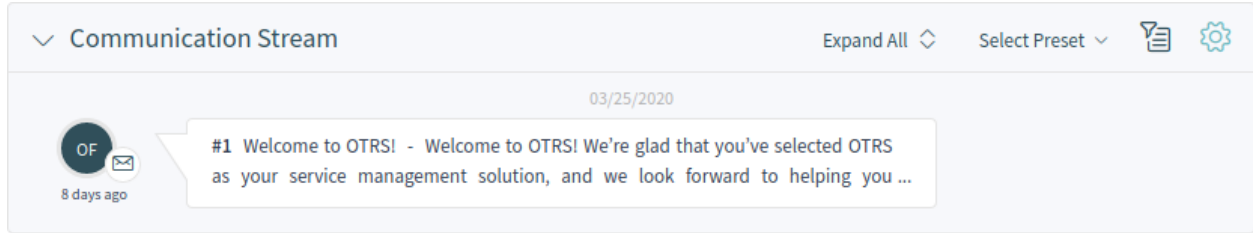


Abb. 17: Widget-Übersicht

Die Widget-Konfiguration ist über das Zahnradsymbol zugänglich. Jedes Widget hat ein solches Menü, und der Inhalt dieser Einstellung hängt vom jeweiligen Widget ab.

Die folgenden Konfigurationsoptionen können für die Widgets verfügbar sein. Die Konfigurationsoptionen hängen vom jeweiligen Widget ab. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Widget-Titel Hier kann der Standardname des Widgets geändert werden. Wenn ein neuer Name eingegeben wird, dann wird dieser Name in der Kopfzeile des Widgets angezeigt.

Spalten ausblenden/anzeigen In dieser Liste sollten Spalten sichtbar sein, die im Widget ausgewählt werden können. Dies gilt nur, wenn der Inhalt des Widgets in Tabellenform angezeigt wird.

Listen anzeigen In dieser Liste können Karten ausgewählt werden, die im Widget sichtbar sein sollen. Dies gilt nur, wenn der Inhalt des Widgets als Inhaltskarten angezeigt wird.

Liste sortieren Hier können Ordnungskriterien und die Sortierung für den Inhalt des Widgets ausgewählt werden.

Einige Widgets unterstützen nur ein Sortierkriterium, während andere Widgets bis zu drei Kriterien unterstützen können. Wenn mehr Kriterien verfügbar sind, können Sie mit dem Link + *Neue Sortierung hinzufügen* ein neues Kriterium hinzufügen, bis die Sortiergrenze erreicht ist.

Liste filtern Hier können Filterkriterien für den Inhalt des Widgets ausgewählt werden.

Alle verfügbaren Filteroptionen können gleichzeitig ausgewählt werden. Sie können einen neuen Filter mit dem Link + *Neuen Filter hinzufügen* hinzufügen.

Anzahl der Ergebnisse Hier kann die Anzahl der Einträge definiert werden, die bei der ersten Anzeige der Liste und bei jedem Herunterscrollen der Liste geladen werden.

Wie Sie sehen, ist die Arbeit mit dem Agent-Interface dank des modularen Aufbaus von **OTRS** recht einfach und intuitiv. In den folgenden Kapiteln werden die Besonderheiten und Einsatzmöglichkeiten der einzelnen Business-Objekte erläutert.


Edit Widget Configuration ✕

Widget Title

* Article View Type

* Sort List

Sort by

Filter List

Please select your filter

 + Add New Filter

* Number of Results

 ✕ ∨

↶ Reset to Default Cancel Save

Abb. 18: Widget-Konfiguration

Personalisierung

Das Personalisierungsmenü enthält allgemeine Einstellungen für das Agentenkonto, Sicherheitsmöglichkeiten zum Schutz dieses Kontos durch ein Kennwort und Zwei-Faktor-Authentifizierung, Benachrichtigungseinstellungen, Chat-Verfügbarkeitsstatus und einen Editor zur Anpassung des Organizers.

Die persönlichen Präferenzen können über das Avatar-Bild in der linken oberen Ecke der Seitenleiste des Organizers eingestellt werden.

Jeder Menüpunkt hat oben im Widget ein Suchfeld, um nach einer bestimmten Einstellung zu suchen.

3.1 Benutzerprofil

Dieser Menüpunkt enthält allgemeine Einstellungen für das Agentenkonto.

Avatar Hier kann das als Avatar-Bild verwendete Bild geändert werden. Es ist möglich, ein Avatar-Bild direkt hochzuladen, oder Sie können Ihre E-Mail-Adresse auf [Gravatar](#) registrieren, um diese Funktion zu nutzen. Andernfalls werden die Anfangsbuchstaben des Vor- und Nachnamens des Agenten angezeigt.

Bemerkung: The file size should not exceed 1 MB for an uploaded image.


Sprache Hier kann die Sprache für die Benutzeroberfläche gewählt werden.

Standardmäßig werden nur die Sprachen aufgelistet, für die die Vollständigkeit der Übersetzung mindestens 95% beträgt. Um alle verfügbaren Sprachen anzuzeigen, klicken Sie auf das Globussymbol neben der Dropdown-Liste.

Siehe auch:

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


Personalization

 User Profile >

 Security >

 Notification Settings >

 Customize Organizer >

 Get Help

Chat Availability

Not available 

Login / Logout

Stil Hier kann der Stil ausgewählt werden, der für die Benutzerschnittstelle verwendet werden soll. Für einige Stile kann auch die *Variante* gewählt werden.

Zeitzone Die Zeitzone, die von der Benutzerschnittstelle zur Anzeige von Zeitwerten verwendet wird, kann hier ausgewählt werden. Beginnen Sie einfach mit der Eingabe des Namens der Hauptstadt Ihres aktuellen Standorts.

Datums- und Zeitformat Hier können die Bearbeiter auswählen, wie Datum und Uhrzeit angezeigt werden sollen.

“**Nicht im Büro**” -**Zeit** Verwenden Sie die Kalendereinträge, um das Anfangs- und Enddatum für Ihre Abwesenheitstage festzulegen. Hier können Sie mehrere Einträge hinzufügen.

Wenn Sie die Aktualisierung der Einstellungen abgeschlossen haben, drücken Sie die Schaltfläche *Speichern*.

3.2 Sicherheit

Dieser Menüpunkt enthält die Einstellungen zum Schutz des Agentenkontos.

Passwort ändern Hier kann das aktuelle Passwort des Agenten durch Eingabe des alten und des neuen Passworts geändert werden.

Zwei-Faktor-Authentifizierung Hier kann eine zusätzliche Authentifizierungsmethode hinzugefügt werden, die als Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet wird. Die Zwei-Faktor-Authentifizierung fungiert als zweites Passwort zum Schutz des Kontos. Während das normale Passwort etwas ist, das der Agent kennen muss, ist das Zwei-Faktor-Token etwas, das der Agent besitzen muss. Das heißt, wenn ein Agent den Benutzernamen und das Passwort eingibt, dann wird ein Token per E-Mail, SMS oder über eine vorkonfigurierte Authentifizierer-Anwendung gesendet.

So wählen Sie eine Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode aus:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einrichten*.
2. Geben Sie Ihr aktuelles Passwort ein.
3. Folgen Sie den Anweisungen, die Sie auf der Ansicht sehen.

Diese Einstellung verwendet die gleichen Schritte, die bereits im Kapitel [Anmeldung am Agenten-Interface](#) erklärt wurden.

3.3 Benachrichtigungseinstellungen

Dieser Menüpunkt enthält die Einstellungen in Bezug auf Benachrichtigungen.

Meine Queues Hier können die bevorzugten Queues des Agenten ausgewählt werden.

Meine Services Hier können die bevorzugten Services des Agenten ausgewählt werden.

Meine Chat-Kanäle Hier können die bevorzugten Chat-Kanäle ausgewählt werden.

Ticket-Benachrichtigungen In diesem Widget können die für jede Art von Ticket-Benachrichtigung verwendeten Methoden ausgewählt werden.

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

Terminbenachrichtigungen In diesem Widget können die für jede Art von Terminbenachrichtigung verwendeten Methoden ausgewählt werden.

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























Ticket Notifications 	all/none			
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				

Abb. 2: Widget "Ticket-Benachrichtigungen"








Appointment Notifications 	all/none			
Appointment reminder notification				

Abb. 3: Widget "Terminbenachrichtigungen"

3.4 Organizer anpassen

Dieser Menüpunkt enthält die Anpassungsmöglichkeiten der Seitenleiste des Organizers.

Die Seitenleiste des Organizers zeigt die Elemente an, die dem Organizer derzeit hinzugefügt werden. Es ist möglich, neue Objekte hinzuzufügen oder die vorhandenen Objekte zu bearbeiten. Ein Element kann mehr als einmal hinzugefügt werden: Dies ist nützlich, wenn dasselbe Element benötigt wird, aber mit einer anderen Konfiguration.

So fügen Sie ein Element zur Seitenleiste des Organizers hinzu:

1. Klicken Sie auf das Symbol +, um ein neues Element hinzuzufügen.
2. Schalten Sie die Symbolauswahl um, um ein anderes Symbol festzulegen.
3. Geben Sie einen Namen für den neuen Eintrag ein.
4. Wählen Sie den Elementtyp aus der Liste aus.
5. Klicken Sie auf die Option *Anpassen*, um das Element anzupassen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anpassung abschließen*.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So bearbeiten Sie ein Element in der Seitenleiste des Organizers:

1. Wählen Sie ein Element aus der Seitenleiste aus.
2. Ändern Sie ggf. das Symbol und den Namen des Elements.
3. Klicken Sie auf die Option *Anpassen*, um das Element anzupassen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anpassung abschließen*.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Die Anpassungsmöglichkeiten eines Elements hängen vom Elementtyp ab. In der Ansicht „Anpassung“ ist es möglich, Spalten für die Artikelliste ein- und auszublenden, Sortierkriterien und Sortierreihenfolgen auszuwählen, Filter für die Objekte zu definieren und die Anzahl der auswählbaren Ergebnisse festzulegen. Diese Anzahl von Objekten wird bei der ersten Anzeige der Liste und bei jedem Scrollen der Liste nach unten geladen.

Jedes Element des Organizers kann nach oben und unten verschoben werden, um seine Position in der Seitenleiste zu ändern. Sie können geklont werden, um die Konfiguration zu erleichtern, und natürlich können sie auch gelöscht werden.

Mit der Schaltfläche *Auf Standard zurücksetzen* ist es möglich, den Organisator auf den Standardzustand zurückzusetzen.

3.5 Hilfe

Dieser Menüpunkt ist ein Link zum Benutzerhandbuch des Agenten-Interface. Er verweist auf das [Documentation Portal](#).

3.6 Chat-Verfügbarkeit

Hier kann der Agent angeben, ob er/sie für den Chat verfügbar ist oder nicht

Nicht verfügbar Für keine Chats verfügbar.

Intern Nur für Agenten-zu-Agenten-Chats verfügbar.

Intern & extern Verfügbar für Chats zwischen Agenten und Agenten, zwischen Agenten und Kunden, zwischen Kunden und Agenten sowie für öffentliche Chats mit Agenten.

3.7 Anmeldung / Abmeldung

Dieser Abschnitt dient zum Abmelden vom System. Klicken Sie zum Beenden einfach auf die Schaltfläche *Abmelden*.

Persönliches Dashboard

Das persönliche Dashboard sammelt alle Informationen, die Agenten für ihre täglichen Aufgaben benötigen. Das persönliche Dashboard enthält mehrere Widgets, die die wichtigsten Objekte und Listen anzeigen.

The screenshot shows the OTRS personal dashboard interface. It features a dark sidebar on the left with a user profile and navigation icons. The main content area has a light blue header with a menu, search, and add icons, and the OTRS logo. Below the header, there's a 'Dashboard' section with a 'Scroll To' dropdown and view options. The dashboard contains three widgets:

- Queue Metric:** A table showing ticket counts for different queue states.
- Escalations:** A table that is currently empty, displaying 'Currently no data available.'
- Reminders (1 Ticket):** A table showing a single reminder ticket.

Queue	new	open	pending reminder	Total
Raw	1	4	1	6
Total	1	4	1	6

Number	Title	Priority	Created	Escalation Time
Currently no data available.				

Number	Title	Priority	Created	State	Pending till
2020022110000016	Application for leave - 2020-02-21 09:30:05 (UTC)	3 normal	a month ago	pending reminder	12 days ago

Abb. 1: Persönliches Dashboard

Das persönliche Dashboard ist von jedem Teil der Software aus zugänglich, indem Sie auf das Haussymbol in der Navigationsleiste oder auf das Logo in der oberen rechten Ecke klicken.

Der Begriff *persönlich* bedeutet, dass jeder Agent sein Dashboard anpassen kann. Es ist möglich, die Wid-

gets hinzuzufügen, zu entfernen, neu anzuordnen und zu konfigurieren. Sie können Filter auf jedes Widget anwenden und die Widgets nach ihren Bedürfnissen umbenennen.

Siehe auch:

Werfen Sie einen Blick auf das Kapitel *Navigation und Benutzung* für weitere Informationen.

Agenten können mit Kundenbenutzern per E-Mail, Telefon oder SMS kommunizieren und mit anderen Agenten über Notizen kommunizieren. Zusätzlich ist es möglich, Prozesse zu starten, die sowohl Agenten als auch Kundennutzer betreffen können.

Die Kommunikation für all dies wird mit Hilfe von Tickets verwaltet. Das bedeutet, dass **OTRS** jede Art von Kommunikation in Tickets umwandelt und die zugehörigen Nachrichten als Artikel dem Ticket hinzufügt.

5.1 Ticket erstellen

Verwenden Sie diese Ansicht, um ein neues Ticket zum System hinzuzufügen. Die Ansicht zum Erstellen von Tickets ist vom Hauptmenü und vom Aktionsmenü sowie von den Karten "Kunde" und "Kundenbenutzer" verfügbar.

Wenn Agenten die Kommunikation starten, können sie *E-Mail-Tickets*, *Telefon-Tickets*, *Prozess-Tickets* oder *SMS-Tickets* erstellen. Alle Kommunikationen führen zu einem Ticket, und die erste Nachricht wird dem Ticket als Artikel hinzugefügt.

E-Mail-Ticket E-Mail-Ticket wird verwendet, um eine E-Mail an den Kundenbenutzer oder an andere Empfänger zu senden, wenn das Ticket erstellt wird.

Telefon-Ticket Das Telefon-Ticket wird verwendet, um die während eines Telefongesprächs mit dem Kundennutzer gesammelten Informationen aufzuzeichnen. Wenn das Ticket erstellt wird, wird keine E-Mail an den Kundenbenutzer gesendet. Das Ticket wird so behandelt, als sei es ursprünglich vom Kundenbenutzer erstellt worden.

Prozess-Tickets Durch das Erstellen eines Prozess-Tickets wird ein definierter Prozess gestartet. Die Agenten und die Kundenbenutzer müssen den Schritten folgen, die durch den Prozess bereitgestellt werden. Jede Nachricht, die während eines Prozesstickets erstellt wird, erzeugt neue Artikel in diesem Ticket.

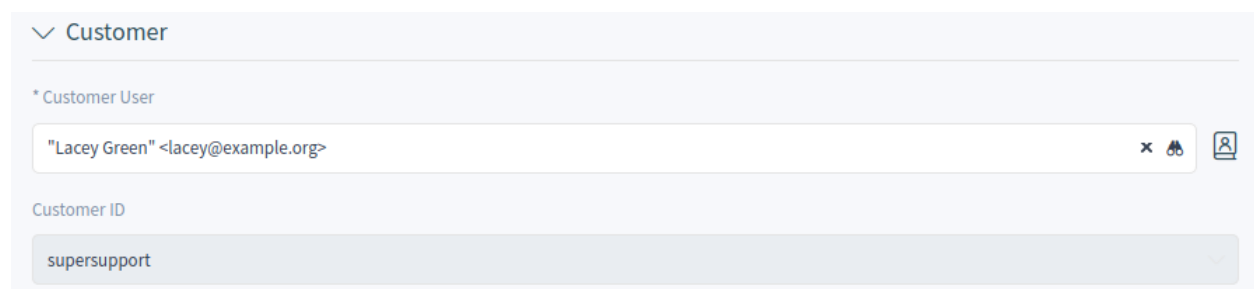
SMS Ticket SMS-Ticket wird verwendet, um ein Ticket zu erstellen und den ersten Artikel per SMS an den Kundenbenutzer zu senden. Das SMS-Ticket hat eine begrenzte Körpergröße, um den Text an die SMS-Längenbeschränkungen anzupassen.

Im folgenden Abschnitt wird erläutert, wie ein Agent eine neue Anfrage im Agenten-Interface für den Kundenbenutzer anlegen kann. Die Erstellung von E-Mail-Tickets, Telefon-Tickets und SMS-Tickets ist nahezu identisch, daher wird in den folgenden Abschnitten die Erstellung von Tickets in allgemeiner Form beschrieben.

5.1.1 Widget „Eigenschaften“

Das Widget *Eigenschaften* wird verwendet, um die Anfrage für den Kundenbenutzer zu erstellen. Dieses Widget besteht aus vier Abschnitten: *Kunde*, *Zuordnung*, *Service Level Management* und *Kommunikation*.

Kunde In diesem Abschnitt kann der Kundenbenutzer ausgewählt werden, für den das neue Ticket erstellt wird. Der Kundenbenutzer kann ausgewählt werden, indem der Name in das Feld eingegeben wird oder indem das Kundenadressbuch neben dem Feld verwendet wird. Mit Hilfe des Platzhalterzeichens * kann nach dem Kundenbenutzer gesucht werden.



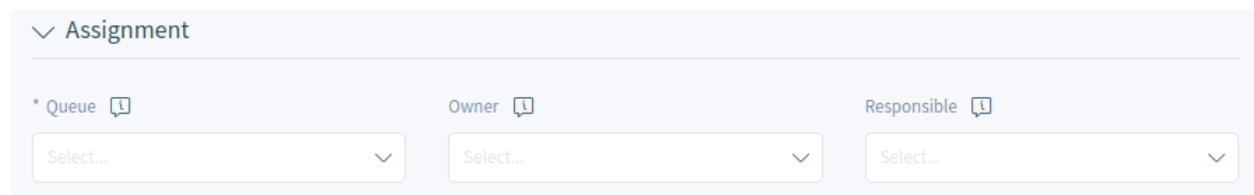
The screenshot shows the 'Customer' section of the OTRS interface. It features a search field for 'Customer User' with the text '"Lacey Green" <lacey@example.org>' and a 'Customer ID' field with the text 'supersupport'.

Abb. 1: Kundenbenutzer auswählen

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

Kunden-ID Das Feld erweitert sich automatisch, wenn ein Kundenbenutzer gewählt wird.

Zuordnung In diesem Abschnitt werden die Queue, der das Ticket zugeordnet werden soll, sowie der Besitzer und der Verantwortliche des Tickets ausgewählt. Die Auswahl der Queue ist obligatorisch.



The screenshot shows the 'Assignment' section of the OTRS interface. It features three dropdown menus for 'Queue', 'Owner', and 'Responsible', each with a 'Select...' placeholder.

Abb. 2: Queue und Besitzer auswählen

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

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

Verantwortlicher Der verantwortliche Agent ist für das Ticket verantwortlich. Dieser Agent hat dieselben Berechtigungen wie der Besitzer.

Bemerkung: Die verantwortliche Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Service-Level-Management In diesem Abschnitt können die Priorität und der nächste Ticket-Status ausgewählt werden.

Service Level Management

* Priority ⓘ

3 normal

* State ⓘ

open

Abb. 3: Priorität und Status auswählen

Priorität * Neue Tickets haben standardmäßig eine *3 normale* Priorität. Wählen Sie eine andere Priorität, wenn Sie diese ändern möchten.

Status * Neue Tickets befinden sich standardmäßig in einem *offenen* Status. Wählen Sie einen anderen Status, wenn Sie diesen ändern möchten.

Kommunikation In diesem Abschnitt kann eine Nachricht eingegeben werden, ähnlich wie Sie sie in einem E-Mail-Client finden würden. Dieser Abschnitt unterscheidet sich für Telefon- und E-Mail-Tickets.

In der Widget-Konfiguration dieses Widgets kann eingestellt werden, ob die nächste Ansicht nach der Erstellung eines Tickets wieder die Erstellungsansicht oder die Detailansicht des erstellten Tickets ist.

Von * Dieses Feld ist nur für Telefon-Tickets verfügbar und muss ausgefüllt werden. Dies liegt daran, dass ein Telefon-Ticket so behandelt wird, als ob es vom Kundenbenutzer erstellt wurde.

An * Bei einem E-Mail-Ticket ist dies die Person, für die das Ticket erstellt wurde. Diese wird im *Bis*-Feld der generierten E-Mail verwendet.

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

Bei Telefon-Tickets ist das *Bis*-Feld schreibgeschützt und wird automatisch mit der im vorigen Abschnitt ausgewählten Queue ausgefüllt.

Cc Wählen Sie ggf. andere Kundenbenutzer als weitere Empfänger (Cc) für die E-Mail aus. Dieses Feld wird nur für E-Mail-Tickets angezeigt.

Bcc Wählen Sie bei Bedarf andere Kundenbenutzer als Blindkopie in der E-Mail aus. Dieses Feld wird nur für E-Mail-Tickets angezeigt.

Textvorlage Es ist möglich, eine Textvorlage für das neue Ticket auszuwählen. Der Inhalt der Vorlage überschreibt vorhandene Texte.

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

Text * Der Inhaltstext ist der erste Artikel des Tickets.

Signatur Dieses Feld wird nur auf E-Mail-Tickets angewendet und hängt einen vorkonfigurierten Signaturtext an den Text an.

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

Zeiteinheiten Geben Sie eine beliebige Zeitmenge ein, die in der Zeitabrechnung verwendet werden soll.

5.1.2 Widget „Kundeninformationen“

Dieses Widget zeigt detaillierte Informationen über den ausgewählten Kundenbenutzer und den Kunden an.

Communication

* From

Lacey Green <lacey@example.org> X

To

Text Template


Select...

Setting a template will overwrite any text or attachment.

* Subject

* Body

Attachments

 Drop files here or click to select files

Time Units (work units)

Abb. 4: Nachricht schreiben

Abb. 5: Widget „Kundeninformationen“

5.1.3 Widget “Kundenbenutzer-Historie”

Dieses Widget zeigt die Tickets für den oben ausgewählten Kundenbenutzer an.

Number	State	Title	Created	Sender	Lock	Queue	Owner	Customer ID
2020032510000409	new	Re: subject alalal 1234	15 days ago	871@example-service.com	locked	Postmaster	John Smith	supersupport
2020032510000374	new	Good morning!	15 days ago	632@fast-company-example-sales.com	unlocked	Junk	Admin OTRS	supersupport

Abb. 6: Widget “Kundenbenutzer-Historie”

5.1.4 Widget “Kundenhistorie”

Dieses Widget zeigt die Tickets für den oben ausgewählten Kunden an.

5.2 Ticket-Liste

Die Ticketliste zeigt Tickets basierend auf der Konfiguration der Liste an. Die sichtbaren Spalten und die Filterkonfiguration können über den Menüpunkt *Organizer anpassen* im Menü *Personalisierung* geändert werden.

Customer History (2 Tickets)									
Number	State	Title	Created	Sender	Lock	Queue	Owner	Customer ID	
2020032510000409	new	Re: subject alalal 1234	15 days ago	871@example-service.com	locked	Postmaster	John Smith	supersupport	
2020032510000374	new	Good morning!	15 days ago	632@fast-company-example-sales.com	unlocked	Junk	Admin OTRS	supersupport	

Abb. 7: Widget "Kundenhistorie"

<input type="checkbox"/>	Number	Title	Priority	Changed	Sender
<input checked="" type="checkbox"/>	2020032510000409	Re: subject alalal 1234	5 very high	10 minutes ago	871@example-service.com
<input checked="" type="checkbox"/>	2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	23 minutes ago	OTRS Feedback
<input type="checkbox"/>	2020032510000374	Good morning!	3 normal	6 days ago	632@fast-company-example-sales.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000383	What is the real questions?	3 normal	16 days ago	787@fast-company-example-sales.com
<input checked="" type="checkbox"/>	2020032510000427	Why am I here?	1 very low	16 days ago	255@slow-company-example-service.com
<input checked="" type="checkbox"/>	2020032510000347	Why am I here?	2 low	16 days ago	92@slow-company-example-sales.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000365	What a wonderful day!	4 high	16 days ago	471@example-service.net
<input type="checkbox"/>	2020032510000338	some subject alalal	5 very high	22 days ago	929@example-sales.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000356	Why am I here?	3 normal	22 days ago	614@slow-company-example-sales.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000392	Re: RE: AW: subject with very long lines	1 very low	22 days ago	308@company-service.com
<input type="checkbox"/>	2020032510000418	No problem, everything is ok!	2 low	22 days ago	400@slow-company-example-sales.com

Abb. 8: Ticket-Liste

Wenn sich in einem Ticket Artikel befinden, die der Agent noch nicht gelesen hat, wird das Ticket in der Ticketliste mit fettgedrucktem Text angezeigt und als ungelesen markiert. Wenn ein Agent ein Ticket auswählt und alle seine Artikel liest, wird das Ticket als gelesen markiert und mit normalem Text in der Ticketliste angezeigt.

Ein Klick auf ein Ticket in der Liste öffnet die Detailansicht des Tickets.

Siehe auch:

Die allgemeine Verwendung einer Liste wird im Abschnitt *Business Objekt-Liste* des Kapitels *Navigation und Benutzung* erklärt.

5.2.1 Aktionen der Ticket-Liste

Die Ticket-Liste unterstützt einige Aktionen, die mit vielen Tickets gleichzeitig ausgeführt werden können. Um die Sammelaktionen zu aktivieren, muss der Agent mindestens ein Ticket in der Liste auswählen und auf das Stiftsymbol klicken.

Das Augensymbol ermöglicht es den Agenten, Tickets zu beobachten oder zu löschen. Mit dieser Funktion kann ein Agent Informationen über die Änderungen des Tickets abonnieren oder abbestellen. Ein Agent, der ein Ticket beobachtet, wird wie der Besitzer oder der Verantwortliche des Tickets benachrichtigt.

Bemerkung: Die Ticket-Überwachungsfunktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Wenn die ausgewählten Tickets nicht für den Agenten gesperrt sind, werden sie während der Durchführung der Sammelaktion automatisch gesperrt. Dies muss durch Klicken auf die Schaltfläche *Sperren und Weiter* bestätigt werden.

By clicking Lock and Continue, 4 tickets will be locked to you.

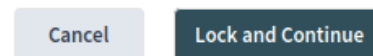


Abb. 9: Sperren und fortfahren

Bemerkung: Wenn der Agent nicht berechtigt ist, die ausgewählten Tickets zu sperren, wird der Agent in einer Benachrichtigung über die Tickets informiert, die nicht gesperrt werden können. Es ist möglich, mit der Sammelaktion fortzufahren, aber die aufgelisteten Tickets sind davon nicht betroffen.


Die folgenden Aktionen sind verfügbar:


Eigenschaften ändern Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Eigenschaften der ausgewählten Tickets zu ändern.


Die folgenden Eigenschaften können geändert werden:


- Status
- Queue
- Besitzer


▼ Change Properties


State 


Select... 

Queue 

Select... 

Owner 

Select... 

Priority 


Select... 

Abb. 10: Eigenschaften ändern

- Priorität

Tickets verknüpfen Diese Aktion ermöglicht es, die ausgewählten Tickets miteinander oder mit einem Eltern-Ticket zu verknüpfen. Die verknüpften Tickets werden im Widget *Verknüpfte Tickets* in der Ticket-Detailansicht angezeigt.

▼ Link Tickets

Do not link

Link together

Link to parent ticket - please enter number or title 

Abb. 11: Tickets verknüpfen

Nicht verknüpfen Wählen Sie diese Option, wenn die ausgewählten Tickets nicht verknüpft werden sollen. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Miteinander verknüpfen Wählen Sie diese Option, um die ausgewählten Tickets miteinander zu verknüpfen.

Suchfeld Das Suchfeld ermöglicht es dem Agenten, nach einem anderen Ticket zu suchen. Die Verwendung eines Platzhalters * wird unterstützt. Die ausgewählten Tickets aus der Ticket-Liste werden mit dem Originalticket verknüpft.

Tickets zusammenführen Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die ausgewählten Tickets mit dem ältesten oder einem beliebigen anderen Ticket zusammenzuführen.

Warnung: Die Aktion “Zusammenführen” kann nicht rückgängig gemacht werden.

∨ Merge Tickets

Do not merge
 Merge to oldest
 Merge to ticket - please enter number or title 

Abb. 12: Tickets zusammenführen

Nicht zusammenführen Wählen Sie diese Option, wenn die ausgewählten Tickets nicht zusammengeführt werden sollen. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Zusammenführen zu Ältestem Wählen Sie diese Option, um die ausgewählten Tickets mit dem ältesten zusammenzuführen.

Suchfeld Das Suchfeld ermöglicht es dem Agenten, nach einem anderen Ticket zu suchen. Die Verwendung eines Platzhalters * wird unterstützt. Die ausgewählten Tickets aus der Ticketliste werden mit dem Originalticket zusammengeführt.

E-Mail schreiben Diese Aktion ermöglicht es Agenten, eine E-Mail-Nachricht an Kundenbenutzer zu schreiben, die in den ausgewählten Tickets gefunden wurden. Der Hauptteil der E-Mail wird den ausgewählten Tickets als Artikel hinzugefügt.

Empfänger Dieses Feld ist schreibgeschützt und enthält alle Empfänger aus den ausgewählten Tickets.

Betreff Dieser Text ist der Betreff der zu versendenden E-Mails und der Betreff des Artikels, der zu den ausgewählten Tickets hinzugefügt wird.

Text Dieser Text bildet den Hauptteil der zu versendenden E-Mails und den Hauptteil des Artikels, der zu den ausgewählten Tickets hinzugefügt wird.

Zeiteinheiten Geben Sie eine beliebige Zeitmenge ein, die in der Zeitabrechnung verwendet werden soll.

Notiz schreiben Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, eine Notiz für die ausgewählten Tickets zu schreiben. Der Text der Notiz wird den ausgewählten Tickets als Artikel hinzugefügt.

Betreff Dieser Text ist der Betreff der zu versendenden E-Mails und der Betreff des Artikels, der zu den ausgewählten Tickets hinzugefügt wird.

Text Dieser Text bildet den Hauptteil der zu versendenden E-Mails und den Hauptteil des Artikels, der zu den ausgewählten Tickets hinzugefügt wird.

Für Kunde sichtbar Wenn dieses Ankreuzfeld markiert ist, ist die Notiz für Kundenbenutzer im externen Interface sichtbar.

Zeiteinheiten Geben Sie eine beliebige Zeitmenge ein, die in der Zeitabrechnung verwendet werden soll.


Klicken Sie auf die Schaltfläche *Sammelaktion ausführen*, um die gewählte Aktion auszuführen. Nach Ausführung der Sammelaktion werden die ausgewählten Tickets automatisch entsperrt. Um dies zu verhindern, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Entsperren nach Ausführung der Sammelaktion*. In diesem Fall bleiben die betroffenen Tickets gesperrt.

✓ Write Email

Recipients

255@slow-company-example-service.com, 92@slow-company-example-sales.com, lacey@example.org

Subject 


Body 

Time Units (Work Units)

Abb. 13: E-Mail schreiben

Write Note

Subject 

Body 

Visible for customer

Time Units (Work Units)

Abb. 14: Notiz schreiben

5.3 Ticket-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Tickets zu sehen. Die Ticket-Detailansicht ist verfügbar, wenn Sie ein Ticket aus einer Ticketliste auswählen.

5.3.1 Widgets der Ticket-Detailansicht

Wie andere Business Objekt-Detailansichten ist auch die Ticket-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden mit der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Ansicht Konfiguration hinzugefügt werden.

Widget “Entwürfe” Dieses Widget zeigt die neuen Artikel an, die für die spätere Arbeit gespeichert wurden. Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Entwurf gespeichert wurde.

Durch Klicken auf ein Element in der Liste wird der Entwurf geöffnet, um ihn weiter zu bearbeiten.



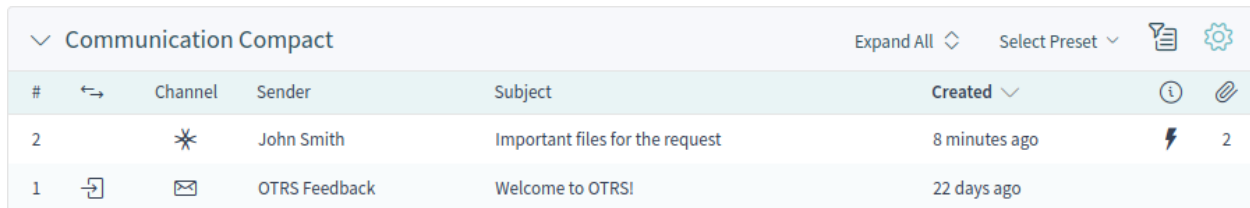
Drafts 			
Title	Saved	Type	Delete
Add Note - John Smith - 04/16/2020 12:06 (Europe/Budapest)	7 minutes ago	Note	

Abb. 15: Widget “Entwürfe”

Widget “Kommunikation Kompakt” Dieses Widget zeigt alle Artikel des Tickets in einer Tabellenansicht an. In der Kopfzeile gibt es eine Schaltfläche *Alle aufklappen* oder *Alle zuklappen*, um den Inhalt

des Widgets auf- oder zuzuklappen.



#	↔	Channel	Sender	Subject	Created	ⓘ	📎
2	*		John Smith	Important files for the request	8 minutes ago	⚡	2
1	→	✉	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	22 days ago		

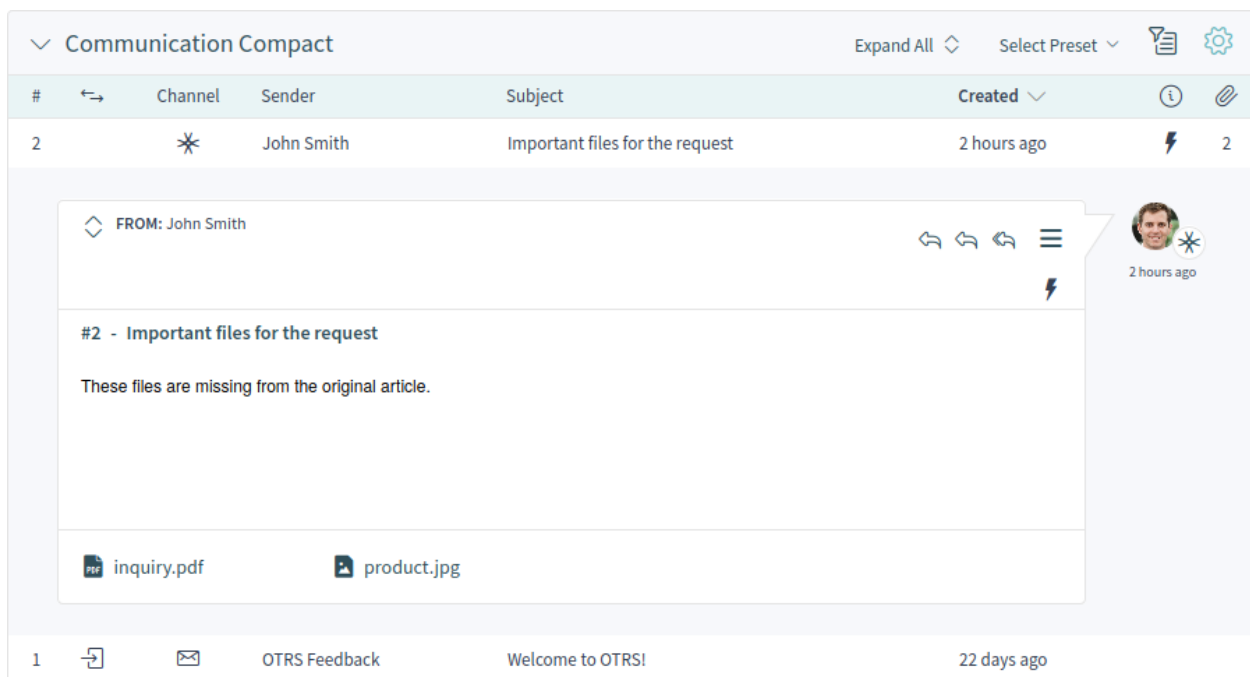
Abb. 16: Widget “Kommunikation Kompakt”

Die Spalte mit den Pfeilen informiert über die Richtung des Artikels. Artikel können sowohl eingehende oder ausgehende Nachrichten als auch interne Nachrichten sein.

Artikel in der Kommunikation eines Tickets können aus verschiedenen Kanälen stammen. Die Spalte *Kanal* informiert über den Kanal des jeweiligen Artikels.

Die Spalte mit dem Informationssymbol zeigt zusätzliche Artikelinformationen an, z.B. wenn der Artikel als wichtig gekennzeichnet ist.

Die letzte Spalte gibt an, ob der Artikel Anhänge hat oder nicht.



#	↔	Channel	Sender	Subject	Created	ⓘ	📎
2	*		John Smith	Important files for the request	2 hours ago	⚡	2

◊ FROM: John Smith

#2 - Important files for the request

These files are missing from the original article.

📎 inquiry.pdf 📎 product.jpg

1	→	✉	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	22 days ago		
---	---	---	---------------	------------------	-------------	--	--

Abb. 17: Widget “Kommunikation Kompakt” ausgeklappt

Wenn Sie auf einen Artikel klicken, wird die Artikel-Detailansicht von *Artikel* angezeigt. Ungelesene Artikel werden mit fettgedrucktem Text angezeigt. Ein Klick auf die Schaltfläche *Alle ausklappen* am oberen Rand des Widgets klappt alle Artikel auf und markiert alle Artikel als gelesen.

Widget “Kommunikationsfluss” Dieses Widget zeigt die Artikel eines Tickets in einem anderen Format als im Widget *Kommunikation kompakt*. Die Artikel werden als symbolische Sprechblasen neben den Avatar-Bildern der Autoren mit dem Titel und den ersten paar Zeilen des Artikels angezeigt.

Die Artikelrichtung wird durch die Avatare jeder Seite dargestellt. Die Avatare auf der linken Seite repräsentieren die eingehenden Artikel, die Avatare auf der rechten Seite die ausgehenden Artikel.

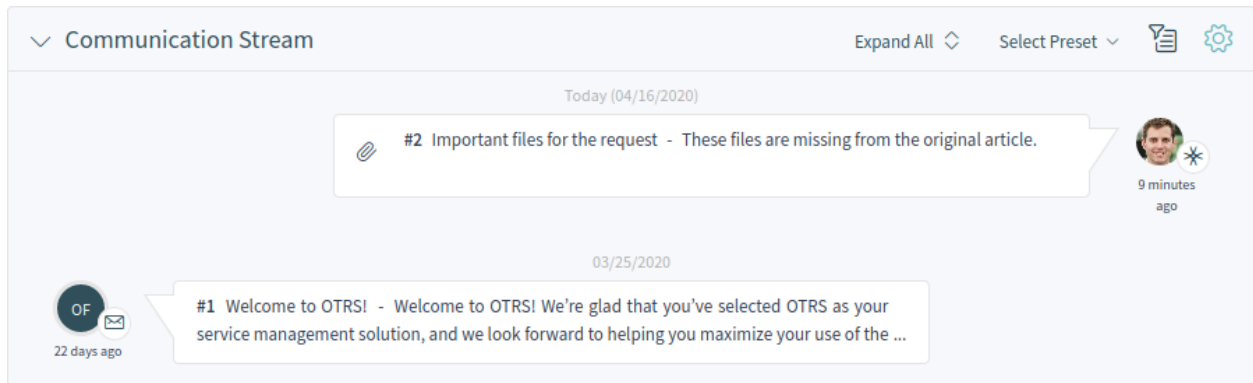


Abb. 18: Widget "Kommunikationsfluss"

Die Symbole in der Nähe der Avatare stellen den Kanal dar, über den der Artikel gesendet wurde.

Wenn Sie auf einen Artikel klicken, wird die Artikel-Detailansicht von *Artikel* angezeigt. Ungelesene Artikel werden mit fettgedrucktem Text angezeigt. Ein Klick auf die Schaltfläche *Alle ausklappen* am oberen Rand des Widgets klappt alle Artikel auf und markiert alle Artikel als gelesen.

Widget „Eigenschaften“ Dieses Widget zeigt die Eigenschaften des Tickets an. Die Eigenschaften werden als kleine Karten innerhalb des Widgets dargestellt.

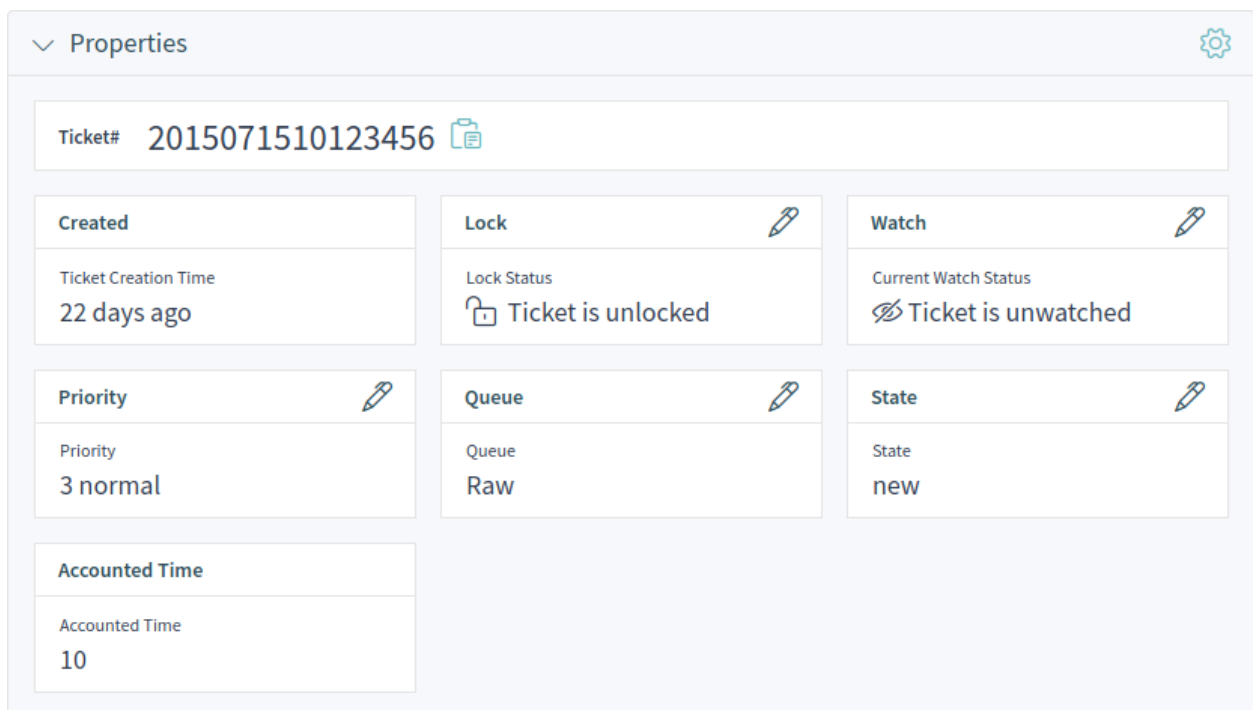


Abb. 19: Widget „Eigenschaften“

Die meisten Karten haben ein Stift-Symbol in der rechten Ecke. Durch Klicken auf dieses Symbol kann der Benutzer die Eigenschaft direkt bearbeiten.

Widget "Personen" Dieses Widget kann verwendet werden, um Benutzerkarten der Personen anzuzeigen, die das Ticket erstellt haben oder die als Besitzer oder Verantwortliche für das Ticket festgelegt sind.

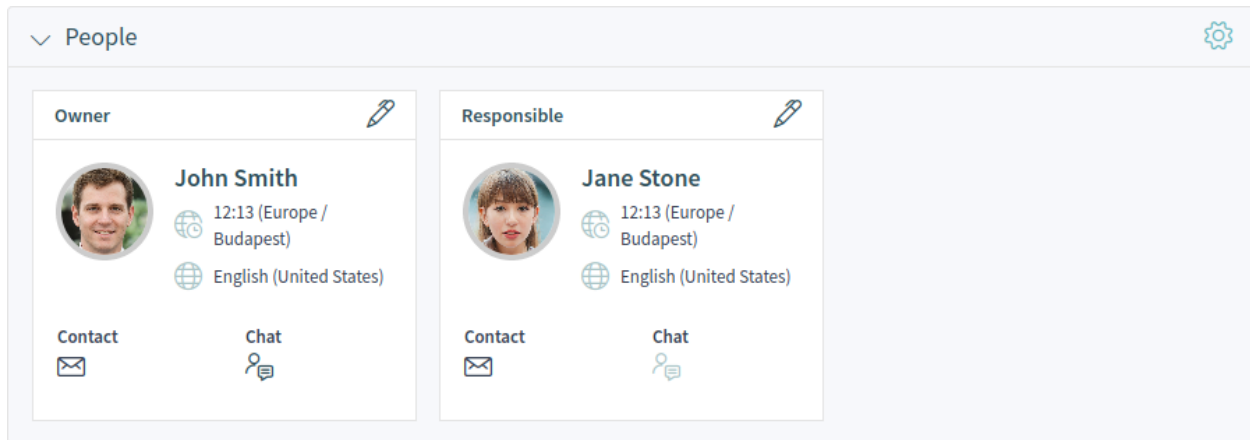


Abb. 20: Widget "Personen"

Widget „Kundeninformationen“ Dieses Widget zeigt Informationen über den Kunden und den Kundenbenutzer des Tickets an.

Die Karten zeigen die Anzahl der offenen und geschlossenen Tickets. Im Abschnitt *Aktion* ist es möglich, den Kunden oder den Kundenbenutzer zu bearbeiten. Der Abschnitt *Sozial* enthält Links zu einigen Social-Media-Seiten oder Suchmaschinen, die sich auf den Kundenbenutzer oder den Kunden beziehen. Mit den Symbolen im Abschnitt *Erstellen* ist es möglich, jede Art von Ticket zu erstellen. Wenn der Kundenbenutzer online ist, kann der Agent einen Chat mit dem Kundenbenutzer starten.

Für unbekannte Kunden wird in diesem Widget nur eine Schaltfläche *Alle Tickets anzeigen* angezeigt.

Widget "Verknüpfte Tickets" Dieses Widget zeigt die verknüpften Tickets an, aber das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Ticket mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Verknüpfungen können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Links können dort auch verwaltet werden.

Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“ Dieses Widget zeigt verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel an. Das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Wissensdatenbank-Artikel mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Verknüpfungen können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können dort auch verwaltet werden.

Widget "Verknüpfte Termine" Dieses Widget zeigt die verknüpften Termine an, aber das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Termin mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Verknüpfungen können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können dort auch verwaltet werden.

Widget „Anhänge“ Dieses Widget kann verwendet werden, um Anhänge zu den Artikeln anzuzeigen. Die Anhänge können heruntergeladen werden und für die Bilder wird eine Vorschaufunktion unterstützt.

5.3.2 Aktionen der Ticket-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Ticket-Detailansicht verfügbar.

Kommunikation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Notiz hinzufügen Diese Aktion ermöglicht es Agenten, eine Notiz für ein Ticket zu erstellen und die Notiz als Artikel zum Ticket hinzuzufügen. Notizen sind standardmäßig nur für Agenten sichtbar.

Ausgehenden Telefonanruf hinzufügen Diese Aktion ermöglicht es Agenten, dem Ticket eine Notiz über einen ausgehenden Telefonanruf hinzuzufügen.

Customer Information

Customer

Super Support Inc.
5201 Blue Lagoon Drive
33126 Miami
USA

Action Map Web Social
G in X

Customer Status

Open Tickets - 3 | 3 Total Tickets
Closed Tickets - 0 | 3 Total Tickets

Customer User

Lacey Green
12:14 (Europe / Budapest)
English (United States)

Chat Create Action Social
G in X

Customer User Status

Open Tickets - 3 | 3 Total Tickets
Closed Tickets - 0 | 3 Total Tickets

Customer User Information

Username: laceygreen
Email: lacey@example.org

Abb. 21: Widget „Kundeninformationen“

Linked Tickets (1 Ticket)

Number	Title	Priority	Created	State	Queue	Linked As	Unlink
2020032510000427	Why am I here?	1 very low	12 days ago	new	Postmaster	Normal	X

Abb. 22: Widget “Verknüpfte Tickets”

Linked Knowledge Base Articles (1 Article)

FAQ#	Title	State	Created	Linked As	Unlink
10002	How to install feature addons	internal (agent)	2 minutes ago	Normal	X

Abb. 23: Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

Linked Appointments (1 Appointment)

Title	Location	Start Time	End Time	Created	Linked As	Unlink
Regular meeting	Budapest	04/23/2020 10:00	04/23/2020 12:00	a minute ago	Normal	X

Abb. 24: Widget “Verknüpfte Termine”

Attachments							Select Preset		
Type	Filename	File size	Create time	Direction	Article		Preview	Download	
<input type="checkbox"/>	inquiry.pdf	8.84 KB	8 minutes ago	↔	#2 - Important files for the request			📄	
<input type="checkbox"/>	product.jpg	291.31 KB	8 minutes ago	↔	#2 - Important files for the request		🖼️	📄	

Abb. 25: Widget „Anhänge“

COMMUNICATION	ORGANIZATION	PEOPLE	VIEWS
Add Note	Lock Ticket	Change Owner	Print Ticket
Add Phone Call Outbound	Change Free Fields	Change Responsible	View History
Add Phone Call Inbound	Merge Ticket	Change Customer	
Send Email Outbound	Watch Ticket		
Send SMS Outbound	New Appointment		
	Close Ticket		
	Link Objects		
	Move Ticket		
	Set Pending Time		
	Change Priority		

Abb. 26: Aktionen der Ticket-Detailansicht

Eingehenden Telefonanruf hinzufügen Diese Aktion ermöglicht es Agenten, dem Ticket eine Notiz über einen eingehenden Telefonanruf hinzuzufügen.

Ausgehende E-Mail senden Diese Aktion ermöglicht es Agenten, eine E-Mail zu senden und die E-Mail als Artikel zum Ticket hinzuzufügen. Diese Ansicht ist der eines E-Mail-Clients sehr ähnlich.

Ausgehende SMS senden Diese Aktion ermöglicht es Agenten, eine SMS-Nachricht zu senden und den SMS-Inhalt als Artikel zum Ticket hinzuzufügen.

Bemerkung: Für die Nutzung dieser Aktion ist ein zusätzlicher Vertrag erforderlich.

Organisation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Ticket sperren oder Ticket entsperren Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, das Ticket zu sperren oder zu entsperren. Wenn ein Agent das Ticket sperrt, ist der Agent der Besitzer des Tickets.

Freie Felder ändern Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die freien Felder des Tickets zu ändern, z.B. den Titel des Tickets.

Ticket zusammenführen Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, ein Ticket mit einem anderen Ticket zusammenzuführen.

Warnung: Die Aktion „Zusammenführen“ kann nicht rückgängig gemacht werden.

Ticket beobachten oder Ticket unbeobachtet lassen Diese Aktion ermöglicht es Agenten, Benachrichtigungen über die Änderungen des Tickets zu abonnieren oder abzubestellen. Ein Agent, der ein Ticket beobachtet, wird auf die gleiche Weise benachrichtigt wie der Besitzer oder der Verantwortliche des Tickets.

Bemerkung: Die Ticket-Beobachter-Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Neuer Termin Diese Aktion ermöglicht es Agenten, einen Termin zu erstellen, der sich auf das Ticket bezieht. Der neue Termin wird mit dem Ticket verknüpft und ist im *Kalenderübersicht* sichtbar.

Ticket schließen Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, das Ticket zu schließen.

Ticket löschen Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, das Ticket zu löschen.

Bemerkung: Die Aktion „Ticket löschen“ ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie verwenden zu können.

Objekte verknüpfen Diese Aktion ermöglicht es Agenten, andere Business-Objekte mit dem Ticket zu verknüpfen.

Ticket verschieben Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Queue des Tickets zu ändern. Queues sind wie Ordner für Tickets. Ein Ticket kann jeweils nur zu einer Queue gehören.

Wartezeit einstellen Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Wartezeit des Tickets festzulegen.

Priorität ändern Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Priorität des Tickets zu ändern.

Als Müll markieren Diese Aktion erlaubt es Agenten, das Ticket als Müll oder Spam zu markieren.

Bemerkung: Die Markierung als Junk-Aktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie verwenden zu können.

Externer Link Diese Funktion bietet eine einfache Möglichkeit, externe Links im Ticket-Aktionsmenü anzuzeigen.

Bemerkung: Die Funktion für externe Links ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Personen Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Besitzer ändern Diese Aktion ermöglicht es Agenten, den Besitzer des Tickets zu ändern.

Verantwortlichen ändern Diese Aktion ermöglicht es Agenten, den Verantwortlichen des Tickets festzulegen oder zu ändern.

Bemerkung: Die verantwortliche Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Kunde ändern Diese Aktion ermöglicht es Agenten, den Kunden und den Kundenbenutzer des Tickets zu ändern.

Ansichten Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Ticket drucken Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, das Ticket als PDF-Datei auszudrucken und herunterzuladen.

Historie anzeigen Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, die Historie des Tickets einzusehen. Die Historie enthält alle Vorgänge, die in der Vergangenheit mit dem Ticket durchgeführt wurden, zusammen mit Zeitstempel und Benutzername der Person, die die Aktion durchgeführt hat.

5.3.3 Seitenleiste

Die Seitenleiste gibt einen schnellen Überblick darüber, welche Agenten an dem Ticket beteiligt sind: Wer ist der Besitzer des Tickets, wer ist für das Ticket verantwortlich und welche Agenten überwachen das Ticket.

Beteiligte Agenten werden mit einem Stiftsymbol angezeigt, wenn Sie mit der Maus über die Seitenleiste fahren. Dies bedeutet, dass der Agent einige Aktionen mit dem Ticket durchgeführt hat, z.B. die Eigenschaften geändert oder Artikel hinzugefügt hat.

Die Agenten, die das Ticket beobachten, werden mit einem Augensymbol angezeigt, wenn Sie mit der Maus über die Seitenleiste fahren.

Der dunkelgrüne Rand um das Avatarbild bedeutet, dass der Agent der Besitzer des Tickets ist, während der verantwortliche Agent einen hellgrünen Rand um das Avatarbild hat.



Abb. 27: Seitenleiste

Artikel

Artikel sind die Einträge in einem Ticket. Alle Mitteilungen innerhalb eines Tickets erzeugen einen neuen Artikel.

Verwenden Sie die Artikel-Detailansicht, um mit Artikeln zu arbeiten. Die Artikel-Detailansicht ist in den Widgets *Kommunikationsfluss* oder *Kommunikationsfluss*-der Ticket-Detailansicht verfügbar, wenn ein Artikel erweitert wird.

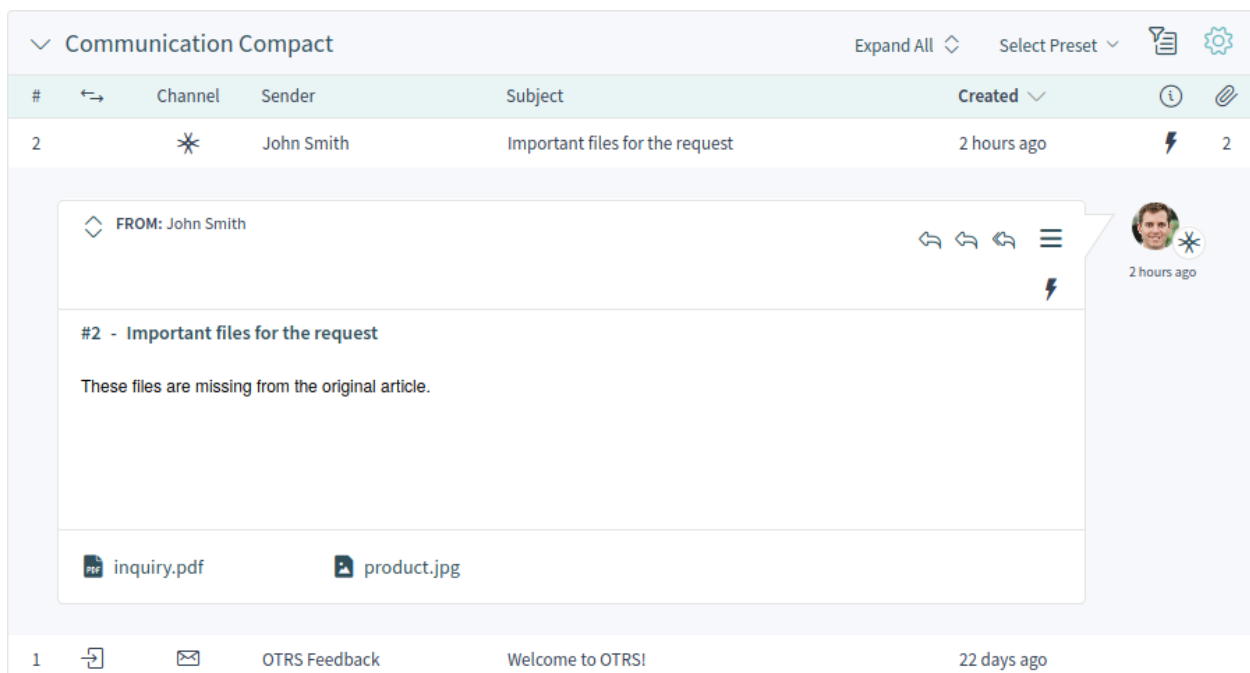


Abb. 1: Widget "Kommunkation Kompakt" ausgeklappt

6.1 Aktionen in der Artikel-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Artikel-Detailansicht verfügbar.

COMMUNICATION	ORGANIZATION	VIEWS
Reply via Note	Mark as Important	Copy Article Link
Reply via Email	Split Article	Print Article
Redirect via Email		
Reply to All via Email		
Forward via Email		

Abb. 2: Aktionen in der Artikel-Detailansicht

Kommunikation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Antworten via Notiz Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, auf einen Artikel zu antworten, wenn der ursprüngliche Artikel eine Notiz ist. Die Ansicht „Antworten via Notiz“ ist der Ansicht „Notiz hinzufügen“ sehr ähnlich.

Antworten via E-Mail Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, per E-Mail auf den Artikel zu antworten. Die Ansicht für „Antwort per E-Mail“ ist der Ansicht eines E-Mail-Clients sehr ähnlich.

Umleiten via E-Mail Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, den Artikel als E-Mail weiterzuleiten. Der neue Empfänger erhält die E-Mail so, wie sie ursprünglich an ihn gesendet wurde. Es ist möglich, den ursprünglichen Absender über die Weiterleitung zu informieren.

Allen antworten via E-Mail Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, eine Artikelantwort per E-Mail an alle Empfänger gleichzeitig zu senden. Die Ansicht für „Allen via E-Mail antworten“ ist der Ansicht eines E-Mail-Clients sehr ähnlich.

Weiterleiten via E-Mail Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, per E-Mail auf den Artikel zu antworten. Die Ansicht für „Antwort via E-Mail“ ist der Ansicht eines E-Mail-Clients sehr ähnlich.

Mit SMS antworten Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, auf einen Artikel per SMS-Nachricht zu antworten. Es ist möglich, die SMS als Flash-Nachricht zu versenden, so dass sie ohne Benutzerinteraktion direkt auf dem Ziel-Mobilgerät angezeigt wird (abhängig vom verwendeten Gerät und Anbieter).

Bemerkung: Für die Nutzung dieser Aktion ist ein zusätzlicher Vertrag erforderlich.

Organisation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Als wichtig markieren oder als wichtig entmarkieren Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, den Artikel als wichtig zu markieren oder die Markierung aufzuheben. Als wichtig markierte Artikel haben ein Blitz-Symbol in der Kopfzeile.

Artikel teilen Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, den Artikel in ein anderes Ticket aufzuteilen. Der Agent kann den Artikel in ein Telefon-, E-Mail- oder Prozess-Ticket aufteilen.

Ansichten Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Artikel drucken Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, den Artikel als PDF-Datei auszudrucken und herunterzuladen.

Artikel-Verknüpfung kopieren Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, den Link des einzelnen Artikels in die Zwischenablage zu kopieren.

Unformatierte Ansicht Mit dieser Aktion können Sie die Rohtext des E-Mail-Artikels anzeigen.

Wissensdatenbank-Artikel

Die Artikel der Wissensdatenbank enthalten Antworten auf häufig gestellte Fragen, oder sie enthalten allgemeines Wissen.

Die Erstellung von Artikeln in der Wissensdatenbank sollte auf der Grundlage von Kundentickets erfolgen. Eine gute Wissensdatenbank enthält alle relevanten Informationen, die bei der Bearbeitung von Kundentickets anfallen. Artikel aus der Wissensdatenbank können leicht an neue Tickets in jeder Ansicht zur Ticket- oder Artikelerstellung angehängt werden. Dies kann Agenten dabei helfen, die Beantwortungszeit für ein Ticket zu verkürzen.

7.1 Wissensdatenbank-Artikel erstellen

Verwenden Sie diese Ansicht, um dem System neue Artikel der Wissensdatenbank hinzuzufügen. Die Ansicht zum Anlegen von Wissensdatenbankartikeln ist vom Hauptmenü und vom Aktionsmenü aus verfügbar.

Die folgenden Einstellungen sind beim Hinzufügen eines Knowledge-Base-Artikels verfügbar. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Eigenschaften In diesem Abschnitt können die folgenden Optionen eingestellt werden.

Titel * Der Name des Artikels in der Wissensdatenbank. In dieses Feld können alle Arten von Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in der Übersichtstabelle angezeigt.

Schlüsselwörter Fügen Sie einige Schlüsselwörter hinzu, um das Auffinden des Wissensdatenbank-Artikels zu erleichtern.

Kategorie * Wählen Sie eine Kategorie aus den verfügbaren Kategorien.

Status * Wählen Sie den Status des Wissensdatenbank-Artikels aus. Mögliche Optionen sind:

- *Extern (Kunde)*: Der Artikel der Wissensdatenbank ist für Agenten und Kundenbenutzer sichtbar, die am externen Interface angemeldet sind.
- *Intern (Agent)*: Der Artikel der Wissensdatenbank ist nur für Agenten sichtbar.

Properties

* Title	* State
<input type="text" value="Please enter a title"/>	<input type="text" value="internal (agent)"/>
Keywords	* Validity
<input type="text" value="Please enter some keywords"/>	<input type="text" value="valid"/>
* Category	* Language
<input type="text" value="Please select a category"/>	<input type="text" value="en"/>

Attachments


 Drop files here or click to select files

Abb. 1: Wissensdatenbank-Artikel erstellen

- **Öffentlich (alle):** Der Artikel der Wissensdatenbank ist über die externe Schnittstelle für jedermann sichtbar.

Gültigkeit * Legen Sie die Gültigkeit dieses Wissensdatenbank-Artikels fest. Wissensdatenbank-Artikel können nur dann in **OTRS** verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn dieses Feld auf *ungültig* oder *vorübergehend ungültig* gesetzt ist, wird die Verwendung des Wissensdatenbank-Artikels deaktiviert.

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

Anhänge Es ist möglich, dem Artikel der Wissensdatenbank Anhänge hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Feld, um einen Anhang hinzuzufügen oder legen Sie einfach einige Dateien hier ab.

Symptom (öffentlich) Fügen Sie hier eine Beschreibung hinzu, die die aktuelle Situation erklärt.

Problem (öffentlich) Ausführlichere Beschreibung der Situation.

Lösung (öffentlich) Erklären Sie, wie das Problem gelöst werden kann, oder teilen Sie eine Abhilfe zur Lösung des Problems mit.

Kommentar (intern) Interner Text über den aktuellen Wissensdatenbank-Artikel nur für Agenten.

7.2 Wissensdatenbank-Artikel-Liste

Verwenden Sie diese Ansicht, um durch die Artikel der Wissensdatenbank zu blättern. Die Liste der Wissensdatenbank-Artikel ist in der Seitenleiste des Organizers verfügbar.

Die Elemente in der Liste können exportiert werden. Ein Klick auf einen Artikel in der Liste öffnet die Artikel-Detailansicht des Wissensdatenbank-Artikels.

FAQ#	Title	Category	Language	State	Validity	Changed
10001	How to use OTRS 8	Software	en	internal (agent)	valid	4 minutes ago

Abb. 2: Wissensdatenbank-Artikel-Liste

7.3 Wissensdatenbank Artikel-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Wissensdatenbank-Artikels zu sehen. Die Artikel-Detailansicht eines Wissensdatenbank-Artikels ist verfügbar, wenn Sie einen Wissensdatenbank-Artikel aus einer Wissensdatenbank-Artikelliste auswählen.

7.3.1 Widgets der Wissensdatenbank Artikel-Detailansicht

Wie andere Business-Objekt-Detailansichten ist auch die Artikel-Detailansicht der Wissensdatenbank in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden mit der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Konfiguration der Ansicht hinzugefügt werden.

Widget “Symptom” Dieses Widget kann verwendet werden, um das Symptom eines Problems zu beschreiben.

Abb. 3: Widget “Symptom”

Widget “Problem” Dieses Widget kann verwendet werden, um das Problem selbst zu beschreiben.

Abb. 4: Widget “Problem”

Widget “Lösung” Dieses Widget kann zur Beschreibung der Lösung des Problems verwendet werden.



Abb. 5: Widget “Lösung”

Widget „Eigenschaften“ Dieses Widget zeigt die Eigenschaften des Wissensdatenbank-Artikels an. Die Eigenschaften werden als kleine Karten innerhalb des Widgets dargestellt.

Die meisten Karten haben ein Stift-Symbol in der oberen rechten Ecke. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, können Sie die Eigenschaft direkt bearbeiten.

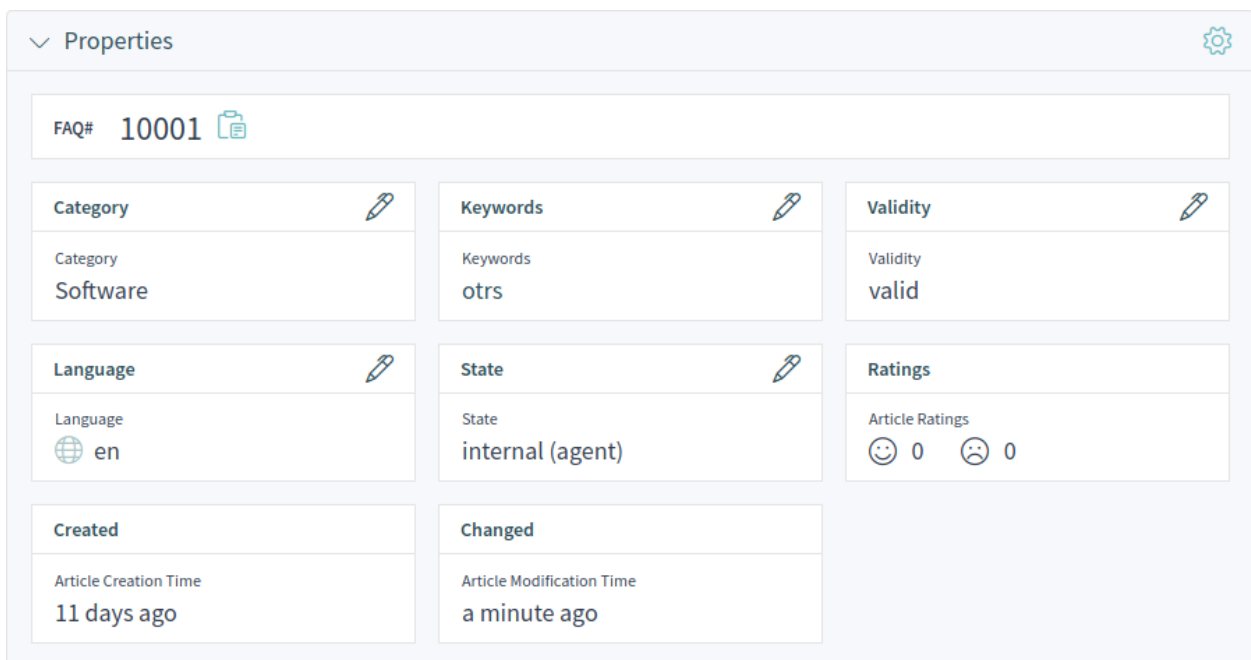


Abb. 6: Widget „Eigenschaften“

Widget „Anhänge“ Dieses Widget kann verwendet werden, um die Anhänge des Wissensdatenbank-Artikels anzuzeigen. Die Anhänge können mit der Aktion *Bearbeiten* verwaltet werden.

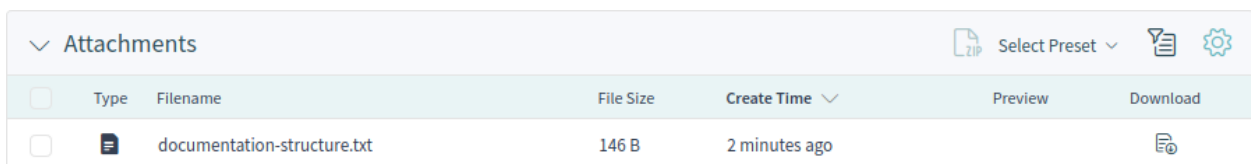


Abb. 7: Widget „Anhänge“

Widget “Bewertung” Dieses Widget kann zum Bewerten des Wissensdatenbank-Artikels verwendet werden. Um den Artikel der Wissensdatenbank zu bewerten, klicken Sie in diesem Widget auf die Seite *Ja* oder *Nein*.

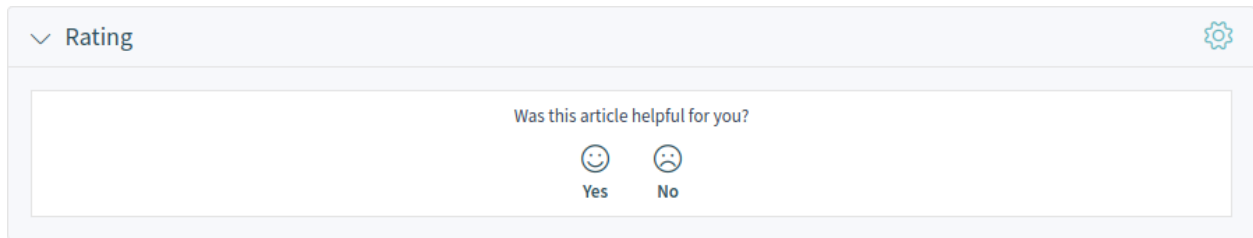


Abb. 8: Widget "Bewertung"

Widget "Verknüpfte Tickets" Dieses Widget zeigt Tickets an, die mit dem Wissensdatenbank-Artikel verknüpft sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Ticket mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Verknüpfungen können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können hier auch verwaltet werden.

Number	Title	Priority	Created	State	Queue	Linked As	Unlink
<input type="checkbox"/> 2020032510000427	Why am I here?	1 very low	12 days ago	new	Postmaster	Normal	<input type="checkbox"/>

Abb. 9: Widget "Verknüpfte Tickets"

Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“ Dieses Widget zeigt andere Wissensdatenbank-Artikel an, die mit dem betrachteten Wissensdatenbank-Artikel verknüpft sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Wissensdatenbank-Artikel mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Links können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können hier auch verwaltet werden.

FAQ#	Title	State	Created	Linked As	Unlink
<input type="checkbox"/> 10002	How to install feature addons	internal (agent)	2 minutes ago	Normal	<input type="checkbox"/>

Abb. 10: Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

Widget "Verknüpfte Termine" Dieses Widget zeigt Termine an, die mit dem Wissensdatenbank-Artikel verknüpft sind. Das Widget wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Termin mit diesem Business-Objekt verknüpft ist. Neue Links können mit der Aktion *Objekte verknüpfen* hinzugefügt werden. Bestehende Verknüpfungen können hier auch verwaltet werden.

Widget "Kommentar (intern)" Dieses Widget kann verwendet werden, um einen Kommentar zu dem Artikel hinzuzufügen. Der Kommentar wird im externen Interface nicht angezeigt.

Widget "Personen" Dieses Widget kann zur Anzeige der Benutzerkarten der Personen verwendet werden, die den Wissensdatenbank-Artikel erstellt und zuletzt geändert haben.

7.3.2 Aktionen der "Wissensdatenbank-Detailansicht"

Die folgenden Aktionen sind in der Detailansicht des Wissensdatenbank-Artikels verfügbar.

Organisation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Linked Appointments (1 Appointment)							✕ +	Select Preset ▾	📄 ⚙️
<input type="checkbox"/>	Title	Location	Start Time	End Time	Created ▾	Linked As	Unlink		
<input type="checkbox"/>	Regular meeting	Budapest	04/23/2020 10:00	04/23/2020 12:00	a minute ago	Normal	✕		

Abb. 11: Widget “Verknüpfte Termine”

Comment (internal) ⚙️


The following chapters are finished:

- Navigation And Usage
- Personalization

Abb. 12: Widget “Kommentar”

People ⚙️

Created By




John Smith


🌐 13:55 (Europe / Budapest)

🌐 English (United States)


Contact



Chat



Changed By




John Smith

🌐 13:55 (Europe / Budapest)

🌐 English (United States)

Contact



Chat




Abb. 13: Widget “Personen”

ORGANIZATION

Edit Knowledge Base Article

Link Objects

Delete Knowledge Base Article

VIEWS

View History

Print Knowledge Base Article

Abb. 14: Aktionen der “Wissensdatenbank-Detailansicht”

Wissensdatenbank-Artikel bearbeiten Mit dieser Aktion können Sie den Wissensdatenbank-Artikel bearbeiten. Die Ansicht zum Bearbeiten ist der Ansicht zum Anlegen eines Wissensdatenbank-Artikels sehr ähnlich, aber die Felder sind bereits mit Werten gefüllt.

Objekte verknüpfen Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, andere Business-Objekte mit dem Wissensdatenbank-Artikel zu verknüpfen.

Wissensdatenbank-Artikel löschen Mit dieser Aktion können Sie den Wissensdatenbank-Artikel löschen. Ein Bestätigungsdialog wird angezeigt, um das Löschen zu bestätigen.

Ansichten Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Historie anzeigen Mit dieser Aktion können Sie die Historie des Wissensdatenbank-Artikels einsehen. Die Historie enthält alle Operationen, einschließlich Zeitstempel und Benutzername, die in der Vergangenheit mit dem Wissensdatenbank-Artikel durchgeführt wurden.

Wissensdatenbank-Artikel drucken Diese Aktion ermöglicht es Ihnen, den Wissensdatenbank-Artikel als PDF-Datei auszudrucken und herunterzuladen.

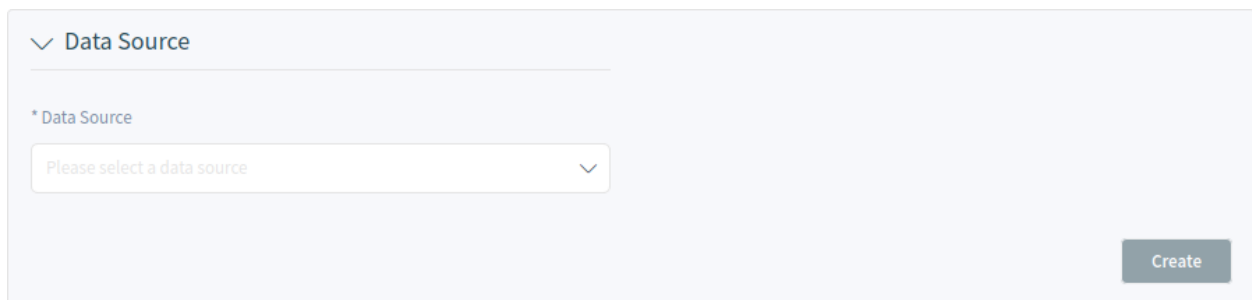
Kunden in **OTRS** sind Organisationen, Unternehmen oder Behörden. Die eigentlichen Benutzer werden *Kundenbenutzer* genannt. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Kunden.

8.1 Kunde erstellen

Kunden können über die Links aus dem Hauptmenü oder aus dem Aktionsmenü hinzugefügt werden.

So fügen Sie einen Kunden hinzu:

1. Wählen Sie eine Datenquelle aus.



The screenshot shows a form section titled 'Data Source' with a dropdown menu. The dropdown menu is currently empty and displays the text 'Please select a data source'. To the right of the dropdown menu is a 'Create' button.

Abb. 1: Datenquelle auswählen

2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*.

Die folgenden Einstellungen sind beim Hinzufügen eines Kunden verfügbar. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Datenquelle * In diesem Abschnitt kann die Datenquelle für die Speicherung der Kunden ausgewählt werden. Es werden mehrere Datenquellen unterstützt, einschließlich externer Datenquellen wie LDAP.

<p>∨ Data Source</p> <hr/> <p>* Data Source</p> <p>Database Backend ∨</p>	<p>∨ Miscellaneous</p> <hr/> <p>URL</p> <p>Comment</p>
<p>∨ Customer Information</p> <hr/> <p>* Customer</p> <p>* CustomerID</p> <p>* Valid</p> <p>valid ∨</p>	
<p>∨ Address</p> <hr/> <p>Street</p> <p>Zip</p> <p>City</p> <p>* Country</p> <p>Select... ∨</p>	
<p>Create</p>	

Abb. 2: Kundendaten hinzufügen

Bemerkung: Externe Datenquellen können schreibgeschützt sein.

Kundeninformation In diesem Abschnitt können der vollständige Name und der interne Name des Kunden hinzugefügt werden.

Kunde * Der vollständige Name des Kunden (in der Regel derselbe wie der Firmenname). In dieses Feld können alle Arten von Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen.

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

Gültig * Legen Sie die Gültigkeit dieses Kunden fest. Kunden können nur dann in **OTRS** verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn dieses Feld auf *ungültig* oder *temporär ungültig* gesetzt wird, wird die Verwendung des Kunden deaktiviert.

Adresse In diesem Abschnitt können die Adressinformationen des Kunden hinzugefügt werden.

Straße Der Straßename der Adresse des Kunden.

PLZ Die PLZ der Adresse des Kunden.

Stadt Die Stadt, in der sich der Hauptsitz des Kunden befindet.

Land * Das Land des Kunden. Wählen Sie ein Land aus der Liste.

Verschiedenes In diesem Abschnitt können zusätzliche Informationen über den Kunden hinzugefügt werden.

URL Die Website oder eine andere URL des Kunden.

Kommentar Fügen Sie zusätzliche Informationen zu diesem Kunden hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld zur besseren Übersichtlichkeit immer mit ganzen Sätzen auszufüllen.

8.2 Kundenliste

Verwenden Sie diese Ansicht, um durch die gültigen Kunden zu blättern. Die Kundenliste ist in der Seitenleiste des Organizers verfügbar.

CustomerID	Customer ^	City	Validity	Open	Closed	Edit
supersupport	Super Support Inc.	Miami	valid	3	0	

Abb. 3: Kundenliste

Die Kundenliste hat keine Sammelaktionen. Ein Klick auf das Bleistift-Symbol in der Spalte *Bearbeiten* öffnet die Ansicht Kundenbearbeitung.

Es ist möglich, eine Vorschau der Kunden-Visitenkarte anzuzeigen, indem Sie mit der Maus über die Kunden-ID oder den Namen eines Kunden fahren. Ein Klick auf einen Kunden in der Liste öffnet die Kunden-Detailansicht.

8.3 Kunden-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Kunden zu sehen. Die Kunden-Detailansicht ist verfügbar, wenn Sie einen Kunden aus einer Kundenliste auswählen.

8.3.1 Widgets der Kunden-Detailansicht

Wie andere Business-Objekt-Detailansichten ist auch die Kunden-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden mit der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Konfiguration der Ansicht hinzugefügt werden.

Widget „Kundeninformationen“ Dieses Widget zeigt Informationen über den Kunden an.

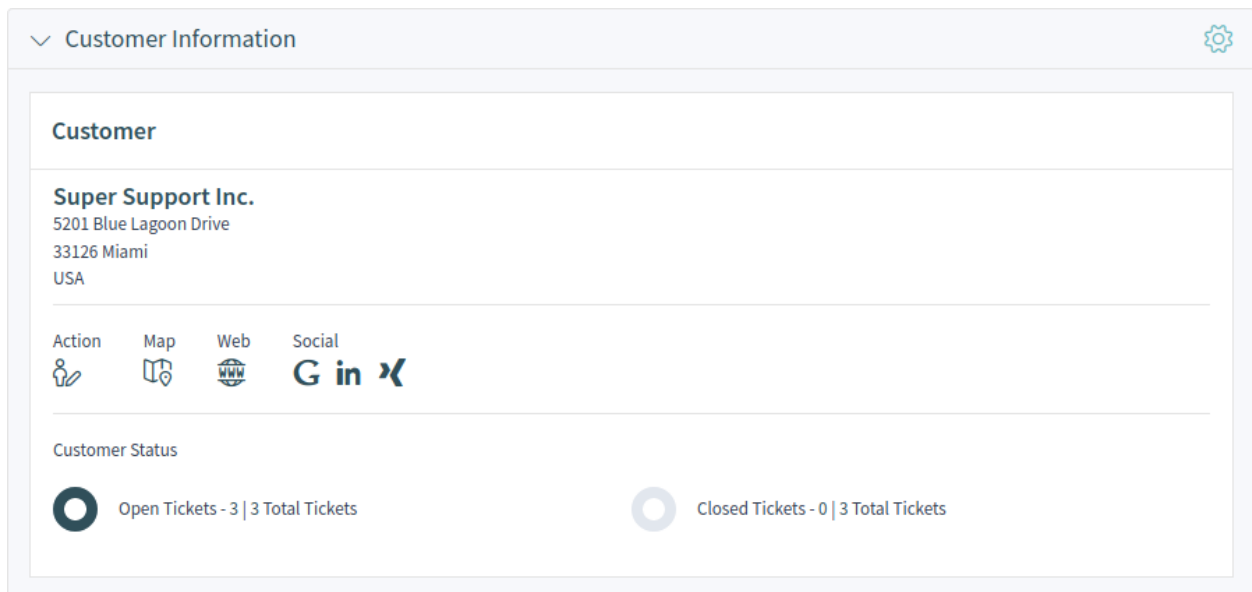


Abb. 4: Widget „Kundeninformationen“

Die Karte zeigt die Anzahl der offenen und geschlossenen Tickets, die sich auf diesen Kunden beziehen. Vom Abschnitt *Aktion* aus ist es möglich, den Kunden zu bearbeiten. Der Abschnitt *Karte* enthält einen Link zur Anzeige der Kundenadresse auf einer konfigurierten Karte. Die URL im Abschnitt *Web* verweist auf die Website des Kunden. Der Abschnitt *Sozial* enthält Links zu einigen Social-Media-Seiten oder Suchmaschinen, die sich auf den Kunden beziehen.

Widget „Eskalationen“ Dieses Widget listet die eskalierten Tickets des Kunden auf. Eskalierte Tickets sind Tickets, die nach dem Datum/Zeitpunkt offen bleiben, der in der Service-Level-Vereinbarung des Kunden festgelegt wurde; daher muss das Ticket sofort bearbeitet werden.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Widget „Erinnerungen“ Dieses Widget listet die ausstehenden Tickets des Kunden auf. Ausstehende Tickets werden vom Agenten zu einem späteren Datum/einer späteren Uhrzeit in Arbeit gesetzt. Die Erinnerungszeit wird bald ablaufen.

Escalations					Select Preset		
Number	Title	Priority	Created	Escalation Time			
Currently no data available.							

Abb. 5: Widget “Eskalationen”

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Reminders						Select Preset		
Number	Title	Priority	Created	State	Pending till			
Currently no data available.								

Abb. 6: Widget “Erinnerungen”

Widget “Offene Tickets” Dieses Widget listet die offenen Tickets des Kunden auf. Offene Tickets stellen die aktuell vom Agenten auszuführende Arbeit dar.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Open Tickets (3 Tickets)						Select Preset		
Number	Title	Priority	Created	State				
2020032510000409	Re: subject alalal 1234	5 very high	26 days ago	new				
2020032510000374	Good morning!	3 normal	26 days ago	new				
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	26 days ago	new				

Abb. 7: Widget “Offene Tickets”

Widget “Kundenbenutzer” Dieses Widget wird verwendet, um alle Kundenbenutzer aufzulisten, die zu dem Kunden gehören. Es ist möglich, den Kundenbenutzer zu bearbeiten und Tickets direkt aus dem Widget heraus zu erstellen.

Es ist möglich, eine Vorschau der Visitenkarte eines Kundenbenutzers anzuzeigen, indem Sie mit der Maus über den Benutzernamen oder den Namen eines Kundenbenutzers fahren. Ein Klick auf einen Kundenbenutzer in der Liste öffnet die Detailansicht des Kundenbenutzers.

Widget “Ticket-Liste” Dieses Widget listet alle Tickets des Kunden auf.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

8.3.2 Aktionen der Kunden-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Kunden-Detailansicht verfügbar.

Organisation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Kunde bearbeiten Diese Aktion ermöglicht es einem Agenten, den Kunden zu bearbeiten.

Personen Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Customer Users (2 Customer Users)										Select Preset		
Username	Firstname	Lastname	Email	CustomerID	Validity	Open	Closed	Chat	Create	Edit		
laceygreen	Lacey	Green	lacey@example.org	supersupport	valid	3	0					
robertmeyer	Robert	Meyer	robert@example.org	supersupport	valid	0	0					

Abb. 8: Widget "Kundenbenutzer"

Ticket List (3 Tickets)										Select Preset		
Title	Priority	Created	State	Sender	Lock	Queue	Owner	Customer ID	Watch			
Re: subject alalal 1234	5 very high	26 days ago	new	871@example-service.com	locked	Postmaster	John Smith	supersupport				
Good morning!	3 normal	26 days ago	new	632@fast-company-example-sales.com	locked	Junk	John Smith	supersupport				
Welcome to OTRS!	3 normal	26 days ago	new	OTRS Feedback	unlocked	Raw	John Smith	supersupport				

Abb. 9: Widget "Ticket-Liste"

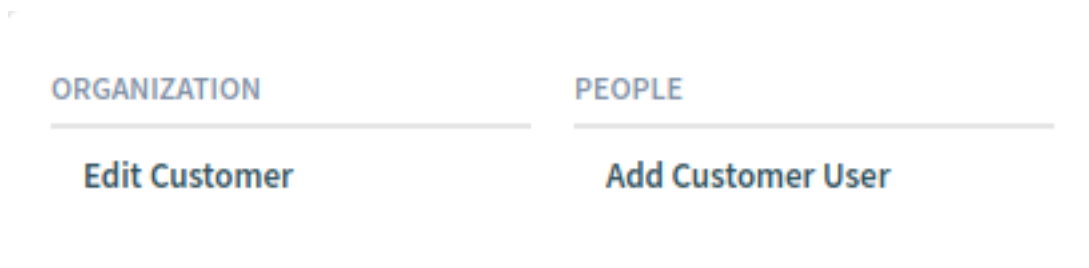


Abb. 10: Aktionen der Kunden-Detailansicht

Kundenbenutzer hinzufügen Diese Aktion öffnet die Ansicht *Kundenbenutzer anlegen*, um einen Kundenbenutzer zu diesem Kunden hinzuzufügen.

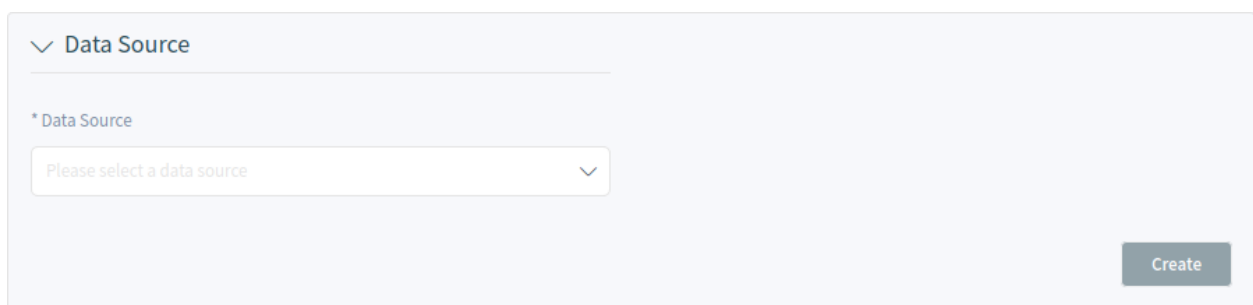
Kundenbenutzer in **OTRS** sind die wirklichen Personen, die bei *Kunden* arbeiten oder mit ihnen verwandt sind. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Kundenbenutzer.

9.1 Kundenbenutzer erstellen

Kundenbenutzer können sowohl über die Links im Hauptmenü und im Aktionsmenü als auch über die Aktion *Kundenbenutzer hinzufügen* in einer Kundendetailansicht hinzugefügt werden.

So fügen Sie einen Kundenbenutzer hinzu:

1. Wählen Sie eine Datenquelle





The screenshot shows a form section titled 'Data Source' with a dropdown menu. The dropdown menu is currently empty and displays the text 'Please select a data source'. To the right of the dropdown menu is a 'Create' button.

Abb. 1: Datenquelle auswählen

2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*.

Die folgenden Einstellungen sind beim Hinzufügen eines Kundenbenutzers verfügbar. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Datenquelle * Wählen Sie in diesem Abschnitt die Datenquelle für die Speicherung von Kundenbenutzern aus. Es werden mehrere Datenquellen unterstützt, einschließlich externer Datenquellen wie LDAP.

<p>∨ Data Source</p> <p>* Data Source</p> <p>Database Backend</p>	<p>∨ Security</p> <p>* Login Forbidden </p> <p>No</p>
<p>∨ Personal Information</p> <p>Title or salutation</p> <p>* Firstname</p> <p>* Lastname</p> <p>* Email</p> <p>* CustomerID </p> <p>Phone</p> <p>Fax</p> <p>Mobile</p>	<p>∨ Miscellaneous</p> <p>Comment</p>
<p>∨ Address</p> <p>Street</p> <p>Zip</p> <p>City</p> <p>Country</p>	
<p>∨ Login Credentials</p> <p>* Username</p>	

Bemerkung: Externe Datenquellen können schreibgeschützt sein.

Persönliche Informationen In diesem Abschnitt können persönliche Informationen über den Kundenbenutzer hinzugefügt werden.

Titel oder Anrede Hier können einige Namenspräfixe wie Mr., Dr., Jr. usw. hinzugefügt werden.

Vorname * Der Vorname des Kundenbenutzers.

Nachname * Der Nachname des Kundenbenutzers.

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

Kunden-ID * Die Kunden-ID der Firma des Kunden, auch bekannt als der Kunde, zu dem der Kundenbenutzer gehört.

Telefon Die Telefonnummer des Kundenbenutzers.

Fax Die Faxnummer des Kundenbenutzers.

Mobiltelefon Die Handynummer des Kundenbenutzers.

Adresse In diesem Abschnitt können Adressinformationen über den Kundenbenutzer hinzugefügt werden.

Straße Der Straßename des Kundenbenutzers.

PLZ Die Postleitzahl des Kundenbenutzers.

Stadt Die Stadt des Kundenbenutzers.

Land Das Land des Kundenbenutzers.

Anmeldedaten In diesem Abschnitt können die Anmeldedaten für den Kundenbenutzer hinzugefügt werden.

Benutzername * Der Benutzername des Kundenbenutzers.

Passwort Das Passwort des Kundenbenutzers. Das Passwort kann durch die vom Administrator konfigurierte Passworrichtlinie eingeschränkt werden.

Gültig * Legt die Gültigkeit dieses Kundenbenutzers fest. Jeder Kundenbenutzer-Datensatz kann in OTRS nur verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn dieses Feld auf *ungültig* oder *temporär-ungültig* gesetzt ist, wird die Verwendung des Kundenbenutzers deaktiviert.

Sicherheit In diesem Abschnitt können die Sicherheitseinschränkungen für den Kundenbenutzer geändert werden.

Anmeldung verboten Die Anmeldung ist verboten, wenn der Kundenbenutzer die maximale Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen erreicht hat. In diesem Fall kann die Anmeldemöglichkeit für den Kundenbenutzer hier wieder aktiviert werden.

Verschiedenes In diesem Abschnitt können zusätzliche Informationen für den Kundenbenutzer hinzugefügt werden.

Kommentar Fügen Sie zusätzliche Informationen zu diesem Kundenbenutzer hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld zur besseren Übersichtlichkeit immer mit ganzen Sätzen auszufüllen.

9.2 Kundenbenutzer-Liste

Verwenden Sie diese Ansicht, um durch die gültigen Kundenbenutzer zu blättern. Die Liste der Kundenbenutzer ist in der Seitenleiste des Organizers verfügbar.

Username	Firstname	Lastname	Email	CustomerID	Validity	Open	Closed	Chat	Create	Edit
laceygreen	Lacey	Green	lacey@example.org	supersupport	valid	3	0			
robertmeyer	Robert	Meyer	robert@example.org	supersupport	valid	0	0			

Abb. 3: Kundenbenutzer-Liste

Die Kundenbenutzerliste hat keine Sammelaktionen. Wenn der Kundenbenutzer online ist, ist ein Symbol in der Spalte *Chat* aktiv. Mit diesem Symbol kann der Agent einen Chat mit dem Kundenbenutzer starten. Eine besondere Spalte in dieser Liste ist die Spalte *Erstellen*. Wenn Sie auf das Icon in dieser Spalte klicken, öffnet sich die Ansicht *Erstellen*. Ein Klick auf das Bleistift-Symbol in der Spalte *Bearbeiten* öffnet die Aktion Kundenbenutzer bearbeiten.

Es ist möglich, eine Vorschau der Visitenkarte des Kundenbenutzers anzuzeigen, indem Sie mit der Maus über den Benutzernamen oder den Namen eines Kundenbenutzers fahren. Ein Klick auf einen Kundenbenutzer in der Liste öffnet die Detailansicht des Kundenbenutzers.

9.3 Kundenbenutzer-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Kundenbenutzers zu sehen. Die Kundenbenutzer-Detailansicht ist verfügbar, wenn Sie einen Kundenbenutzer aus einer Kundenbenutzer-Liste oder aus einem Widget, in dem Kundenbenutzer angezeigt werden, auswählen.

9.3.1 Widgets der Kundenbenutzer-Detailansicht

Wie andere Business-Objekt-Detailansichten ist auch die Kundenbenutzer-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden mit der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Ansicht Konfiguration hinzugefügt werden.

Widget „Kundeninformationen“ Dieses Widget zeigt Informationen über den Kundenbenutzer und über seinen Kunden an.

Die Karten zeigen die Anzahl der offenen und geschlossenen Tickets. Wenn der Kundenbenutzer online ist, ist das Symbol im Bereich *Chat* aktiv. Mit diesem Icon kann der Agent einen Chat mit dem Kundenbenutzer starten. Wenn Sie auf die Symbole im Abschnitt *Erstellen* klicken, wird die Ansicht zum Erstellen von Tickets geöffnet. Im Abschnitt *Action* ist es möglich, den Kundenbenutzer oder den Kunden zu bearbeiten. Der Abschnitt *Karte* enthält einen Link zur Anzeige der Adresse des Kunden auf einer konfigurierten Karte. Die URL im Abschnitt *Web* verweist auf die Website des Kunden. Der *Sozial*-Abschnitt enthält Links zu einigen Social-Media-Seiten oder Suchmaschinen, die sich auf den Kundenbenutzer oder den Kunden beziehen.

Widget „Eskalationen“ Dieses Widget listet die eskalierten Tickets auf, die sich auf diesen Kundenbenutzer beziehen. Eskalierte Tickets sind Tickets, die nach der in der Service-Level-Vereinbarung des Kundennutzers festgelegten Zeit offen bleiben; daher muss das Ticket sofort bearbeitet werden.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Customer Information
⚙️

Customer User

Lacey Green

🌐 13:01 (Europe / Budapest)

🌐 English (United States)

Chat
Create
Action
Social

Customer User Status

Open Tickets - 4 | 5 Total Tickets

Closed Tickets - 1 | 5 Total Tickets

Customer User Information

Username: laceygreen Email: lacey@example.org

Customer

Super Support Inc.
5201 Blue Lagoon Drive
33126 Miami
USA

Action
Map
Web
Social

Customer Status

Open Tickets - 5 | 6 Total Tickets

Closed Tickets - 1 | 6 Total Tickets

Abb. 4: Widget „Kundeninformationen“

Escalations
Select Preset
⚙️

Number	Title	Priority	Created	Escalation Time
Currently no data available.				

Abb. 5: Widget “Eskalationen”

Widget “Erinnerungen” Dieses Widget listet ausstehende Tickets auf, die sich auf den Kundenbenutzer beziehen. Ausstehende Tickets werden vom Agenten zu einem späteren Zeitpunkt in Arbeit gesetzt, und die Erinnerungszeit wird bald ablaufen.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Number	Title	Priority	Created	State	Pending till
Currently no data available.					

Abb. 6: Widget “Erinnerungen”

Widget “Offene Tickets” Dieses Widget listet die offenen Tickets auf, die sich auf den Kundenbenutzer beziehen. Offene Tickets stellen die aktuelle Arbeit dar, die vom Agenten zu erledigen ist.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Number	Title	Priority	Created	State
2020032510000409	Re: subject alalal 1234	5 very high	26 days ago	new
2020032510000374	Good morning!	3 normal	26 days ago	new
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	26 days ago	new

Abb. 7: Widget “Offene Tickets”

Widget “Ticket-Liste” Dieses Widget listet alle Tickets auf, die sich auf den Kundenbenutzer beziehen.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Title	Priority	Created	State	Sender	Lock	Queue	Owner	Customer ID	Watch
Re: subject alalal 1234	5 very high	26 days ago	new	871@example-service.com	locked	Postmaster	John Smith	supersupport	
Good morning!	3 normal	26 days ago	new	632@fast-company-example-sales.com	locked	Junk	John Smith	supersupport	
Welcome to OTRS!	3 normal	26 days ago	new	OTRS Feedback	unlocked	Raw	John Smith	supersupport	

Abb. 8: Widget “Ticket-Liste”

9.3.2 Aktionen in der Kundenbenutzer-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Kundenbenutzer-Detailansicht verfügbar.

Kommunikation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Telefon-Ticket erstellen Diese Aktion öffnet die Ansicht *Neues Telefon-Ticket*, in der der Kundenbenutzer vorausgewählt wird.

E-Mail-Ticket erstellen Diese Aktion öffnet die Ansicht *Neues E-Mail-Ticket*, in der der Kundenbenutzer vorausgewählt wird.

COMMUNICATION	ORGANIZATION	VIEWS
Create Phone Ticket	Edit Customer User	Login As Customer User
Create Email Ticket		
Create SMS Ticket		

Abb. 9: Aktionen in der Kundenbenutzer-Detailansicht

SMS-Ticket erstellen Diese Aktion öffnet die Ansicht *Neues SMS-Ticket*, in der der Kundenbenutzer vorausgewählt wird.

Bemerkung: Für die Nutzung dieser Aktion ist ein zusätzlicher Vertrag erforderlich.

Chat starten Diese Aktion ermöglicht es dem Agenten, einen Chat mit dem Kundenbenutzer zu starten. Diese Aktion ist nur sichtbar, wenn der Kundenbenutzer online ist.

Organisation Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Kundenbenutzer bearbeiten Mit dieser Aktion können Sie den Kundenbenutzer bearbeiten.

Ansichten Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Als Kundenbenutzer anmelden Diese Aktion öffnet das externe Interface und meldet sich als der ausgewählte Kundenbenutzer an.

Bemerkung: Die Funktion „Als Kundenbenutzer anmelden“ ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss zuerst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Benachrichtigungen

OTRS unterstützt Ticket-Benachrichtigungen und Terminbenachrichtigungen. Ticket-Benachrichtigungen zeigen Ereignisse, die sich auf einem Ticket ereignen, z.B. den Wechsel des Eigentümers oder die Bewegung in eine andere Queue. Terminbenachrichtigungen zeigen zeitbasierte Ereignisse für Kalender an. Beide Benachrichtigungsarten werden in der Benachrichtigungsliste angezeigt.

Benachrichtigungen können sowohl per E-Mail oder SMS als auch über die Web-Ansicht empfangen werden. Wenn die Benachrichtigungsmethode *Web-Ansicht* gewählt wird, werden Benachrichtigungen in der Benachrichtigungsliste angezeigt, und das Glockensymbol im Kopfbereich der Agenten-Interface zeigt die Anzahl der neuen Benachrichtigungen an.

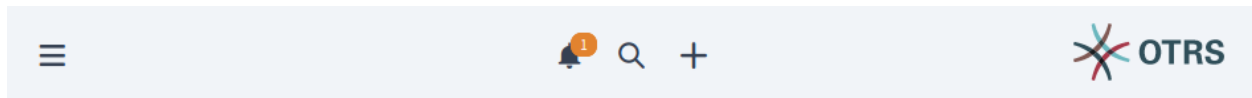


Abb. 1: Neue Benachrichtigung erhalten

Wenn Sie auf das Glockensymbol klicken, öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem die letzten fünf Benachrichtigungen angezeigt werden.

Verwenden Sie die Schaltfläche *Als gelesen markieren*, um alle Benachrichtigungen als gelesen zu markieren. Ein Klick auf die Schaltfläche *Alle anzeigen* öffnet die Benachrichtigungsliste, in der alle Benachrichtigungen angezeigt werden. Ein Klick auf das Dokumentsymbol öffnet die Benachrichtigungsliste und zeigt die Benachrichtigungsdetails an. Durch diese Aktion wird die Benachrichtigung ebenfalls als gelesen markiert.

Die bevorzugte Benachrichtigungsmethode kann im Abschnitt *Benachrichtigungseinstellungen* des Menüs *Personalisierung* eingestellt werden. Im selben Menü können die Agenten ihre bevorzugten Queues auswählen. Benachrichtigungen werden nur für Tickets angezeigt, die sich in den bevorzugten Queues des Agenten befinden.

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

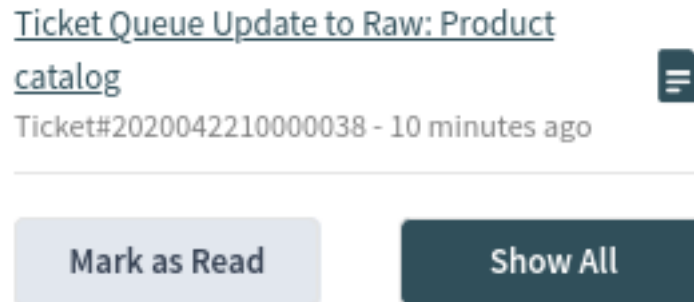


Abb. 2: Benachrichtigungs-Popup























Ticket Notifications 	all/none			
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				

Abb. 3: Widget "Ticket-Benachrichtigungen"

10.1 Benachrichtigungsliste

Die Benachrichtigungsliste zeigt die Ticket-Benachrichtigungen und Terminbenachrichtigungen.

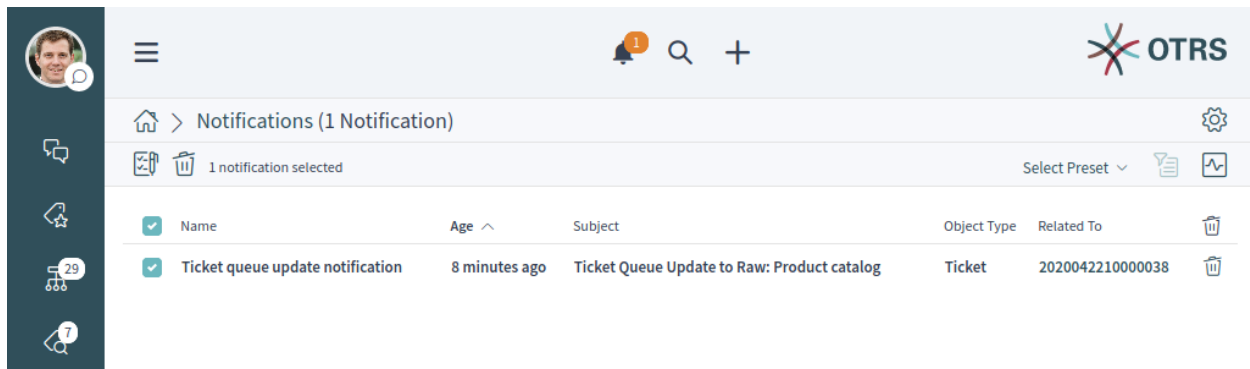


Abb. 4: Benachrichtigungsliste

Wenn Sie eine Benachrichtigung auswählen, wird ein Widget mit dem vollständigen Text der Benachrichtigung geöffnet. Es gibt eine Schaltfläche *Ticket anzeigen* oder *Termin anzeigen*, um das entsprechende Ticket in der Ticket-Detailansicht zu öffnen oder um den Termin im Kalender anzuzeigen.

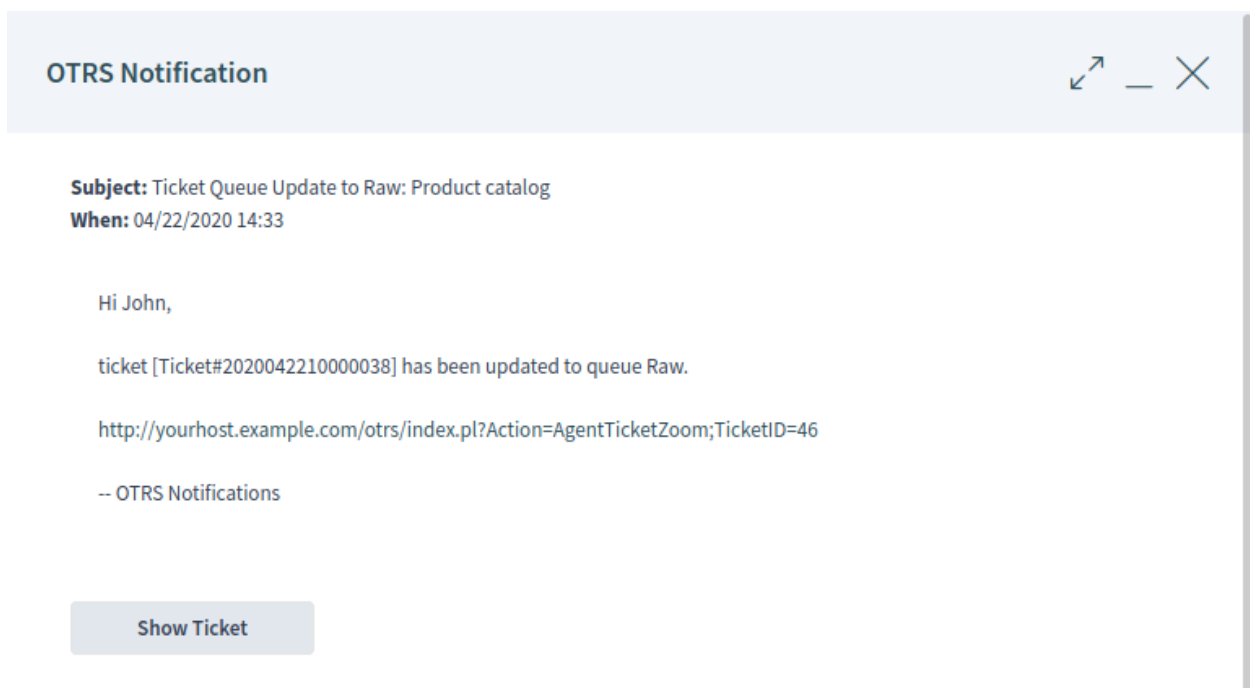


Abb. 5: Benachrichtigungs-Details

10.1.1 Benachrichtigungsliste-Aktionen

Die Benachrichtigungsliste unterstützt einige Aktionen, die bei vielen Benachrichtigungen gleichzeitig durchgeführt werden können. Um die Sammelaktionen zu aktivieren, muss der Agent mindestens eine Benachrichtigung in der Liste auswählen und auf ein Symbol in der Navigationsleiste klicken.

Das Notiz-Symbol ermöglicht es, die ausgewählten Benachrichtigungen als gelesen zu markieren. Diese Aktion funktioniert nur für ungelesene Benachrichtigungen; es gibt keine Möglichkeit, eine Benachrichtigung als ungelesen zu markieren.

Das Papierkorbsymbol ermöglicht es Benutzern, die ausgewählten Benachrichtigungen zu löschen. Benachrichtigungen können auch mit dem Papierkorbsymbol in der letzten Spalte der Liste gelöscht werden.

Warnung: Die Benachrichtigungen werden ohne Bestätigung gelöscht.

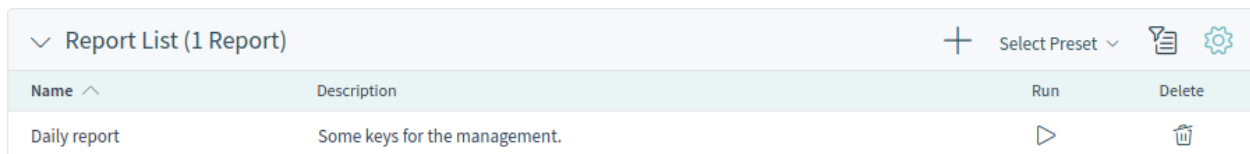
Statistik und Berichte

Diese Ansicht dient als Dashboard für Statistiken und Berichte.

Bemerkung: Der Agent muss Mitglied der Gruppe `stats` sein, um dieses Dashboard benutzen zu können.

11.1 Berichte

Berichte sind automatisch generierte Statistiken. In diesem Widget ist es möglich, Statistiken als Berichte einzustellen.



Report List (1 Report)			
Name ^	Description	Run	Delete
Daily report	Some keys for the management.	▶	🗑️

Abb. 1: Widget “Berichtsliste”

So erstellen Sie einen Bericht:

1. Klicken Sie auf das Symbol + in der Kopfzeile des *Berichtsliste*-Widgets. Es wird eine neue Ansicht für die Berichtserstellung angezeigt.
2. Füllen Sie die allgemeinen Informationen über den Bericht aus.

Name * Der Name des Berichts.

Beschreibung * Fügen Sie zusätzliche Informationen zu diesem Bericht hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld zur besseren Übersichtlichkeit immer mit ganzen Sätzen auszufüllen, da die Beschreibung auch in der Berichtsliste angezeigt wird.

General Settings

* Name

Please enter a name

* Description

Please enter a description

Validity

valid invalid invalid-temporarily

Abb. 2: Allgemeine Berichtsinformation

Gültigkeit Legen Sie die Gültigkeit dieses Berichts fest. Berichte können nur dann in **OTRS** verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn dieses Feld auf *ungültig* oder *vorübergehend ungültig* gesetzt ist, wird die Verwendung des Berichts deaktiviert.

3. Wählen Sie die Zeitpunkte aus, zu denen der Bericht automatisch generiert wird, und füllen Sie die E-Mail-Details aus.

Kein Zeitplan Es wird keine E-Mail automatisch gesendet.

Grundlegender Zeitplan Wählen Sie eine automatische Generierungszeit aus der Liste aus. Zu diesem konfigurierten Zeitpunkt wird eine E-Mail mit dem Bericht versandt.

Benutzerdefinierter Zeitplan Verwenden Sie die *cron* Syntax, um benutzerdefinierte Zeiten für den Versand der E-Mails zu definieren.

Automatische Generierungssprache Wählen Sie eine Sprache aus der Liste für die Berichtsgenerierung aus.

E-Mail-Betreff Hier können Sie den Betreff der E-Mail hinzufügen, die den Bericht enthält.

E-Mail-Inhalt Hier können Sie den Text der E-Mail hinzufügen, die den Bericht enthält.

E-Mail-Empfänger Hier können Sie, durch Kommata getrennt, die Empfänger für die E-Mail mit dem Bericht hinzufügen.

4. Geben Sie die Ausgabeeinstellungen ein.


Kopfzeile Dieser Text wird im Bericht als Überschriftentext verwendet.

Titel Der Titel des Berichts.

Überschrift der Einleitung Die Überschrift für die Einleitung des Berichts.

Automatic Generation Settings

No schedule
 Basic schedule
 Custom schedule

Automatic Generation Language 

English (United States) x ∨

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)

Abb. 3: Automatische Generierungseinstellungen

Output Settings

Headline

Title

Caption for Preamble

Preamble

Caption for Epilogue

Epilogue

Abb. 4: Ausgabe-Einstellungen

Einleitung Die Einleitung des Berichts.

Überschrift des Abschlusstextes Die Überschrift für den Abschlusstext des Berichts.

Abschlusstext Der Abschlusstext des Berichts.

5. Wählen Sie eine oder mehrere Statistiken aus, die dem Bericht hinzugefügt werden sollen. Jede hinzugefügte Statistik hat ihre eigene Ansicht für Übersicht und Einstellungen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Bericht erstellen* zum Erstellen des Berichts, nachdem alle Informationen gesammelt und eingestellt wurden.

Die Ansicht “Bericht bearbeiten” ist dieselbe wie die Ansicht “Bericht erstellen”, aber die Felder sind mit den aktuellen Werten vorausgefüllt.

So bearbeiten Sie einen Bericht:

1. Wählen Sie einen Bericht im Widget *Berichtsliste* aus.
2. Ändern Sie die Felder.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und schließen*.

So führen Sie einen Bericht sofort aus:

1. Klicken Sie auf das Wiedergabe-Symbol in der Spalte *Ausführen*.
2. Klicken Sie in der neuen Ansicht auf die Schaltfläche *Bericht ausführen*.

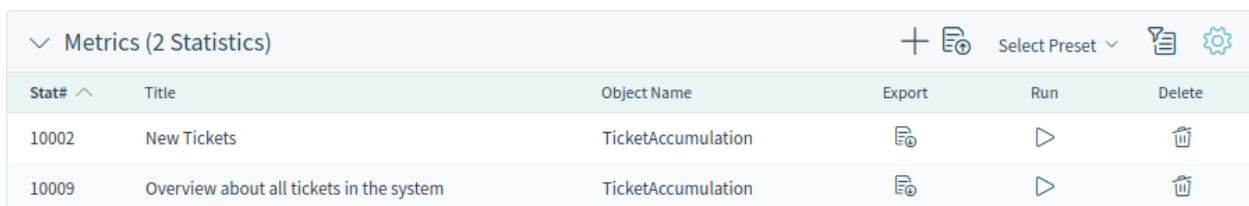
So löschen Sie einen Bericht:

1. Klicken Sie in der Spalte *Löschen* auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.

11.2 Statistiken

OTRS kommt mit einigen vorinstallierten Statistiken. Listen von Statistiken können in separaten Widgets für jeden Statistiktyp gefunden werden.

Widget “Metrik” Dieses Widget listet die Statistiken auf, die in einem Tabellenformat angezeigt werden.



Stat# ^	Title	Object Name	Export	Run	Delete
10002	New Tickets	TicketAccumulation			
10009	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			

Abb. 5: Widget “Metrik”

Widget “Liste” Dieses Widget listet die Statistiken auf, die in einem Listenformat angezeigt werden.

Widget “Statisch” Dieses Widget listet die statischen Statistiken auf.

Das Erstellen einer neuen Statistik erfordert einige Schritte.

1. Klicken Sie auf das Symbol + in der Kopfzeile eines beliebigen Statistik-Widgets. Es wird eine neue Ansicht für die Erstellung der Statistik angezeigt.
2. Wählen Sie den Statistiktyp aus. Die Statistik kann *Matrix*, *Liste* oder *Statisch* sein.

Lists (8 Statistics)					
Stat#	Title	Object Name	Export	Run	Delete
10001	List of tickets closed last month	Ticketlist			
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			
10010	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist			

Abb. 6: Widget "Liste"

Static (1 Statistic)					
Stat#	Title	Object Name	Export	Run	Delete
10011	Changes of status in a monthly overview	StateAction			

Abb. 7: Widget "Statisch"

Please select your statistic type

Matrix

Each cell contains a singular data point.

List

Each row contains data of one entry.

Static

Non-configurable complex statistics

Abb. 8: Auswahl des Statistiktyps

- Matrix: Jede Zelle enthält einen einzelnen Datenpunkt.
- Jede Zeile enthält Daten eines Objekts.
- Statisch: Nicht konfigurierbare, komplexe Statistiken.

3. Füllen Sie die allgemeinen Informationen für die Statistik aus.

Titel * Fügen Sie einen Titel für die Statistik hinzu.

Beschreibung * Längere Beschreibung der Statistik.

Objekt * Wählen Sie ein Objekt aus der Liste aus. Die verfügbaren Objekte hängen vom Statistiktyp ab.

Berechtigungen * Sie können eine oder mehrere Gruppen definieren, um Zugriffsrechte für verschiedene Agenten zu vergeben.

Format * Wählen Sie das Format, das beim Ausführen der Statistik verfügbar sein soll.

Zeitzone * Wählen Sie eine Zeitzone für die generierte Statistik aus. Die ausgewählten Zeiträume in der Statistik sind zeitzonenneutral.

Dieses Feld ist für statische Statistiken nicht verfügbar.

Summenzeile erstellen Wenn dies markiert ist, wird eine zusätzliche Zeile erzeugt, die Summen für alle Datenzeilen enthält.

Summenspalte erstellen Wenn dies markiert ist, wird eine zusätzliche Zeile erzeugt, die Summen für alle Datenzeilen enthält.

Gültig Wenn dies nicht aktiviert wird, können die Endbenutzer die Statistik nicht erstellen.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Statistik generieren*. Die Ansicht wird aktualisiert; die vorherigen Widgets werden zugeklappt, und neue Widgets werden angezeigt.

5. Wählen Sie die Werte für die X-Achse aus.

Es ist möglich, Änderungen an Elementwerten vor der Ausführung der Statistik zuzulassen, indem Sie das Kontrollkästchen unter der Liste markieren.

Die verfügbaren Werte hängen vom Statistiktyp ab.

5. Wählen Sie die Werte für die X-Achse aus.

Es ist möglich, Änderungen an Elementwerten vor der Ausführung der Statistik zuzulassen, indem Sie das Kontrollkästchen unter der Liste markieren.

Die verfügbaren Werte hängen vom Statistiktyp ab.

6. Wählen Sie die Filter für die Daten aus.

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern und schließen*.

Während der Statistikerstellung zeigt ein Vorschau-Widget die Ergebnisse an.

Bemerkung: Diese Vorschau benutzt Zufallsdaten und beachtet keine Datenfilter.

Die Ansicht “Statistik bearbeiten” ist dieselbe wie die Ansicht “Statistik erstellen” , aber die Felder sind mit den aktuellen Werten vorausgefüllt.

So bearbeiten Sie eine Statistik:

1. Wählen Sie eine Statistik in einem beliebigen Statistik-Widget aus.
2. Ändern Sie die Felder.


General


* Title

* Description




* Object


Ticketlist

* Permissions 


stats 


* Format


Print  CSV  Excel 

* Time Zone 

UTC

Create summation row 

Create summation column 

Valid 

∨ X-Axis

Add New

Please select ∨

Abb. 10: X-Achse konfigurieren

∨ Y-Axis

Add New

Please select ∨

Abb. 11: Y-Achse konfigurieren

∨ Filter

Add New

Please select ∨

Abb. 12: Filter hinzufügen

Preview Statistic

Preview Type

Please note that the preview uses random data and does not consider data filters.

Szám	Cím	Lezárás ideje	Ügyfél-azc
1	Test ticket		stark-indu
2	Explanation for vacation days		stark-indu
3	Welcome to OTRS!		
4	Test ticket 1		stark-indu
5	Attachment test		stark-indu

Abb. 13: Statistikvorschau-Widget

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und schließen*.

So exportieren Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie in der Spalte *Export* auf das Export-Symbol.
2. Wählen Sie einen Speicherort auf Ihrem Computer, um die `.xml`-Datei zu speichern.

So importieren Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Importieren* in der Kopfzeile eines beliebigen Statistik-Widgets.
2. Wählen Sie eine zuvor exportierte `.xml` Datei.
3. Bearbeiten Sie die Felder und die Statistikdetails falls nötig.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern* oder *Speichern und schließen*.

So führen Sie eine Statistik sofort aus:

1. Klicken Sie auf das Wiedergabe-Symbol in der Spalte *Ausführen*.
2. Klicken Sie in der neuen Ansicht auf die Schaltfläche *Statistik ausführen*.

So löschen Sie eine Statistik:

1. Klicken Sie in der Spalte *Löschen* auf das Papierkorb-Symbol.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.

Kalenderübersicht

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

OTRS unterstützt diese Anforderung mit Kalendern. Kalender ermöglichen die Verwaltung von Terminen und Ressourcen innerhalb des Ticket-Systems. Sie können Ihre Tickets mit geplanten Aufgaben verknüpfen und sie allen Benutzern zur Einsicht zur Verfügung stellen. Diese Funktion sorgt für Transparenz, um die Arbeitsbelastung Ihrer Teams zu zeigen und zu verhindern, dass Benutzer Ressourcen versprechen, die nicht verfügbar sind.

Verwenden Sie diese Ansicht, um einen Überblick über Ihre **OTRS**-Kalender zu erhalten. Die Übersicht finden Sie unter dem Menüpunkt *Kalenderübersicht* im Hauptmenü.

12.1 Kalender-Widgets

Bemerkung: Es werden standardmäßig keine Kalender hinzugefügt. Bitte wenden Sie sich an Ihren Administrator, um einen oder mehrere Kalender hinzuzufügen.

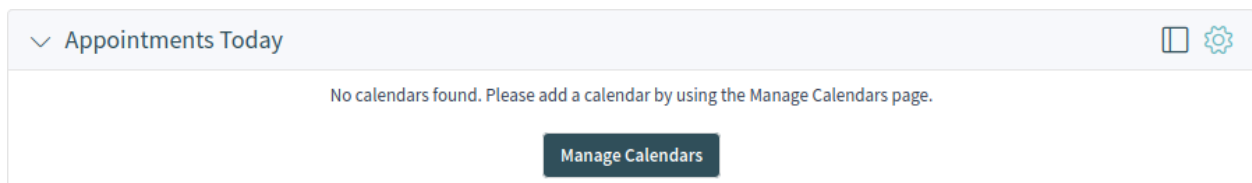


Abb. 1: Keine Kalender gefunden

Diese Übersicht funktioniert genauso wie ein traditioneller Kalender. Zur Anzeige von Terminen können verschiedene Zeiträume und Zeitleisten ausgewählt werden, und es ist möglich, zwischen verschiedenen Zeiträumen zu springen.

Die Standardinstallation wird mit drei separaten Widgets für tägliche, wöchentliche und monatliche Kalenderansichten geliefert. Im Grunde sind alle Widgets gleich, aber mit unterschiedlichen Widget-Konfigurationen. Alle Widgets unterstützen die Agenda-Ansicht, die Zeitlinienansicht und die Gitteransicht.

Die Anzeigeeoptionen können in der Widget-Konfiguration geändert werden.

Widget “Termine Heute” Dieses Widget zeigt die Termine für einen bestimmten Tag an.

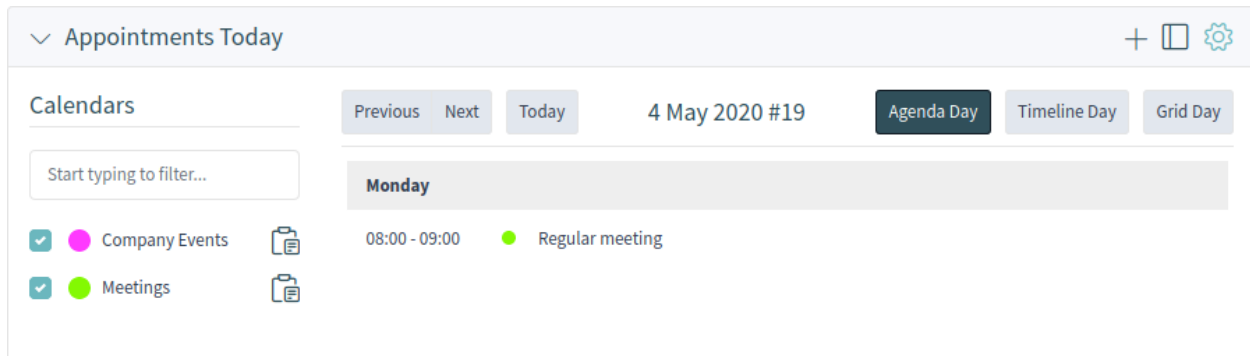


Abb. 2: Widget “Termine Heute”

Widget “Termine diese Woche” Dieses Widget zeigt die Termine für eine bestimmte Woche an.

Widget “Termine in diesem Monat” Dieses Widget zeigt die Termine für einen bestimmten Monat an.

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen in der Seitenleiste *Kalender*, um Termine, die zu einem bestimmten Kalender gehören, ein- oder auszublenden.

So zeigen Sie **OTRS**-Termine in externen Kalenderanwendungen an:

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

Bemerkung: Wenn dem System mehrere Kalender hinzugefügt wurden, verwenden Sie das Filterfeld, um einen bestimmten Kalender zu finden. Geben Sie einfach den Kalendernamen in das Filterfeld ein.

Innerhalb der Kalenderübersicht ist ein Agent in der Lage, Termine verschiedener Kalender anzuzeigen, zu erstellen, zu bearbeiten und/oder zu löschen, abhängig von der Berechtigungsstufe, die den Kalendern zugeordnet ist. Innerhalb dieser Ansicht können Termine per Drag & Drop erstellt oder bearbeitet werden.

So fügen Sie einen neuen Termin hinzu:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Termin hinzufügen* in der Kopfzeile des Widgets.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.


So bearbeiten Sie einen Termin:


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

Appointments This Week + □ ⚙

Calendars

Start typing to filter...

Company Events 

Meetings 

Previous Next Today 4 – 10 May 2020 #19 **Agenda Week** Timeline Week Grid Week

Monday	May 4, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting
Tuesday	May 5, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting
Wednesday	May 6, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting
Thursday	May 7, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting
Friday	May 8, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting
Saturday	May 9, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting
Sunday	May 10, 2020
08:00 - 09:00	● Regular meeting

Abb. 3: Widget "Termine diese Woche"

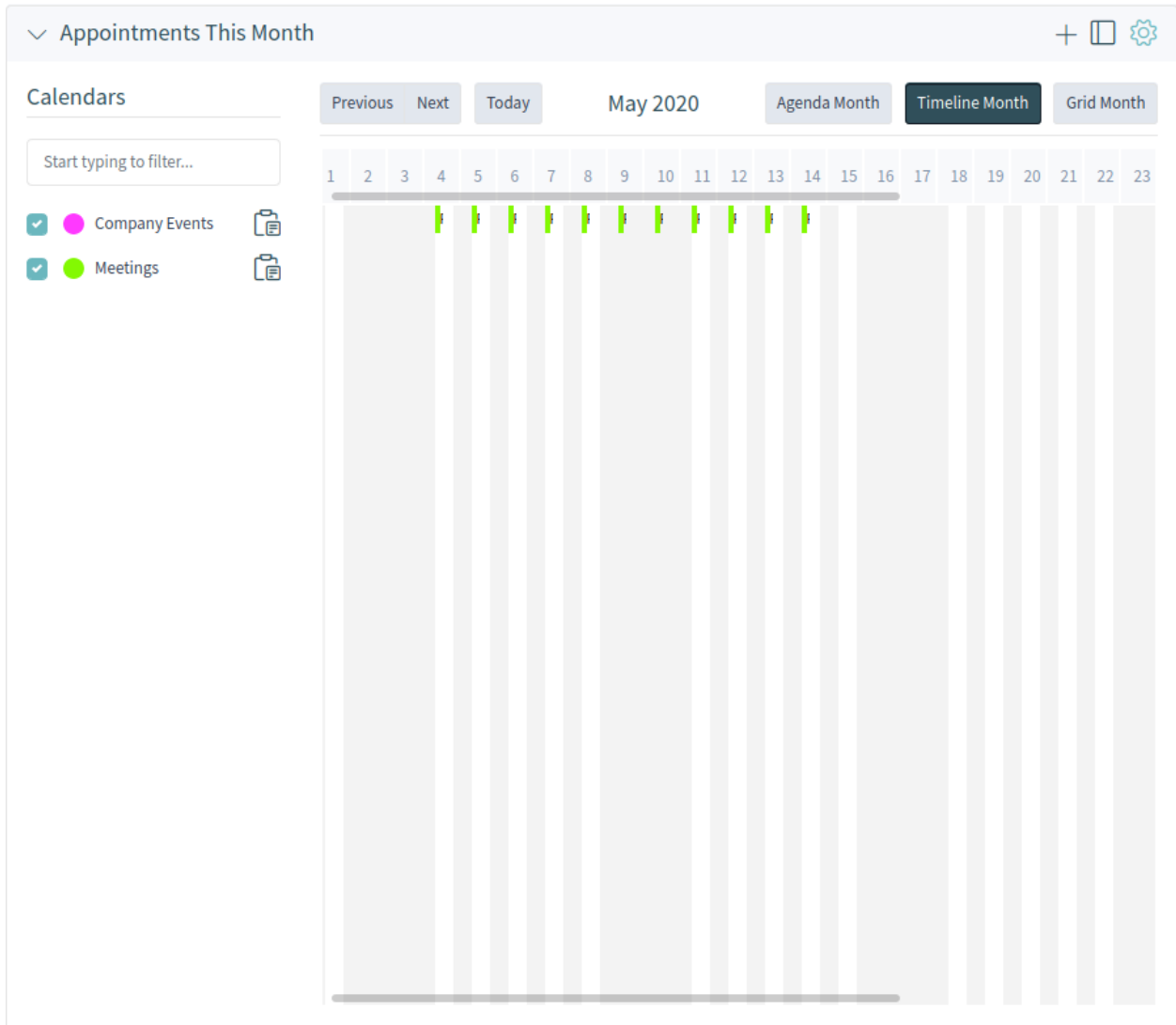


Abb. 4: Widget "Termine in diesem Monat"

So kopieren Sie einen Termin:

1. Klicken Sie in der Kalenderübersicht auf einen Termin.
2. Blättern Sie bis zum unteren Rand des Bearbeitungsdialogs.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Kopieren*. Ein neuer Termin wird aus dem ursprünglichen Termin erstellt.
4. Bearbeiten Sie den neuen Termin nach Ihren Bedürfnissen.

So entfernen Sie einen Termin:

1. Klicken Sie in der Kalenderübersicht auf einen Termin.
2. Blättern Sie bis zum unteren Rand des Bearbeitungsdialogs.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*.
4. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.

12.2 Termin hinzufügen

Verwenden Sie dieses Dialogfeld, um neue Termine zu Kalendern hinzuzufügen. Neue Termine können durch Klicken auf die Plus-Schaltfläche in der Kopfzeile jedes Kalender-Widgets hinzugefügt werden. Es ist auch möglich, neue Termine über das Aktionsmenü hinzuzufügen. Es ist auch möglich, den Cursor über einen Zeitbereich auf dem Kalenderbereich zu ziehen, um eine grobe Zeitspanne für einen Termin festzulegen. Unmittelbar danach erscheint das Dialogfenster *Termin hinzufügen* und es können zusätzliche Daten eingefügt werden.

12.2.1 Einstellungen für Termine

Die folgenden Einstellungen sind beim Hinzufügen oder Bearbeiten dieses Termins verfügbar. Die mit einem Sternchen gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

Kalender * Wählen Sie den Kalender aus, zu dem der Termin hinzugefügt werden soll.

Titel * Der Name des Termins. In dieses Feld können alle Arten von Zeichen eingegeben werden, einschließlich Großbuchstaben und Leerzeichen. Der Name wird in den Kalender-Widgets angezeigt.

Beschreibung Fügen Sie zusätzliche Informationen zu diesem Termin hinzu. Es wird empfohlen, dieses Feld zur besseren Übersichtlichkeit immer mit ganzen Sätzen auszufüllen.

Standort Wenn dieses Feld einen Wert enthält, wird neben dem Feld ein Verknüpfungssymbol angezeigt, das auf die konfigurierte Karte verweist, um ein besseres Bild des Ortes zu erhalten.

Siehe auch:

Dieser Link ist über die Systemkonfigurations-Option `Terminkalender::Ort::Link` konfigurierbar.

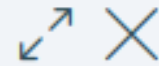
Ressource Die [Ressourcenplanung](#) ist nicht Teil des OTRS-Frameworks. Bitte kontaktieren Sie uns unter sales@otrs.com für ein Upgrade.

Ganzer Tag Dieses Kontrollkästchen gibt an, dass der Termin den ganzen Tag über stattfinden wird. Wenn es markiert ist, werden die Zeiten des Start- und Enddatums deaktiviert und auf 00:00 Uhr gesetzt.

Startzeitpunkt Der Startzeitpunkt des Termins.

Endzeitpunkt * Der Endzeitpunkt des Termins.

Add Appointment



Basic Information

* Calendar

* Title


Description

Location

Resource

This feature is currently not available.

 **Install OTRS resource management to use this feature.**

Date & Time

Wiederholen * Definieren Sie wiederkehrende Termine. Dies wird separat beschrieben, siehe *Wiederkehrende Termine* weiter unten.

Benachrichtigung * Definieren Sie Zeiträume, in denen eine Terminbenachrichtigung vor Beginn des Termins gesendet werden soll.

Siehe auch:

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

Verknüpfte Tickets In diesem Bereich können Tickets und andere Objekte mit dem Termin verknüpft werden. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ticket hinzufügen*, um die Ticketsuche anzuzeigen.

12.2.2 Wiederkehrende Termine

Wenn Termine in wiederkehrender Weise erstellt werden müssen, ist es möglich, detaillierte Informationen über die Vorkommnisse eines Termins einzurichten.

So erstellen Sie einen wiederkehrenden Termin:

1. Wählen Sie ein *Startzeitpunkt* und ein *Endzeitpunkt* (oder markieren Sie *Ganzer Tag*) für den ersten Termin in der Serie.
2. Wählen Sie aus den vordefinierten Vorkommenshäufigkeiten im Feld *Wiederholen*, oder wählen Sie die Option *Anpassen*.
3. Wählen Sie entweder ein Datum, bis zu dem der Termin wiederholt werden soll, oder eine bestimmte Anzahl von Wiederholungen.

Nachdem alle Entscheidungen getroffen und die Einstellungen erfolgreich gespeichert wurden, wird der Termin als wiederkehrender Termin markiert.

Der Elterntermin wird mit einem Endlosschleifen-Symbol und die Kindtermine mit einem Kettensymbol gekennzeichnet. Dieses wird nur in den Termindetails angezeigt, wenn Sie mit der Maus über einen Termin fahren.

Künftige Änderungen des Elterntermins wirken sich automatisch und ohne weitere Mitteilung auf die Kinder aus. Wenn ein Agent dabei ist, einen der Kindtermine zu ändern, wird er in einer Meldung gefragt, welche anderen Termine in der Serie er aktualisieren möchte.

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

Wenn *Nur dieses Vorkommen* aktualisiert wird, ist es nicht möglich, die wiederkehrenden Einstellungen zu ändern, aber es wird eine entsprechende Nachricht und ein Link zum Elterntermin bereitgestellt.

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

∨ Date & Time

All day

* Start Date



* End Date



* Repeat



Frequency



Every



Limit



Until





Abb. 6: Wiederkehrende Termine

Appointments This Week + □ ⚙

Calendars

Start typing to filter...



● Company Events 

● Meetings 

Previous Next Today 4 - 10 May 2020 #19 **Agenda Week** Timeline Week Grid Week


Monday		May 4, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting
Tuesday		May 5, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting
Wednesday		May 6, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting
Thursday		May 7, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting
Friday		May 8, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting
Saturday		May 9, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting
Sunday		May 10, 2020
08:00 - 09:00	●	Regular meeting

Abb. 7: Übersicht der wiederkehrenden Termine

Regular meeting  

Basic Information


Location

Budapest 

Description

Regular daily meeting to discuss the daily tasks.

Calendar

 Meetings

Date & Time

Start Date

05/06/2020 08:00

End Date

05/06/2020 09:00

Abb. 8: Details zu sich wiederholenden Terminen

This is a repeating appointment

Would you like to edit just this occurrence or all occurrences?

Cancel **Just This Occurrence** **All Occurrences**

Abb. 9: Wiederkehrenden Termin bearbeiten

Die Chat-Funktion ermöglicht Chats zwischen Agenten und Kunden über das OTRS-Frontend. Einmal aktiviert, können Kunden oder öffentliche Benutzer Chats mit Agenten starten und umgekehrt. Beendete Chats können archiviert und an Tickets angehängt oder von Agenten, Kunden und öffentlichen Nutzern als PDF heruntergeladen werden.

Jeder Chat ist einem Chat-Kanal zugeordnet. Chat-Kanäle sind wie Chat-Räume. Jeder Chat-Kanal ist einer bestimmten Gruppe zugeordnet, die die Berechtigungen für diesen Kanal steuert. Wenn beim Erstellen eines Chats kein Chat-Kanal ausgewählt wird, wird dieser Chat im *Standardkanal* erstellt.

13.1 Chat-Verfügbarkeit

Um Chats nutzen zu können, muss die Verfügbarkeit von Chats im Menü *Personalisierung* eingestellt werden. Um eingehende Chat-Anfragen von Kundenbenutzern zu akzeptieren, müssen ein oder mehrere Chat-Kanäle im Feld *Meine Chat-Kanäle* der *Benachrichtigungseinstellungen* ausgewählt werden.

Das Widget *Personen* zeigt den Online- und Chat-Verfügbarkeitsstatus für Agenten und Kundenbenutzer an. Eine dritte Ansicht zeigt Benutzer, die nicht im Büro sind.

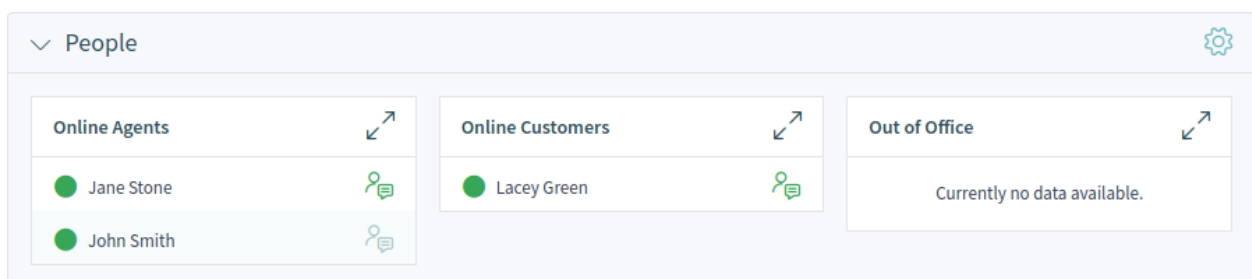


Abb. 1: Widget "Personen"

Jeder Benutzer hat im Widget *Personen* hinter seinem Namen ein farbiges Kreissymbol, das die Verfügbarkeit der Person anzeigt.

Grüner Kreis Der Benutzer ist online und für Chats verfügbar.

Gelber Kreis Der Benutzer ist abwesend. Es wurde seit einiger Zeit keine Anfrage von diesem Benutzer an den Server gesendet.

Rosa Kreis Der Benutzer ist inaktiv. Eine Chat-Anfrage wurde nicht angenommen oder der Teilnehmer hat den Chat verlassen.

Roter Kreis Der Benutzer wird im Menü *Personalisierung* als nicht verfügbar für Chats eingestellt.

Schwarzer Kreis Der Benutzer hat sich abgemeldet oder die Sitzung ist abgelaufen.

13.2 Liste der Chat-Anfragen

Die Chat-Anfrageliste zeigt Chat-Anfragen von Kundenbenutzern, öffentlichen Benutzern und anderen Agenten an. Die Liste ist zugänglich, wenn Sie mit der Maus über das Chat-Symbol in der Seitenleiste des Organizers fahren.

Created	Type	Requester	Name	Channel	Description	Action
9 minutes ago	Request	Customer	Lacey Green	Sales	I have a question	✓

Abb. 2: Liste der Chat-Anfragen

Um die Chat-Anfrage zu akzeptieren, klicken Sie in der Spalte *Aktion* auf das Symbol *Akzeptieren*.

13.3 Neuen Chat beginnen

Ein Chat-Teilnehmer kann ein Agent, ein Kundenbenutzer oder ein öffentlicher Benutzer sein.

13.3.1 Agent zu Agent

So starten Sie einen Chat mit einem anderen Agenten:

1. Verwenden Sie das Widget *Personen* im Dashboard. Agenten, die in der Lage sind zu chatten, haben ein Chat-Symbol neben ihrem Namen.
2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol neben dem Namen eines Agenten.

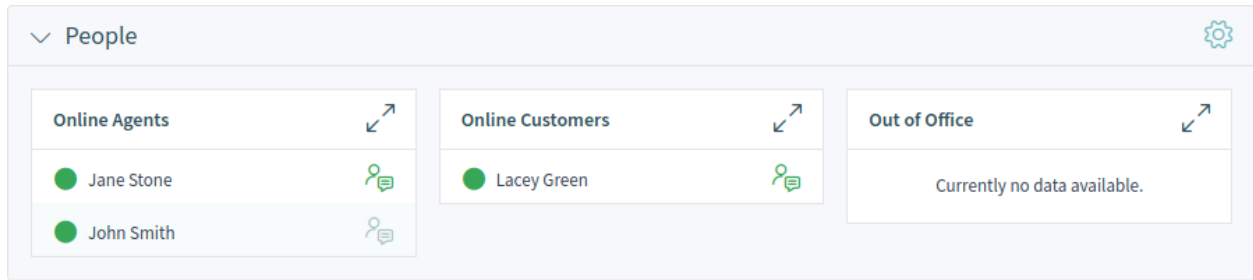


Abb. 3: Verfügbare Agenten

3. Geben Sie eine erste Nachricht in das Dialogfeld *Chat anfordern* ein und klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*, um die Nachricht zu senden.

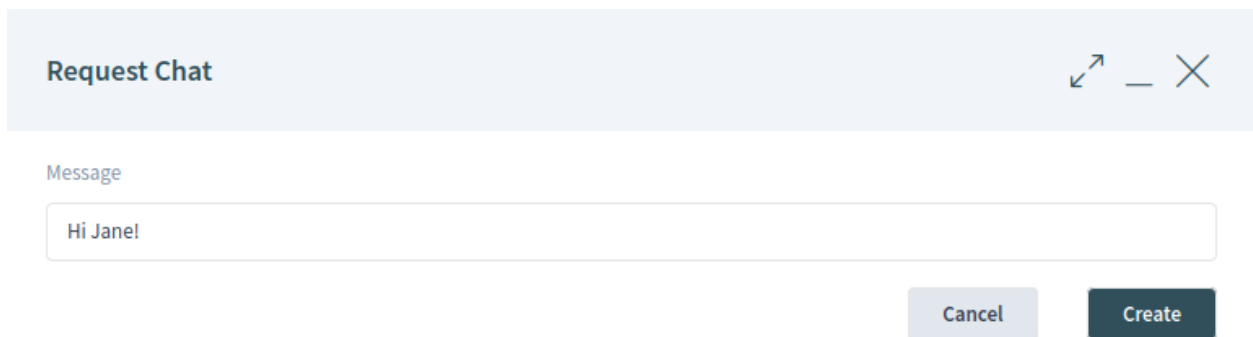


Abb. 4: Dialog "Chat anfordern"

4. Nachdem die Chat-Anfrage an den anderen Agenten gesendet wurde, sehen Sie eine Chat-Anzeige in der Seitenleiste des Organisators. Eine Browser-Benachrichtigung wird angezeigt, um den anderen Agenten über die Chat-Anfrage zu informieren.
5. Warten Sie auf die Antwort. Der andere Agent muss die Chat-Anfrage mit der Schaltfläche *Akzeptieren* annehmen.
6. Wenn der andere Agent die Chat-Anfrage annimmt, können Sie jetzt chatten.

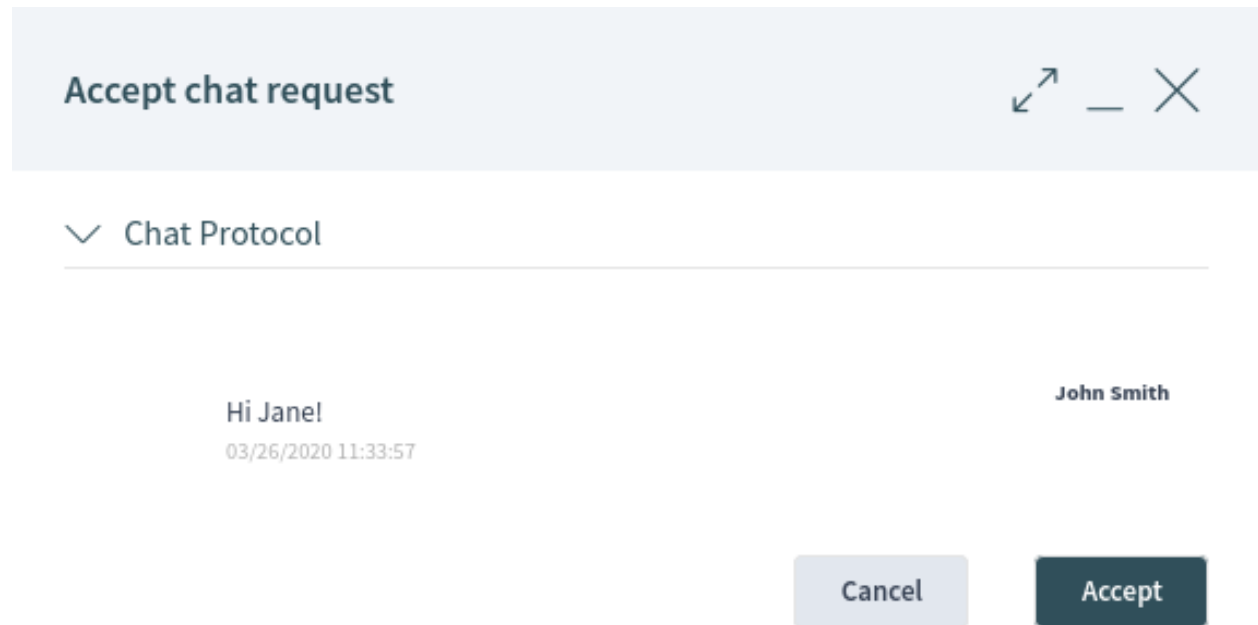


Abb. 5: Dialog "Chat-Anfrage akzeptieren"

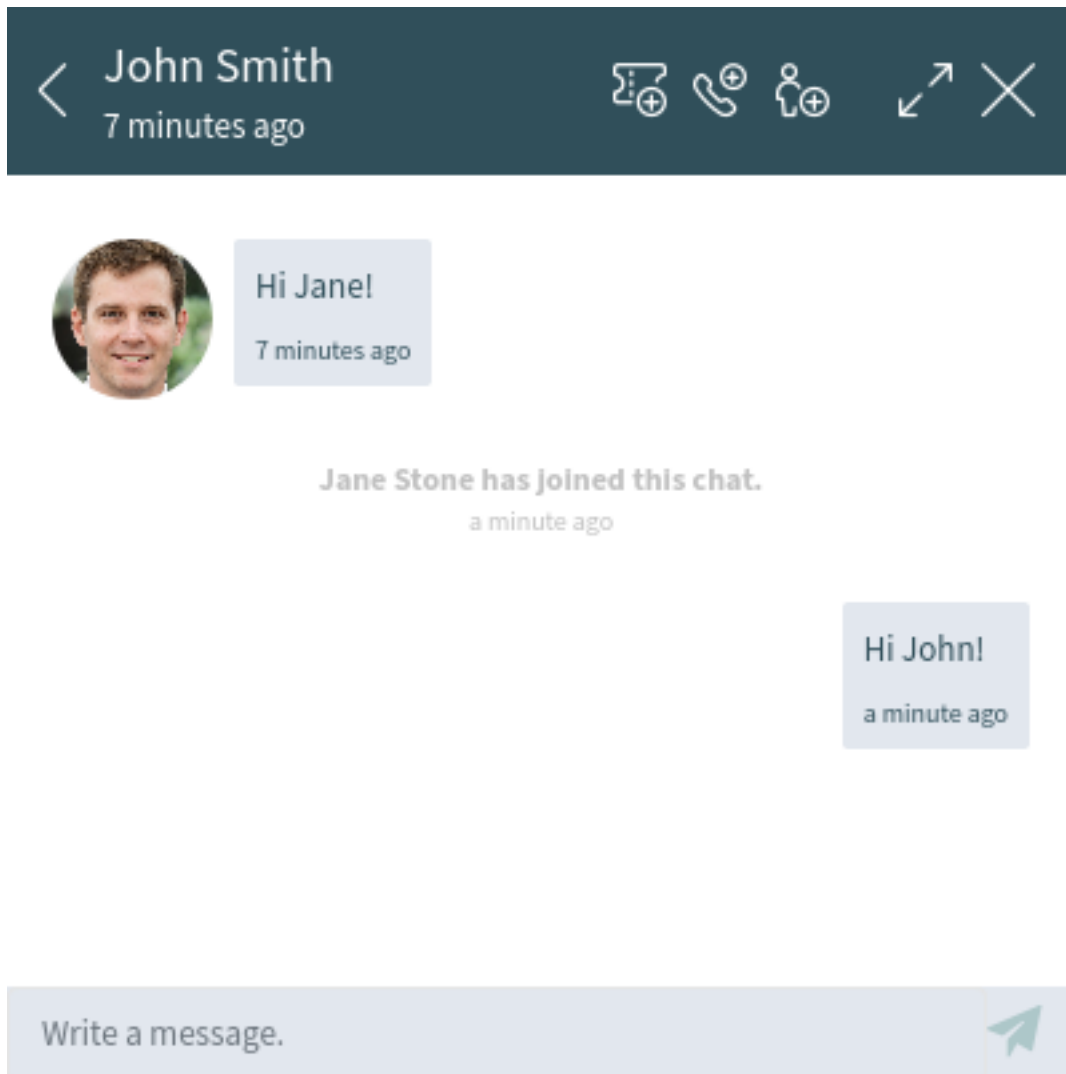


Abb. 6: Agent zu Agent-Chat

13.3.2 Agent zu Kundenbenutzer

So starten Sie einen Chat mit einem Kundenbenutzer:

1. Verwenden Sie das Widget *Personen* im Dashboard. Kundenbenutzer, die am externen OTRS-Interface angemeldet und in der Lage sind, den Chat zu nutzen, sehen neben ihrem Namen ein Chat-Symbol.

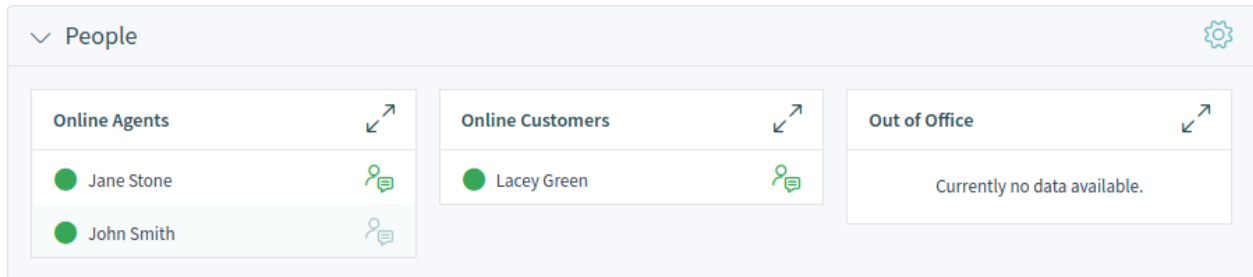


Abb. 7: Verfügbare Kundenbenutzer

Siehe auch:

Kundenbenutzer können auch in der Kundenbenutzer-Detailansicht oder aus dem Widget *Kundenbenutzerinformation* der Ticket-Detailansicht ausgewählt werden.

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol neben dem Benutzernamen eines Kunden.
3. Geben Sie eine erste Nachricht in das Dialogfeld *Chat anfordern* ein und klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*, um die Nachricht zu senden.
4. Nachdem die Chat-Anfrage an den Kundenbenutzer gesendet wurde, erscheint ein Chat-Indikator in der Seitenleiste des Organisers. Eine Browser-Benachrichtigung wird angezeigt, um den Kundenbenutzer über die Anfrage zu informieren.
5. Warten Sie auf die Antwort. Der Kundenbenutzer muss die Chat-Anfrage annehmen, die in der rechten unteren Ecke des externen Interfaces angezeigt wird.
6. Wenn der Kundenbenutzer die Chat-Anfrage akzeptiert, können Sie jetzt chatten.
7. Wenn der Kundenbenutzer den Chat schließt, ist es möglich, den Chat-Inhalt per E-Mail zu senden oder ein Ticket aus dem Gespräch zu erstellen.

13.3.3 Kundenbenutzer zu Agent

Kundenbenutzer können nicht direkt einen Chat mit einem bestimmten Agenten starten, sondern nur allgemeine Chat-Anfragen erstellen.

So empfangen Sie eine Chat-Anfrage von einem Kundenbenutzer:

1. Ein Kundenbenutzer muss sich in die externe Schnittstelle von OTRS einloggen und auf die Schaltfläche *Neue Konversation* innerhalb des Chat-Fensters in der rechten unteren Ecke des externen Interfaces klicken.
2. Zur Information des Agenten wird in der Seitenleiste des Organisers eine Benachrichtigung angezeigt. Fahren Sie mit der Maus über das Chat-Symbol, um die Liste der Chat-Anfragen zu öffnen.
3. Akzeptieren Sie die Chat-Anfrage.
6. Wenn ein Agent die Chat-Anfrage annimmt, kann er jetzt chatten.
7. Der Kundenbenutzer wird die Antwort sehen.

Request Chat ↗ — ✕

Message

Hi Janel

Cancel Create

Abb. 8: Dialog "Chat anfordern"

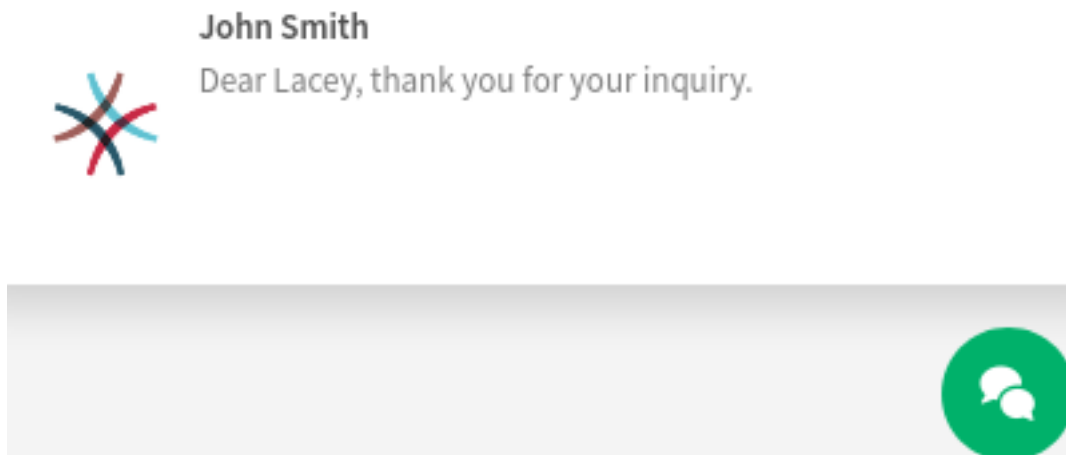


Abb. 9: Chat-Anfrage im externen Interface

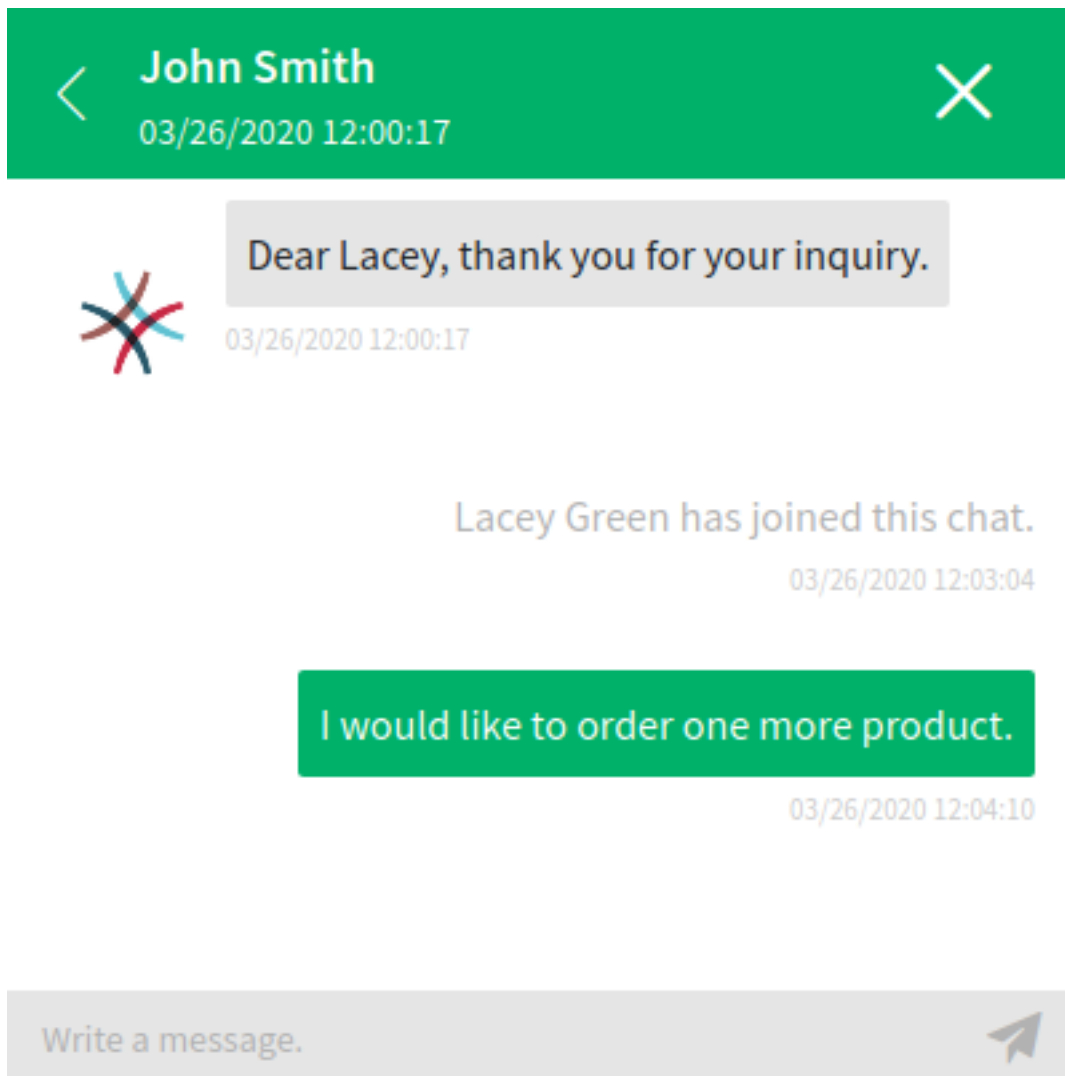
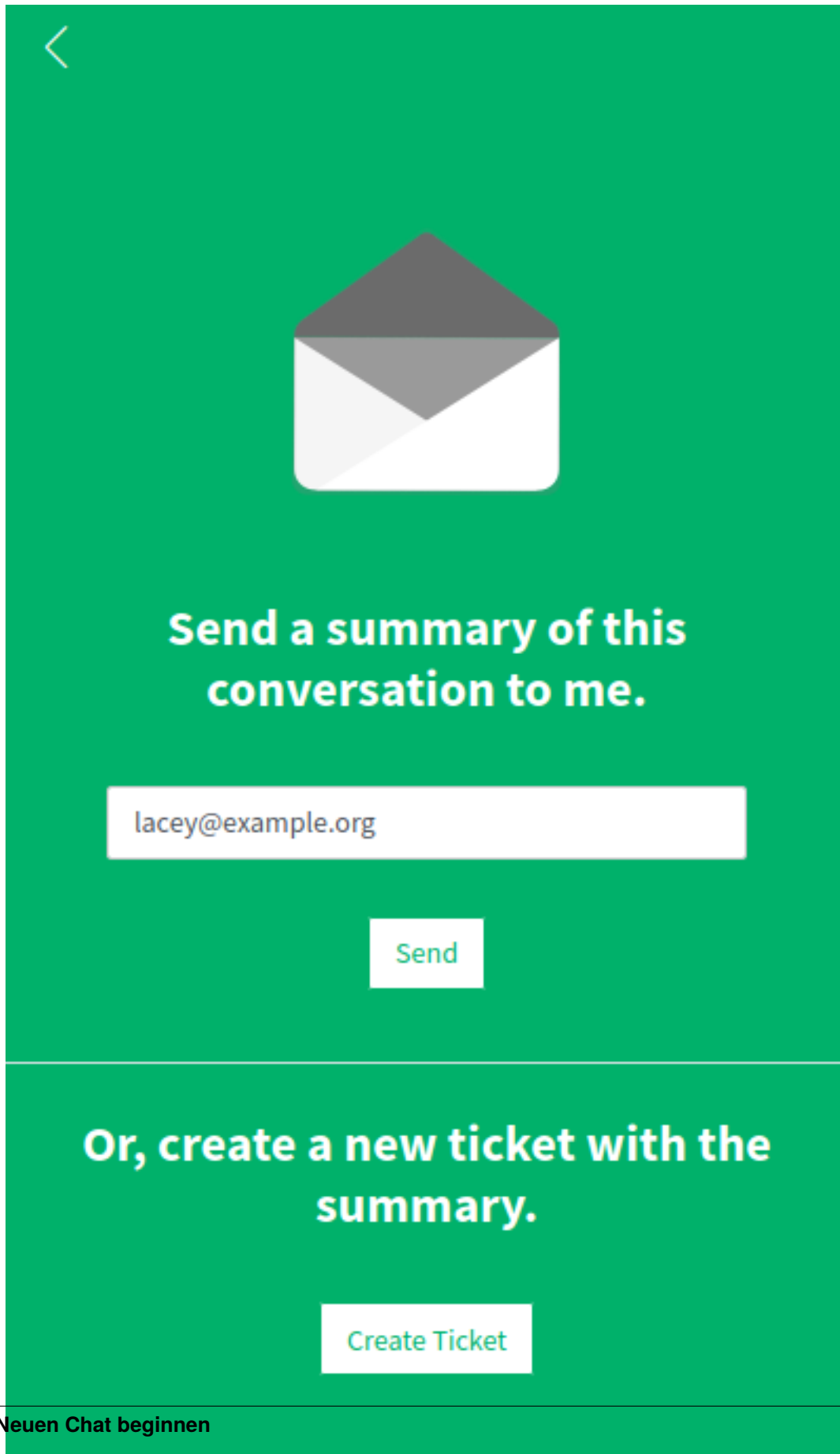


Abb. 10: Agent zu Kundenbenutzer-Chat



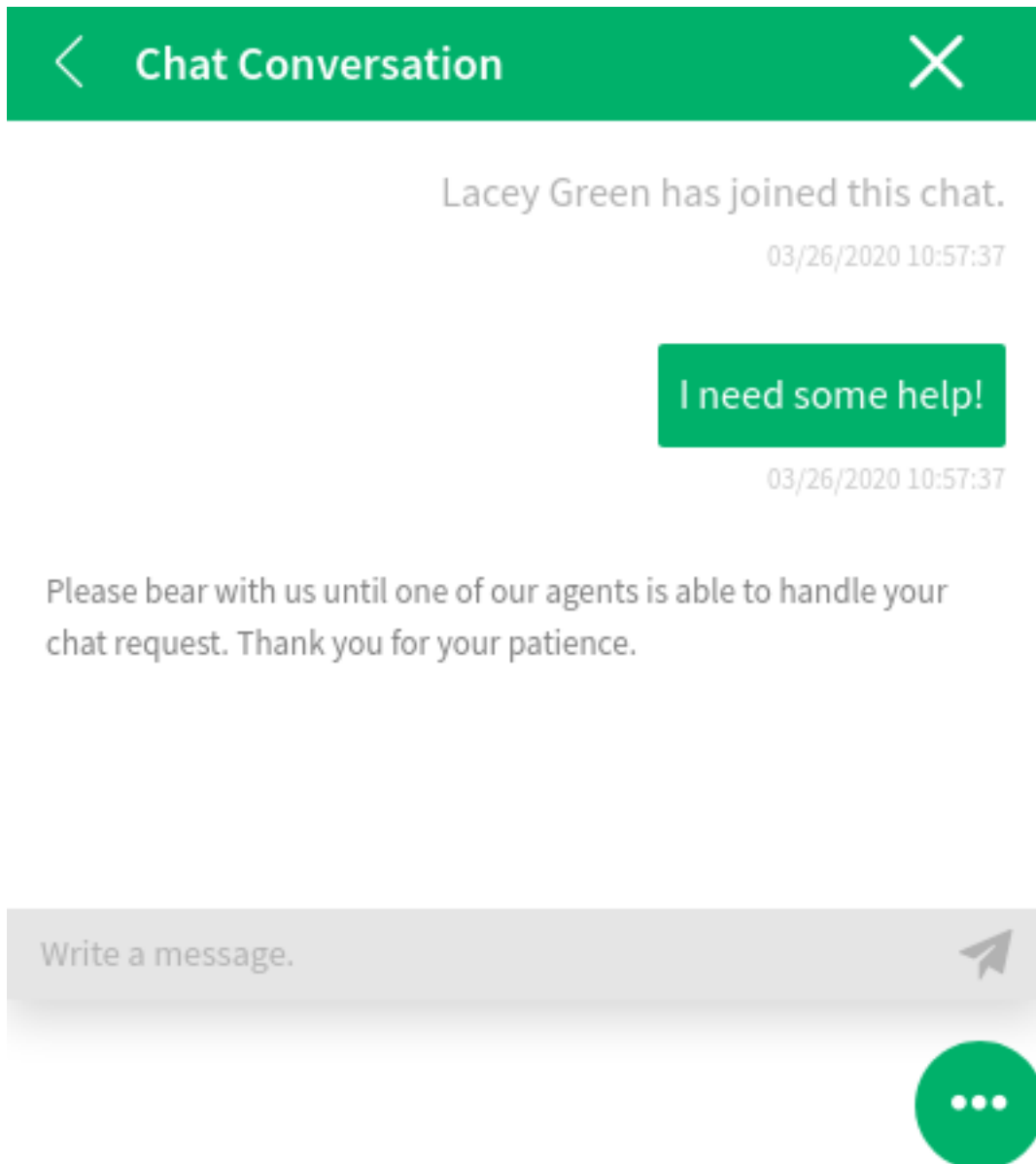


Abb. 12: Fenster "Chat starten"

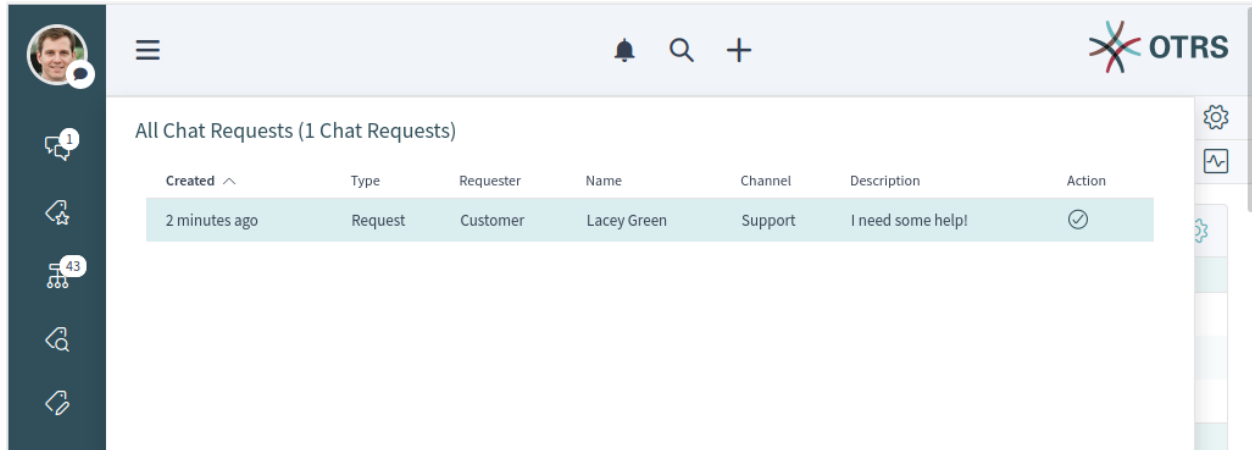


Abb. 13: Widget "Chat-Anfragen von Kunden"

13.3.4 Öffentlicher Benutzer zu Agent

Besucher des externen Interface können auch nicht direkt einen Chat mit einem bestimmten Agenten starten, sondern nur allgemeine Chat-Anfragen erstellen. Da sie nicht eingeloggt sind, müssen sie einen Namen hinzufügen, um den Chat zu starten.

Die restlichen Schritte sind die gleichen wie im Abschnitt *Kundenbenutzer zum Agenten* beschrieben.

13.4 Chat-Sprechblase

Wenn Sie auf das Gesprächssymbol in der rechten unteren Ecke klicken, öffnet sich die Liste der Gespräche. Dieses Chat-Widget ist die Hauptkomponente, die beim Chatten mit anderen Personen verwendet wird. Es bietet eine Historie aller Nachrichten im Chat sowie eine Liste der möglichen verfügbaren Aktionen, je nach Ihrer Berechtigungsstufe.

Die Nachrichten können über das Textfeld eines Chats im Widget *Konversation(en)* gesendet werden, indem Sie entweder auf das Senden-Symbol neben dem Textfeld klicken oder die Eingabetaste drücken. Mit Umschalttaste + Eingabetaste kann eine neue Zeile in die Nachricht eingefügt werden.

Das Chat-Widget hat einige Symbole in der Kopfleiste.

Das Menü hat mehrere Menüpunkte.

An Ticket anhängen Ermöglicht es Ihnen, diesen Chat als Artikel an ein ausgewähltes Ticket anzuhängen. Nachdem der Artikel erstellt wurde, wird der Chat automatisch geschlossen.

Telefon-Ticket erstellen Ermöglicht es Ihnen, ein Telefon-Ticket zu erstellen, an das der aktuelle Chat als Artikel angehängt wird. Nachdem das Ticket erfolgreich erstellt wurde, wird der Chat automatisch geschlossen. Das Telefon-Ticket wird im Kapitel *Tickets* erklärt.

Einladen Ermöglicht es Ihnen, einen anderen Agenten zu diesem Chat einzuladen. Sie können aus einer Liste der verfügbaren Agenten auswählen, wen Sie einladen möchten. Sobald der Agent eingeladen wurde, wird eine neue Einladungsanfrage an diesen Agenten gesendet. Nachdem die Anfrage angenommen wurde, nimmt der neue Agent an dem Gespräch teil.

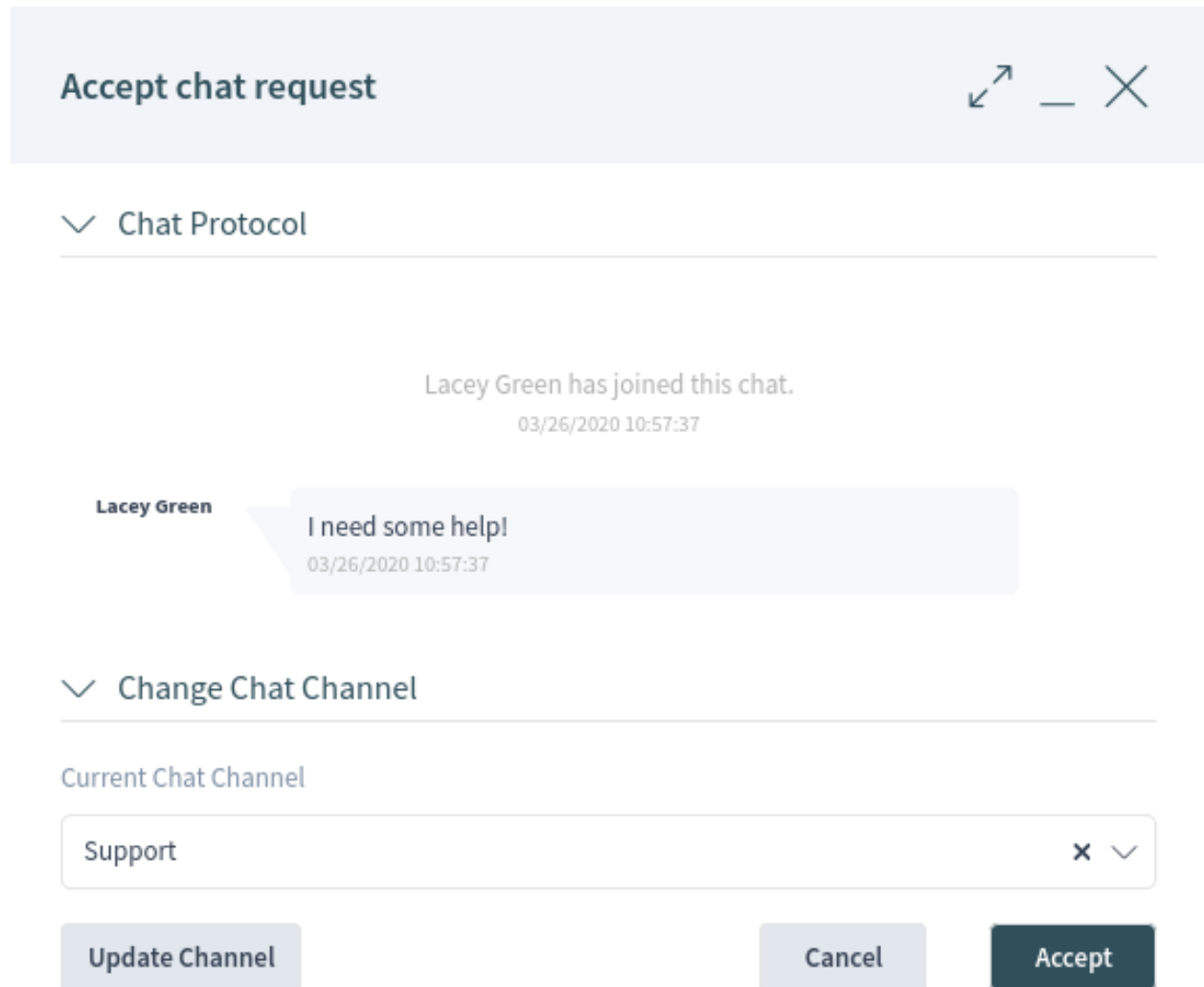


Abb. 14: Chat-Vorschau Dialog

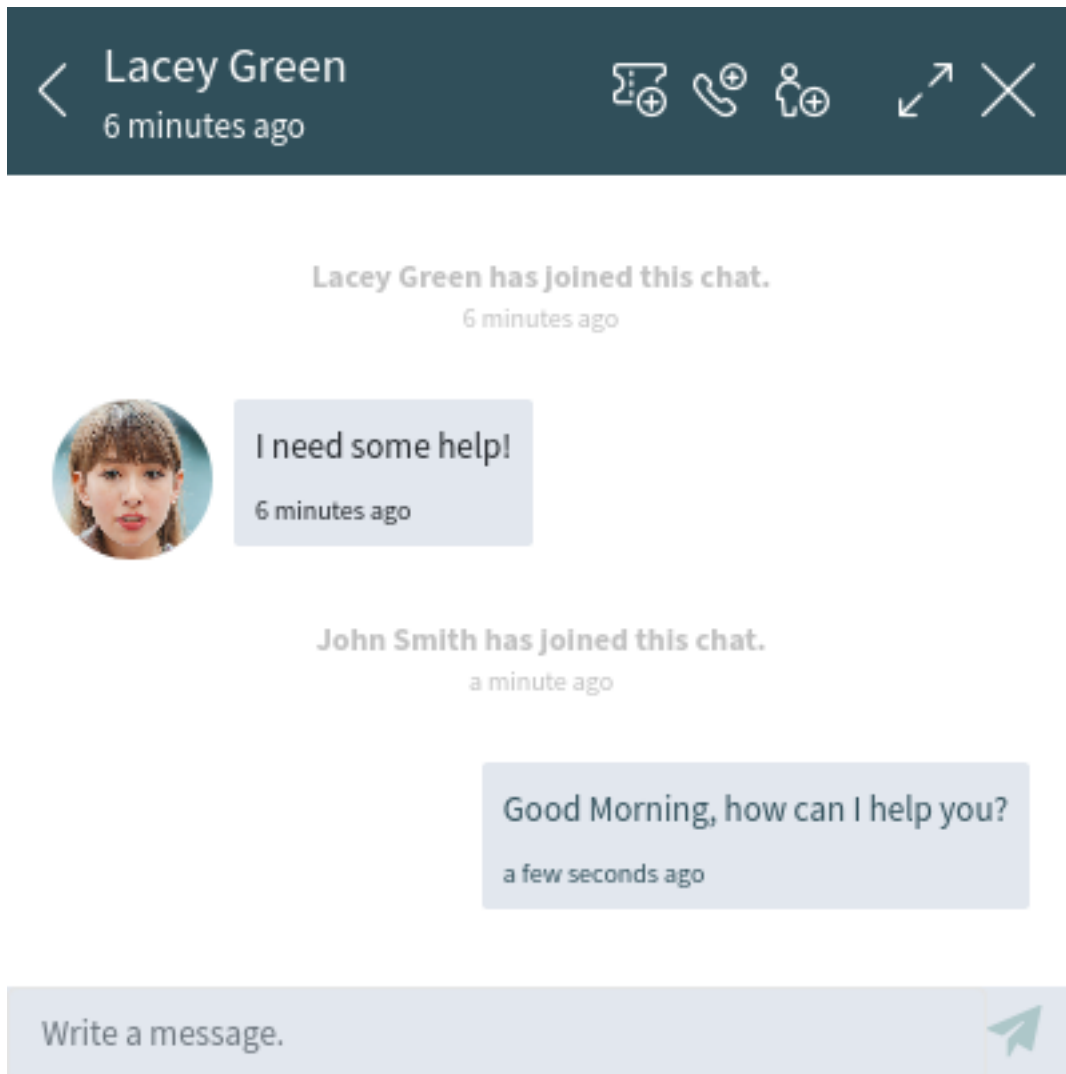


Abb. 15: Kundenbenutzer-zu-Agent-Antwort

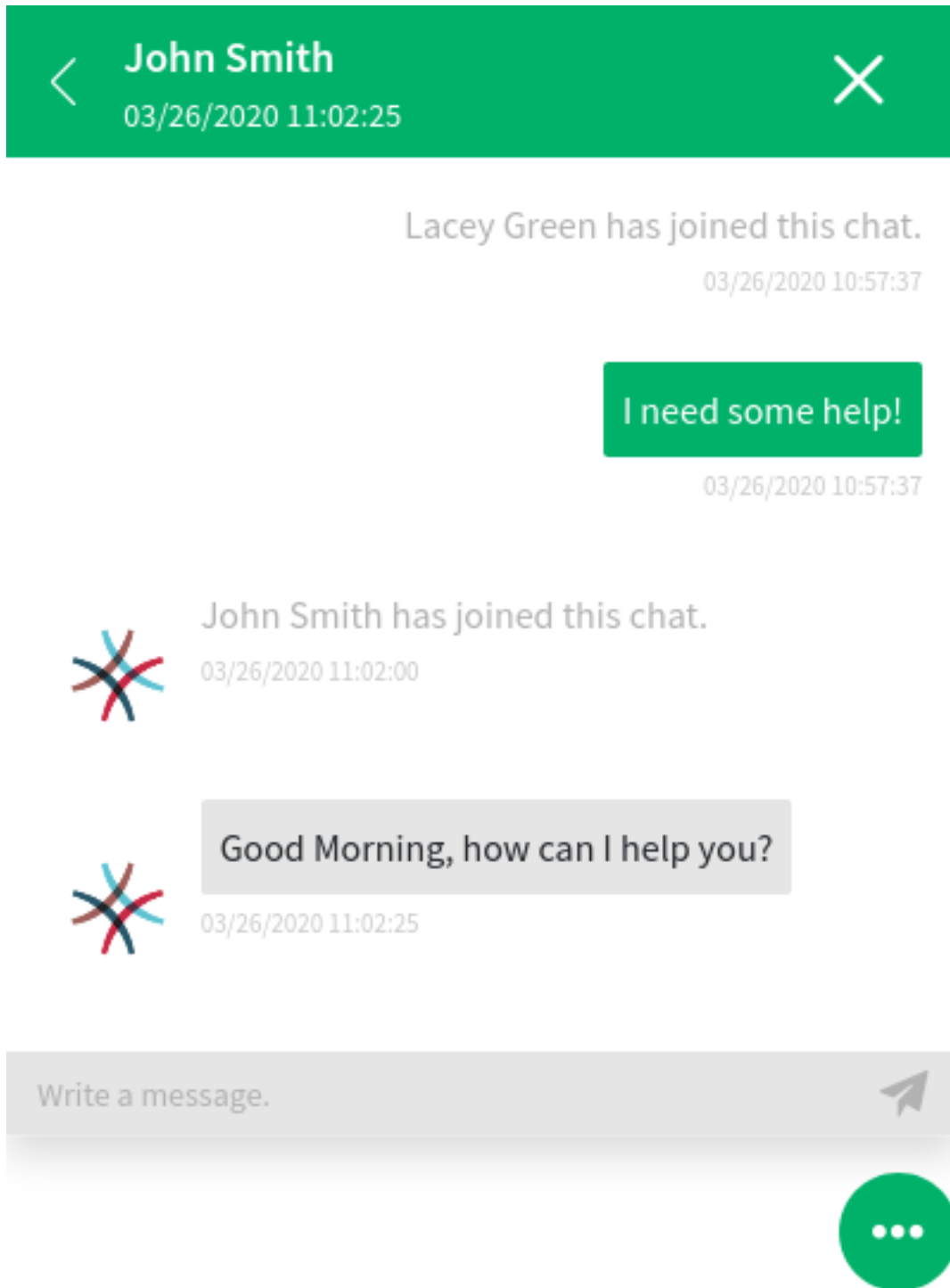


Abb. 16: Kundenbenutzer-Chat

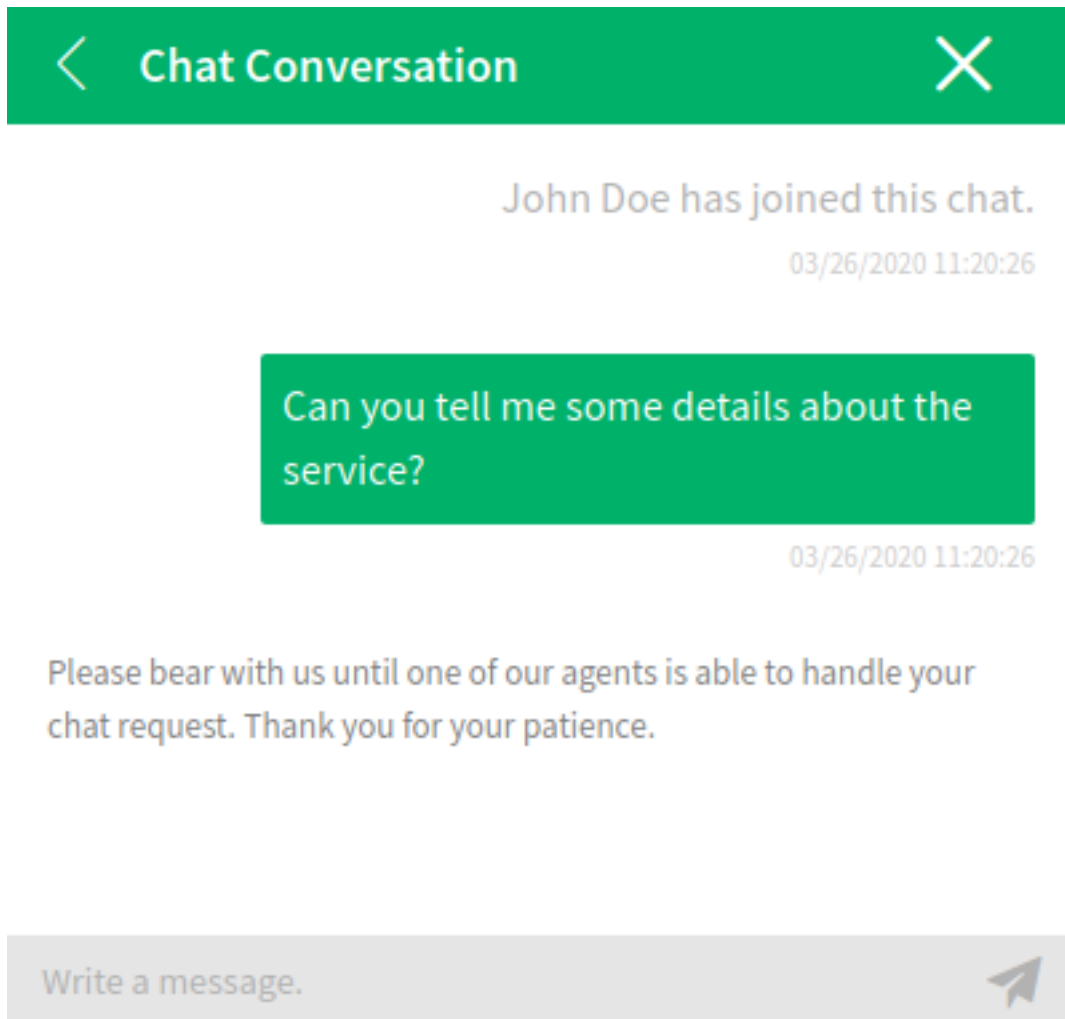


Abb. 17: Fenster "Chat starten"

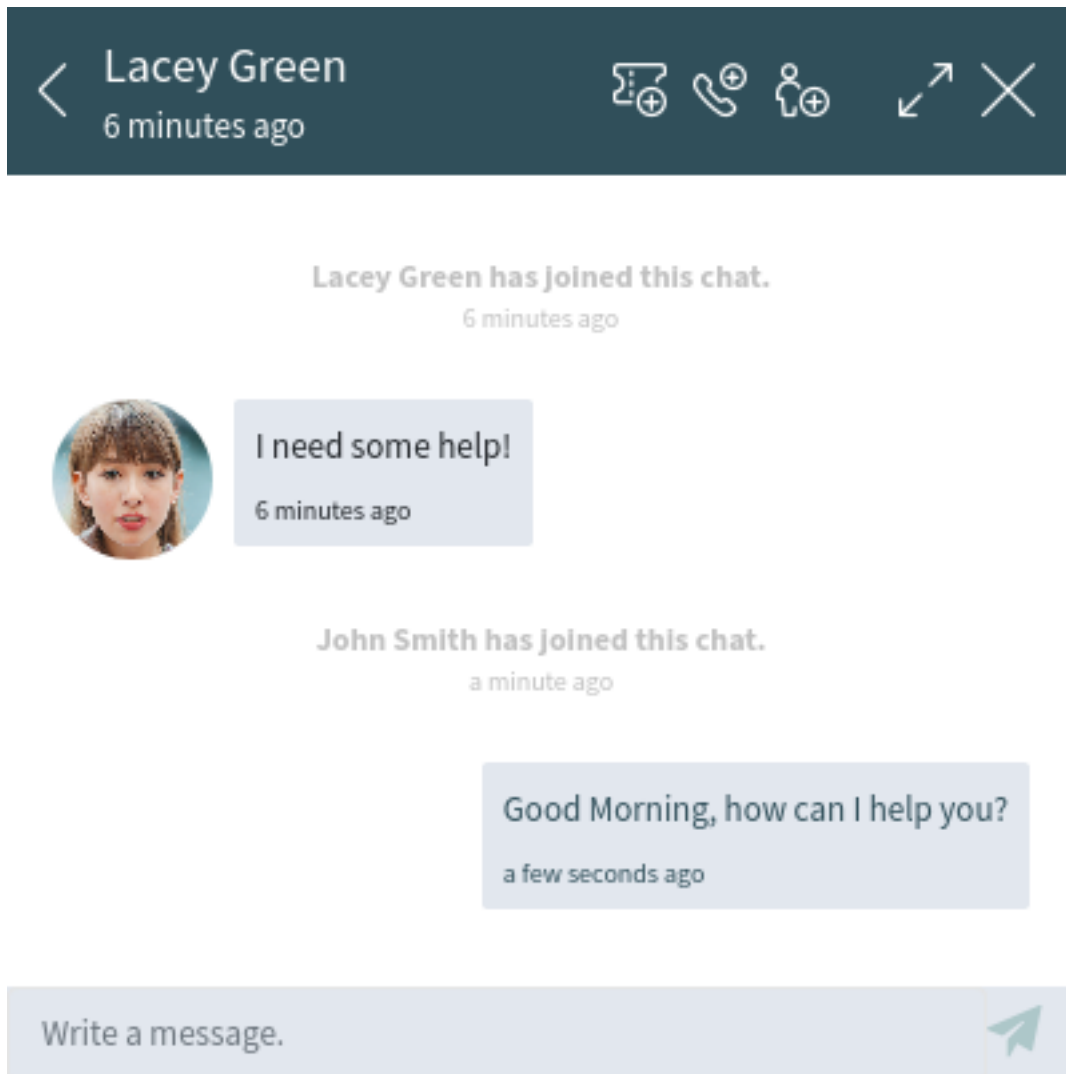


Abb. 18: Chat-Widget

Append to Ticket ↗ _ ✕

Results Append to Ticket ✕ ▾

Additional Filter

Customer user (exact match)

"Lacey Green" <lacey... ✕

Owner

John Smith ✕ ▾

Please select your filter

Select Filter ▾

Number	Title	Created	State	Queue
--------	-------	---------	-------	-------

Currently no data available.

∨ Chat Protocol

Hi
03/26/2020 12:10:56

John Smith

Lacey Green has joined this chat.
03/26/2020 12:43:10

Abb. 19: An Ticket anhängen

Social-Media-Kanäle

Diese Funktion erweitert **OTRS** um zusätzliche Kommunikationskanäle für Social Media und verbindet **OTRS** mit den folgenden Social Media-Plattformen:

- Facebook
- LinkedIn
- Twitter

Seitenbeiträge oder Tweets können über **OTRS** erstellt und als Tickets verwaltet werden. Öffentliche Kommentare zu einem Post oder einem Tweet, der mit einem Ticket verbunden ist, erscheinen als eingehende Artikel in OTRS-Tickets. Dies ermöglicht es, die Kommunikation auf Social Media Plattformen mit OTRS zu verwalten und sogar verschiedene Social Media Kanäle in einem Ticket zu verwalten.

Bemerkung: Diese Funktion ist nur für verwaltete Kunden verfügbar. Für die Nutzung dieser Funktion ist ein spezieller Vertrag erforderlich.

Bemerkung: Um diese Funktion nutzen zu können, muss ein Systemadministrator zunächst die entsprechende Social-Media-Profilkonfiguration einrichten.

14.1 Facebook

So erstellen Sie ein Facebook-Page-Post-Ticket:

1. Gehen Sie zum Hauptmenü und wählen Sie *Facebook-Post erstellen*.
2. Füllen Sie die Felder aus.


Für Tickets für Facebook-Postings gibt es einen zusätzlichen Abschnitt *Posting Details* auf der Ansicht zum Erstellen von Tickets und der Abschnitt *Kommunikation* ist unterschiedlich:


> Customer


> Assignment


> Service Level Management

∨ Posting Details


* Facebook Page 

Select... 

* Facebook Post Type 


Text 

∨ Communication

* Title 

The ticket title is for internal use only.

* Facebook Post



Time Units (work units)

Abb. 1: Facebook Page Post Ticket erstellen

3. Wählen Sie eine Facebook-Seite im Abschnitt *Posting-Details* aus.
4. Wählen Sie den Post-Typ Facebook.
5. Schreiben Sie den Titel des Facebook-Postings in den Abschnitt *Kommunikation*.
6. Schreiben Sie den Inhalt der Nachricht.
7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*, nachdem alle relevanten Felder ausgefüllt sind.

Dies erstellt einen Facebook-Post und ein Ticket in **OTRS**, das den Facebook-Post als ersten Artikel enthält.

Bemerkung: Die Ticket-Detailansicht für Facebook-Post-Tickets enthält ein zusätzliches Widget *Facebook Page History*. Dieses Widget zeigt alle Facebook-Page-Posts an, die für die ausgewählte Facebook-Seite erstellt wurden.

Wenn ein öffentlicher Benutzer einen Beitrag auf einer konfigurierten Facebook-Seite veröffentlicht, wird ein neues Ticket in **OTRS** erstellt.

The screenshot shows the OTRS interface for a Facebook Page Post. The navigation bar indicates the path: In My Queues > FB Page Post from a user. The communication stream shows two posts:

- #2 [Comment]** We're glad to hear it! We're commenting this on th... - We're glad to hear it! We're commenting this on the Facebook page post you sent us. (22 hours ago)
- #1 [Post]** I love your software! I'm posting this on your Fac... - I love your software! I'm posting this on your Facebook page linked to an OTRS system. (22 hours ago)

The communication compact table below the stream is as follows:

#	↔	Channel	Sender	Subject	Created
2	↔	f	John Doe	[Comment] We're glad to hear it! We're commenting this on th...	22 hours ago
1	↔	f	Public User	[Post] I love your software! I'm posting this on your Fac...	22 hours ago

Below the table are sections for **Properties** and **Customer Information**, each with a settings icon.

Abb. 2: Facebook-Page-Post von öffentlichen Benutzern

Die Page Post erscheint als eingehender Artikel. Eingehende Artikel von Facebook werden mit *[Post]* am Anfang des Betreffs des Artikels angezeigt. Der Inhalt von Facebook wird zusätzlich eingebettet im Artikel angezeigt.

Wenn ein Facebook-Post mit einem Ticket in **OTRS** verbunden ist, werden die Kommentare von Facebook-Benutzern an OTRS gesendet und erscheinen als eingehende Konversationen.

#1 - [Post] We just released newest version of OTRS! This has ...

We just released newest version of OTRS! This has been posted on our Facebook page.

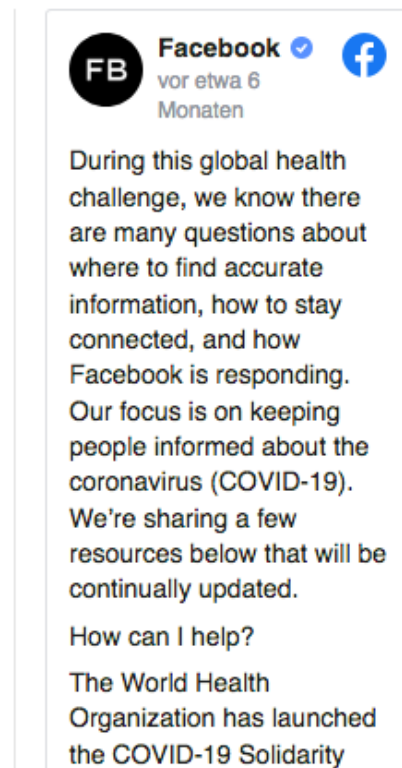


Abb. 3: Facebook-Page-Post in Artikel eingebettet

The screenshot displays the OTRS user interface for viewing a Facebook post. The top navigation bar includes a menu icon, notification bell, search, and a plus sign, along with the OTRS logo. The breadcrumb trail shows 'In My Queues > FB Page Post from OTRS'. Below this, there are 'Actions' and 'Scroll To' dropdowns, and a set of view toggles.

The main content area is divided into two sections:

- Communication Stream:** Shows a chronological view of the communication. A date separator indicates 'Yesterday (08/25/2020)'. It features two items:
 - #2 [Comment]:** A comment from a public Facebook user stating, 'It's awesome! I'm commenting this directly on your... - It's awesome! I'm commenting this directly on your Facebook page post.' It is timestamped '20 hours ago'.
 - #1 [Post]:** A post from John Doe stating, 'We just released newest version of OTRS! This has ... - We just released newest version of OTRS! This has been posted on our Facebook page.' It is also timestamped '20 hours ago'.
- Communication Compact:** Provides a table-like overview of the communication items.

#	↔	Channel	Sender	Subject	Created
2	↔	f	Public Facebook User	[Comment] It's awesome! I'm commenting this directly on your...	20 hours ago
1	↔	f	John Doe	[Post] We just released newest version of OTRS! This has ...	20 hours ago

 Below the table, a detailed view of the selected item (#1) is shown, including the sender information ('FROM: John Doe', 'TYPE: Text') and the full text of the post.

At the bottom, there are sections for 'Properties' and 'Customer Information', each with a settings gear icon. A green circular chat icon is visible in the bottom right corner.

Abb. 4: Kommentar eines öffentlichen Benutzers zu einem Facebook-Post

Alle Kommentare zu einem Facebook-Post, der mit einem entsprechenden Ticket in **OTRS** verbunden ist, werden als neuer Artikel angezeigt, der einen *[Kommentar]* am Anfang des Betreffs des Artikels enthält.

Antworten auf einen Facebook-Post oder einen Kommentar können über OTRS mit der Artikel-Aktion *Antworten via Kommentar* gesendet werden.

The screenshot shows a web interface for replying to a comment. At the top, there's a header bar with the text 'Reply via Comment' and three icons: a share icon, a minus sign, and a close icon. Below this is a section titled 'Posting Details' with a dropdown menu labeled '* Facebook Comment Type' and a small help icon. The dropdown is currently set to 'Text'. Below that is a section titled 'Communication' with a large text input field for the comment. Underneath the input field is a smiley face icon and a checkbox labeled 'Is visible to customer' which is checked. At the bottom of the form are three buttons: 'Save as New Draft', 'Cancel', and 'Send'.

Abb. 5: Antwort via Kommentar

Es ist möglich, eine *Like*-Reaktion auf einen Facebook-Post oder auf einen Kommentar zu senden, indem Sie die OTRS-Artikelaktion *Like Artikel* verwenden.

Wenn ein öffentlicher Benutzer eine direkte Nachricht an eine Facebook-Seite schreibt, die mit **OTRS** verbunden ist, geschieht Folgendes:

- Wenn eine Kommunikation zwischen diesem Benutzer und OTRS stattgefunden hat und ein offenes Ticket für diesen Kundenbenutzer existiert, wird die direkte Nachricht an das Ticket mit dem Status *offen* gesendet. Wenn es mehr als ein offenes Ticket gibt, sendet das System es an das jüngste Ticket, das den Status *offen* hat.
- Wenn es keine bereits bestehende Kommunikation mit OTRS gibt, wird durch die direkte Nachricht ein neues Ticket erstellt.

Die Direktnachrichten werden als Artikel innerhalb des Tickets angezeigt.

Alle Nachrichten werden als neue Artikel angezeigt, die ein *[Nachricht]* am Anfang des Betreffs des Artikels enthalten.

OTRS-Agenten können *Like* auf Direktnachrichten antworten, indem sie die Artikel-Aktion *Antworten über Direktnachricht* verwenden.

🏠 > In My Queues > FB Message from a user

Actions ▾ Scroll To ▾

Communication Stream

Expand All ⚡ Select Preset ▾

Yesterday (08/25/2020)

#2 [Message] Don't worry, we'll help you. We are sending this m... - Don't worry, we'll help you. We are sending this message via Facebook directly to your inbox. 23 hours ago

#1 [Message] I have a problem with your software. This message ... - I have a problem with your software. This message has been sent via Facebook message to a ... 23 hours ago

Communication Compact

Expand All ⚡ Select Preset ▾

#	↔	Channel	Sender	Subject	Created ▾
2	📄	f	John Doe	[Message] Don't worry, we'll help you. We are sending this m...	23 hours ago
1	📄	f	Public User	[Message] I have a problem with your software. This message ...	23 hours ago

> Properties

> Customer Information

Abb. 6: Facebook-Nachricht eines öffentlichen Nutzers

Bemerkung: Wenn der Inhalt eines Kommentars geändert oder gelöscht wurde, erstellt OTRS einen neuen Artikel mit dem geänderten Inhalt oder mit der Information, dass der Inhalt gelöscht wurde.

14.2 LinkedIn

So erstellen Sie ein LinkedIn-Post-Ticket:

1. Gehen Sie zum Hauptmenü und wählen Sie *LinkedIn-Post erstellen*.
2. Füllen Sie die Felder aus.
3. Wählen Sie ein LinkedIn-Konto aus.
4. Fügen Sie einen Titel hinzu. Der Titel ist nur für interne Zwecke bestimmt. Es ist der Titel des entsprechenden Tickets für einen LinkedIn-Post.
5. Schreiben Sie den Inhalt der Nachricht.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*, nachdem alle relevanten Felder ausgefüllt sind.

Dies erstellt einen neuen LinkedIn-Post und ein Ticket in **OTRS**, das den LinkedIn-Post als ersten Artikel enthält.

Es ist möglich, Anhänge der folgenden Art hinzuzufügen:

- GIF
- Foto
- Video

Bemerkung: Die Ticket-Erstellungsansicht für LinkedIn-Post-Tickets enthält ein zusätzliches Widget *LinkedIn-Kontoverlauf*. Dieses Widget zeigt alle LinkedIn-Posts an, die für das ausgewählte LinkedIn-Konto erstellt wurden.

So senden Sie einen LinkedIn-Post von einem bestehenden Ticket aus:


1. Öffnen Sie das Ticket in der Ticket-Detailansicht.
2. Wählen Sie im Menü *Aktionen* die Aktion *LinkedIn Post-erstellen*.
3. Wählen Sie die LinkedIn-Organisation.
4. Wählen Sie den Post-Typ.
5. Geben Sie den Text für den Post ein.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Dadurch wird ein neuer Artikel im Ticket und ein neuer Beitrag auf der LinkedIn-Plattform erstellt.

In der Ticket-Detailansicht zeigen die Widgets *Kommunikation kompakt* und *Kommunikationsfluss* alle Kommunikationen mit einem LinkedIn-Symbol in der Spalte *Kanal* an, die von OTRS an LinkedIn oder von LinkedIn an OTRS gesendet wurden.

Das Layout eines LinkedIn-Posts wird innerhalb des Artikels angezeigt.

Alle Kommentare zu einem LinkedIn-Post, der mit einem entsprechenden Ticket in **OTRS** verbunden ist, werden im Betreff mit *[Kommentar]* gekennzeichnet als neuer Artikel angezeigt.


Properties 


> Customer


> Assignment


> Service Level Management

∨ Posting Details


* LinkedIn Organization 

Select... 

* LinkedIn Post Type 


Text 



∨ Communication

* Title 


The ticket title is for internal use only.



* LinkedIn Post





Time Units (work units)  

Create

> Customer Information 

> Customer User History Select Preset ∨  

> Customer History Select Preset ∨  





> LinkedIn Page History Select Preset ∨  


Abb. 7: LinkedIn-Ticket erstellen


Create LinkedIn Post

Posting Details

* LinkedIn Organization 

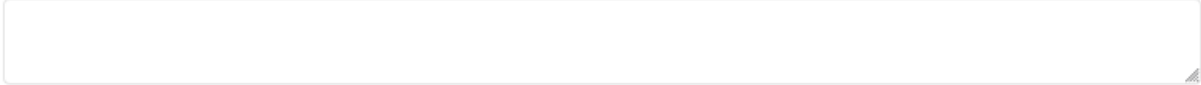
Select... 


* LinkedIn Post Type 

Text 

Communication

* LinkedIn Post



 0/1300

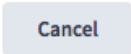






 

Abb. 8: LinkedIn-Post erstellen

Communication Stream

Expand All  Select Preset   

11/17/2020

#2 [Comment] This is very nice. - This is nice!
 6 days ago


#1 [Post] OTRS 8 has been released. - We are proud to announce that OTRS 8 has been released today.
 6 days ago

Abb. 9: Kommunikationsfluss

Antworten auf LinkedIn-Posts können via OTRS mit der Artikel-Aktion *Antwort via Kommentar* gesendet werden.

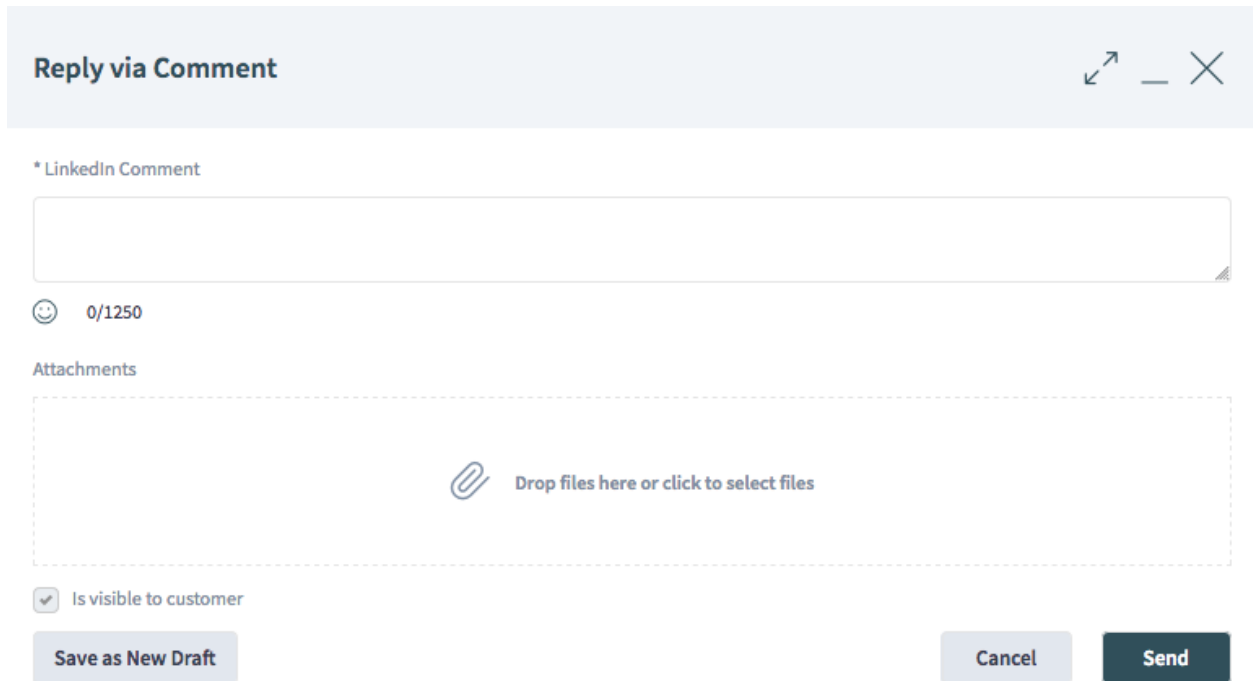


Abb. 10: LinkedIn - Antwort via Kommentar

Bemerkung: Es kann eine gewisse Verzögerung für zusätzliche Inhalte geben, die direkt von der LinkedIn-Plattform kommen, wie z.B. neue Kommentare und Ähnliches.


14.3 Twitter

So erstellen Sie ein neues Twitter-Tweet-Ticket:

1. Gehen Sie zum Hauptmenü und wählen Sie *Twitter-Tweet-Ticket erstellen*.
2. Füllen Sie die Felder aus.

Für Twitter-Tweet-Tickets gibt es einen zusätzlichen Abschnitt *Posting Details* auf der Ansicht zum Erstellen von Tickets und der Abschnitt *Kommunikation* ist anders:

3. Wählen Sie ein Twitter-Konto aus.
4. Fügen Sie einen Titel hinzu. Der Titel ist nur für interne Zwecke bestimmt. Es ist der Titel des entsprechenden Tickets für einen Twitter-Tweet.
5. Schreiben Sie den Inhalt der Nachricht.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Erstellen*, nachdem alle relevanten Felder ausgefüllt sind.


Properties 


> Customer

> Assignment


> Service Level Management

∨ Posting Details

* Twitter Account 


Select... 


∨ Communication


* Title 

The ticket title is for internal use only.

* Tweet

 0/280

Attachment Type 

Select... 

Time Units (work units)

Create

Abb. 11: Twitter-Tweet-Ticket-Eigenschaften

Dies erzeugt einen neuen Twitter-Tweet und ein Ticket in **OTRS**, das den Twitter-Tweet als ersten Artikel enthält.

Es ist möglich, Anhänge der folgenden Art hinzuzufügen:

- Fotos (JPEG/WEBP/PNG, bis zu 4 Dateien mit jeweils bis zu 5 MB)
- GIF
- Video (einzelne Datei bis zu 15 MB)

Bemerkung: Die Ticket-Erstellungsansicht für Twitter-Tweet-Tickets enthält ein zusätzliches Widget *Twitter Account History*. Dieses Widget zeigt alle Twitter-Tweets an, die für den ausgewählten Twitter-Account erstellt wurden.

In der Ticket-Detailansicht werden in den Widgets *Communication Compact* und *Communication Stream* alle Kommunikationen mit einem Twitter-Symbol in der Spalte *Channel* angezeigt, die von OTRS an Twitter gesendet werden oder von Twitter an OTRS gesendet werden.

#	↔	Channel	Sender	Subject	Created
2	📄	🐦	OTRS Dev	[Tweet] OTRS 8 is new ready for release.	2 minutes ago
1	📄	🐦	OTRS Dev	[Tweet] OTRS 8 is new ready for release.	2 minutes ago

Abb. 12: Twitter-Tweet-Ticket-Detailansicht

Das Layout eines Twitter-Tweets wird innerhalb des Artikels angezeigt.

Alle Kommentare oder Retweets an einen Twitter-Tweet, der mit einem entsprechenden Ticket in **OTRS** verbunden ist, werden als neuer Artikel mit einem *[Kommentar]* oder *[Tweet]* am Anfang des Betreffs des Artikels angezeigt.

Antworten auf Twitter-Tweets können über OTRS mit der Artikel-Aktion *Antwort via Kommentar* gesendet werden.

Wenn einem Twitter-Benutzer ein Tweet gefällt, der mit **OTRS** erstellt wurde, dann wird eine neue Version des Artikels in **OTRS** erstellt.

Wenn ein öffentlicher Benutzer eine direkte Nachricht an eine Twitter-Seite schreibt, die mit **OTRS** verbunden ist, geschieht Folgendes:

- Wenn eine Kommunikation zwischen diesem Benutzer und OTRS stattgefunden hat und ein offenes Ticket für diesen Kundenbenutzer existiert, wird die direkte Nachricht an das Ticket mit dem Status *offen* gesendet. Wenn es mehr als ein offenes Ticket gibt, sendet das System es an das jüngste Ticket, das den Status *offen* hat.
- Wenn es keine bereits bestehende Kommunikation mit OTRS gibt, wird durch die direkte Nachricht ein neues Ticket erstellt.

Die Direktnachrichten werden als Artikel innerhalb des Tickets angezeigt.

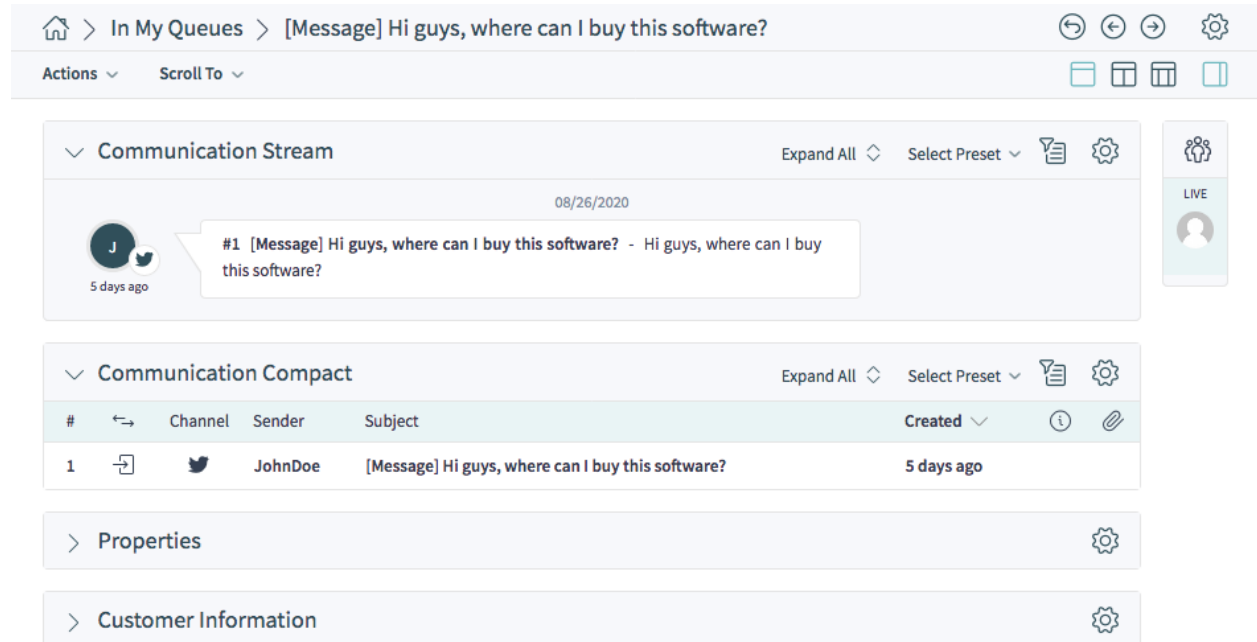


Abb. 13: Eingehende Twitter-Direktnachricht

Alle Nachrichten werden als neue Artikel angezeigt, die ein *[Nachricht]* am Anfang des Betreffs des Artikels enthalten.

OTRS-Agenten können auf Direktnachrichten antworten, indem sie die Artikel-Aktion *Antworten über Direktnachricht* verwenden.

KAPITEL 15

Suche

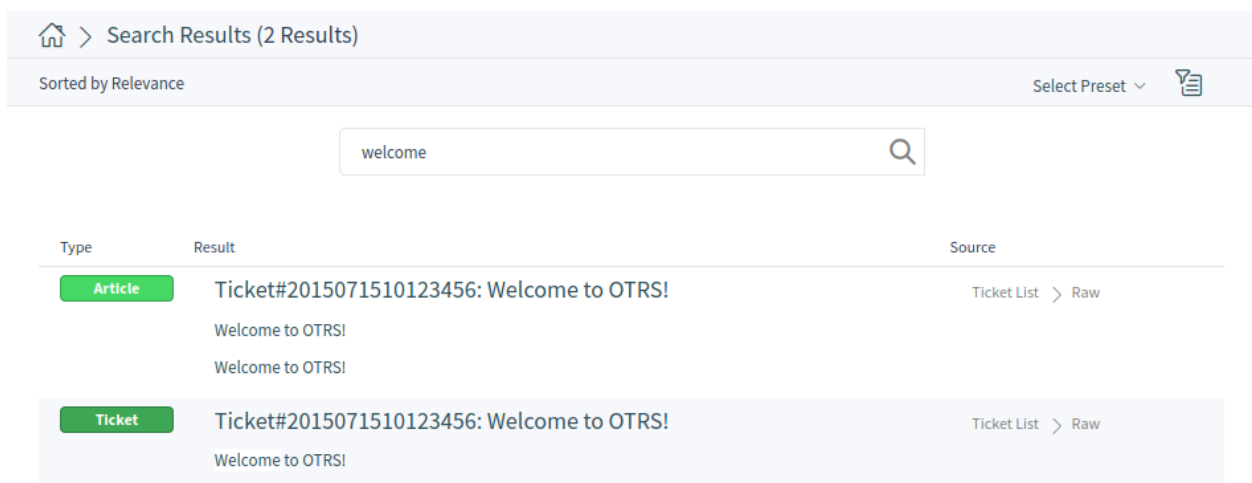
Verwenden Sie diesen Menüpunkt, um nach etwas zu suchen. Die Ansicht *Suchergebnisse* ist verfügbar, wenn Sie auf das Lupensymbol in der Kopfzeile klicken, einen Suchbegriff eingeben und die *Eingabetaste* auf Ihrer Tastatur drücken.

Use the reference to help refine your search.

Abb. 1: Suchdialog

Wenn die Suche Ergebnisse hat, öffnet sich eine neue Ansicht.



The screenshot shows a search results interface. At the top, there is a breadcrumb navigation: [Home](#) > Search Results (2 Results). Below this, it says "Sorted by Relevance" and "Select Preset" with a dropdown arrow and a document icon. A search bar contains the text "welcome" and has a magnifying glass icon. Below the search bar is a table with two results:

Type	Result	Source
Article	Ticket#2015071510123456: Welcome to OTRS! Welcome to OTRS! Welcome to OTRS!	Ticket List > Raw
Ticket	Ticket#2015071510123456: Welcome to OTRS! Welcome to OTRS!	Ticket List > Raw

Abb. 2: Suchergebnisse

Diese Ansicht listet alle Objekte auf, die dem Suchbegriff entsprechen. Die Objekte sind nach Typ gruppiert. Um das gewünschte Objekt zu finden, öffnen Sie den Filterbereich in der Navigationsleiste und verwenden Sie die Filter, um die Ergebnisse einzuzugrenzen.

15.1 Suchparameter

Der Query-String besteht aus *Begriffen* und *Operatoren*. Ein Begriff kann ein einzelnes Wort oder eine Phrase sein, die von doppelten Anführungszeichen umgeben ist. Operatoren ermöglichen es Ihnen, die Suche anzupassen.

Einzelnes Wort Wenn die Suchzeichenfolge ein einzelnes Wort ist (zum Beispiel `schnell` oder `braun`), dann sucht **OTRS** nach allen Elementen, die das angegebene Wort enthalten.

Wenn zwei oder mehr Wörter in der Suchzeichenfolge angegeben sind (z.B. `schnell braun`), dann sucht **OTRS** nach allen Elementen, die das Wort `schnell` **oder** `braun` enthalten.

Phrase umgeben von doppelten Anführungszeichen Wenn die Suchzeichenfolge eine Phrase enthält, die von doppelten Anführungszeichen umgeben ist (zum Beispiel `" schnell braun"`), dann sucht **OTRS** nach allen Elementen, die beide Wörter der Phrase in der gleichen Reihenfolge enthalten.

Jokerzeichen Benutzen Sie `?`, um einen einzelnen Buchstaben zu ersetzen und `*`, um keinenr oder mehrere Buchstaben zu ersetzen (bspw. `schn?ll ro**`).

Bemerkung: Platzhalterabfragen können zu Leistungsproblemen führen, da viele Begriffe abgefragt werden müssen, um mit der Abfragezeichenfolge übereinzustimmen.

Reguläre Ausdrücke Muster regulärer Ausdrücke können in die Abfragezeichenfolge eingebettet werden, indem sie in Schrägstriche eingeschlossen werden (bspw. `/joh?n(ath[oa]n)/`).

Siehe auch:

Die unterstützte Syntax regulärer Ausdrücke wird im Kapitel [regular expression syntax](#) der Elasticsearch-Dokumentation erläutert.

Unschärfe Es ist möglich, mit dem Operator *fuzzy* nach Begriffen zu suchen, die den angegebenen Suchbegriffen ähnlich, aber nicht genau wie diese sind (z.B. `schenll~rt~fuks~`).

Die Standardeinstellung für die Unschärfe ist 2, aber eine Stufe von 1 sollte ausreichen, um 80% aller menschlichen Schreibfehler zu erfassen. Es kann als `schenll~1` angegeben werden.

Unschärfe kann mit `schenll~0` deaktiviert werden, was Rechtschreibfehler nicht berücksichtigt.

Näherung Die Suchzeichenfolge wie `"schneller fuchs"` durchsucht die Wörter in genau der gleichen Reihenfolge, aber die Annäherungssuche erlaubt es, dass einige andere Wörter zwischen den gegebenen Wörtern eingefügt werden können (z.B. `"fuchs schnell"~5`).

Dieser Operator gibt den maximalen Bearbeitungsabstand der Wörter an. Die Phrase *schneller Fuchs* würde als relevanter angesehen werden als *schneller brauner Fuchs*.

Bereiche Diese Abfragezeichenfolge kann Datumsbereiche, Zahlen oder Zeichenfolgen enthalten. Inklusive Bereiche werden mit eckigen Klammern `[min TO max]` angegeben, und exklusive Bereiche werden mit geschweiften Klammern `{min TO max}` erstellt.

Verstärkung Der *Boost*-Operator `^` kann verwendet werden, um einen Begriff relevanter zu machen als einen anderen. Benutzen Sie zum Beispiel die Abfragezeichenfolge `schnell^2 fuchs`, wenn Sie alle Dokumente über Füchse finden wollen, aber besonders an schnellen Füchsen interessiert sind.

Sie können auch Verstärkungen für Phrasen oder Gruppen verwenden, wie z.B. "schneller Fuchs"^2 UND (braun langsam)^4.

Boolesche Operatoren Die Suchzeichenfolge `schnell rot fuchs` sucht nach allen Elementen, die eines oder mehrere der angegebenen Wörter enthalten.

Die bevorzugten Operatoren sind `+` (Begriff muss vorhanden sein) und `-` (Begriff darf nicht vorhanden sein). Alle anderen Bedingungen sind optional.

Zum Beispiel, wenn die Suchzeichenfolge `schnell rot +fuchs -neuigkeiten` ist, dann bedeutet das:

- `fuchs` muss vorhanden sein.
- `neuigkeiten` darf nicht enthalten sein.
- `schnell` und `rot` sind optional.

Die bekannten logischen Operatoren `AND`, `OR` und `NOT` (oder `&&`, `||` und `!`) werden ebenfalls unterstützt. Der Abfrage-String `((schneller UND Fuchs) ODER (brauner UND Fuchs) ODER Fuchs) UND NICHT Nachrichten` ist identisch mit dem vorherigen Beispiel.

Gruppierung Das Ändern der Priorität mit Klammern ist möglich, wie z.B. `(schnell ODER rot) UND fuchs`.

Reservierte Zeichen Es gibt einige reservierte Zeichen, die als Operatoren fungieren und nicht in Suchanfragen verwendet werden können.

Die reservierten Zeichen sind: `+ - = && || > < ! () { } [] ^ " ~ * ? : \ /`.

Wenn eines dieser Zeichen in Suchanfragen verwendet werden soll, dann sollten Sie es mit einem führenden Backslash maskieren. Um beispielsweise nach dem Begriff `(1+1)=2` zu suchen, müssen Sie den Suchbegriff als `\(1\+1\) =2` verwenden.

Siehe auch:

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel [query string syntax](#) der Elasticsearch-Dokumentation.

Die OTRS Mobile App bietet Ihnen die Möglichkeit, das OTRS Agenten-Interface auf einem mobilen Endgerät zu nutzen. Die App unterstützt mehrere Konten mit der Möglichkeit, mit einem Fingertipp umzuschalten. Darüber hinaus unterstützt die App Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethoden.

Die OTRS Mobile App ist im [Google Play Store](#) und [Apple App Store](#) verfügbar.

Die Verwendung von **OTRS** auf einem mobilen Gerät ist die gleiche wie im Browser. Dieses Kapitel beschreibt nur die Verknüpfung der App mit einem OTRS-Konto.

16.1 Konten verwalten

Nach dem Start der App wird die Ansicht der Kontoverwaltung angezeigt, in der die verbundenen **OTRS**-Instanzen aufgelistet sind. Es ist möglich, mehrere OTRS-Instanzen für Ihre Arbeit zu verwenden. Wenn Sie ein Konto hinzufügen, wird die zugehörige OTRS-Instanz ebenfalls hinzugefügt und in der Ansicht der Kontoverwaltung aufgelistet.

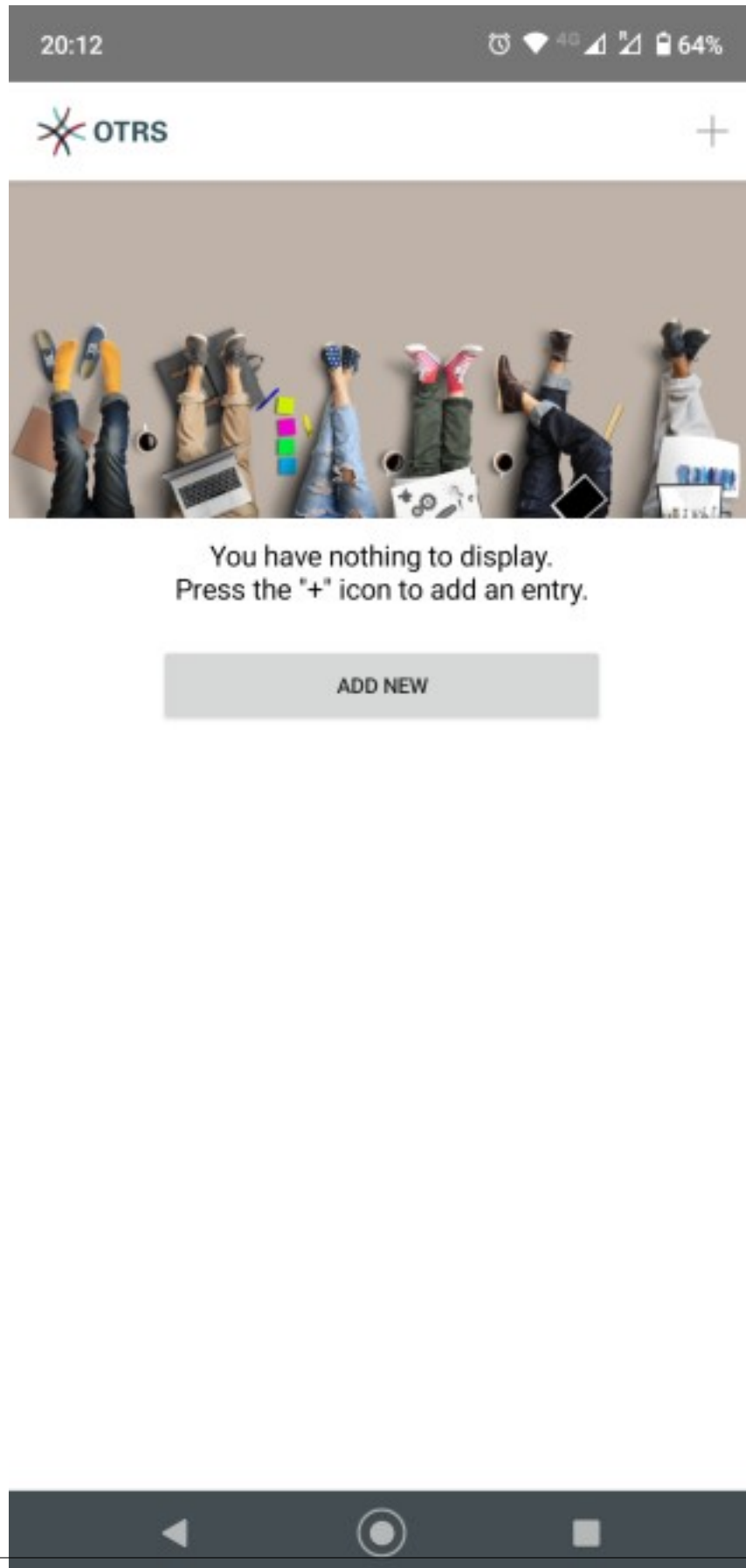
So fügen Sie ein Konto hinzu:

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche *Neues hinzufügen*.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Tippen Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Die App stellt nun eine Verbindung mit dem Webserver her und prüft, ob alles in Ordnung ist. Nach dem erfolgreichen Hinzufügen wird das Konto in der Ansicht "Kontoverwaltung" angezeigt.

So bearbeiten Sie ein Konto:

1. Tippen Sie auf das Symbol *Bearbeiten* in der Titelleiste.
2. Tippen Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten* neben einem Konto.
3. Ändern Sie die Felder.
4. Tippen Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.



20:12 🔔 4G 📶 🔋 64%

OTRS +

Link Account

Domain:
(e.g. specialdomain.com)

Account Name (optional):
(e.g. MyHelpdesk)

User:
(e.g. MaxMustermann)

Password:
(your login password)

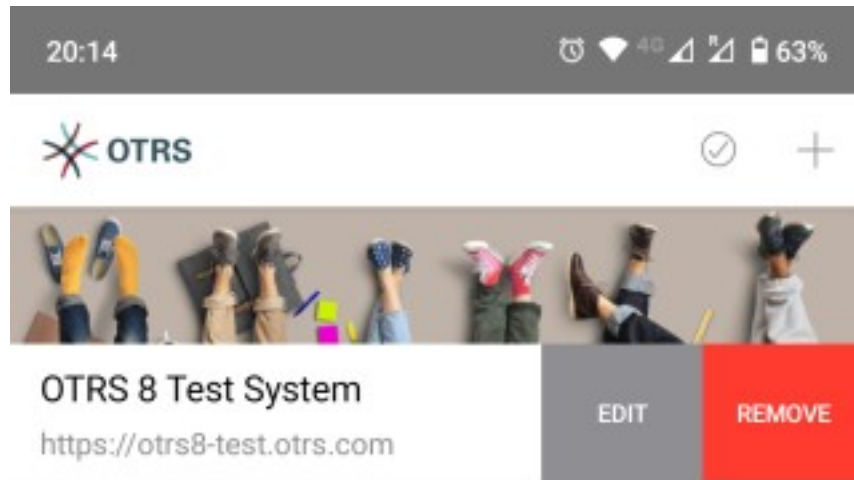


Abb. 3: Konto bearbeiten oder entfernen

So entfernen Sie ein Konto:

1. Tippen Sie auf das Symbol *Bearbeiten* in der Titelleiste.
2. Tippen Sie auf die Schaltfläche *Entfernen* neben einem Konto.
3. Bestätigen Sie die Meldung durch Antippen der Schaltfläche *OK*.

16.2 Verwendung der App

Nach der Installation der App und der Verknüpfung eines neuen Kontos kann **OTRS** wie in einem Browser verwendet werden.

Um sich bei einem Konto anzumelden, tippen Sie es einfach einmal in der Liste an. Die App meldet sich mit den angegebenen Zugangsdaten an und zeigt das Dashboard von **OTRS** an.

Bemerkung: Falls für das Konto eine der Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethoden eingerichtet ist, werden Sie aufgefordert, die Authentifizierungsprüfung abzuschließen, um sich anzumelden.

Die App enthält eine Titelleiste, in der der Name der OTRS-Instanz angezeigt wird. Über das Pfeilsymbol in der linken oberen Ecke gelangen Sie zurück zur Ansicht der Kontoverwaltung. Mit den Pfeilen in der oberen rechten Ecke kann innerhalb der Ansichten von **OTRS** vor- und zurückgeschaltet werden.

Die Seitenleiste des Organizers ist zusammengeklappt und kann zusammen mit dem Hauptmenü ausgeklappt werden, indem Sie auf das Hauptmenü-Symbol in der linken oberen Ecke tippen.

Aus Platzgründen werden die Symbole in der Navigationsleiste nicht angezeigt, wenn sich das mobile Gerät im Hochformat befindet. Um die Aktionen anzuzeigen, muss das mobile Endgerät in den Querformat-Modus gedreht werden.

Ein kleines Symbol in der Navigationsleiste zeigt an, dass das mobile Gerät in den Querformat-Modus gedreht werden soll.

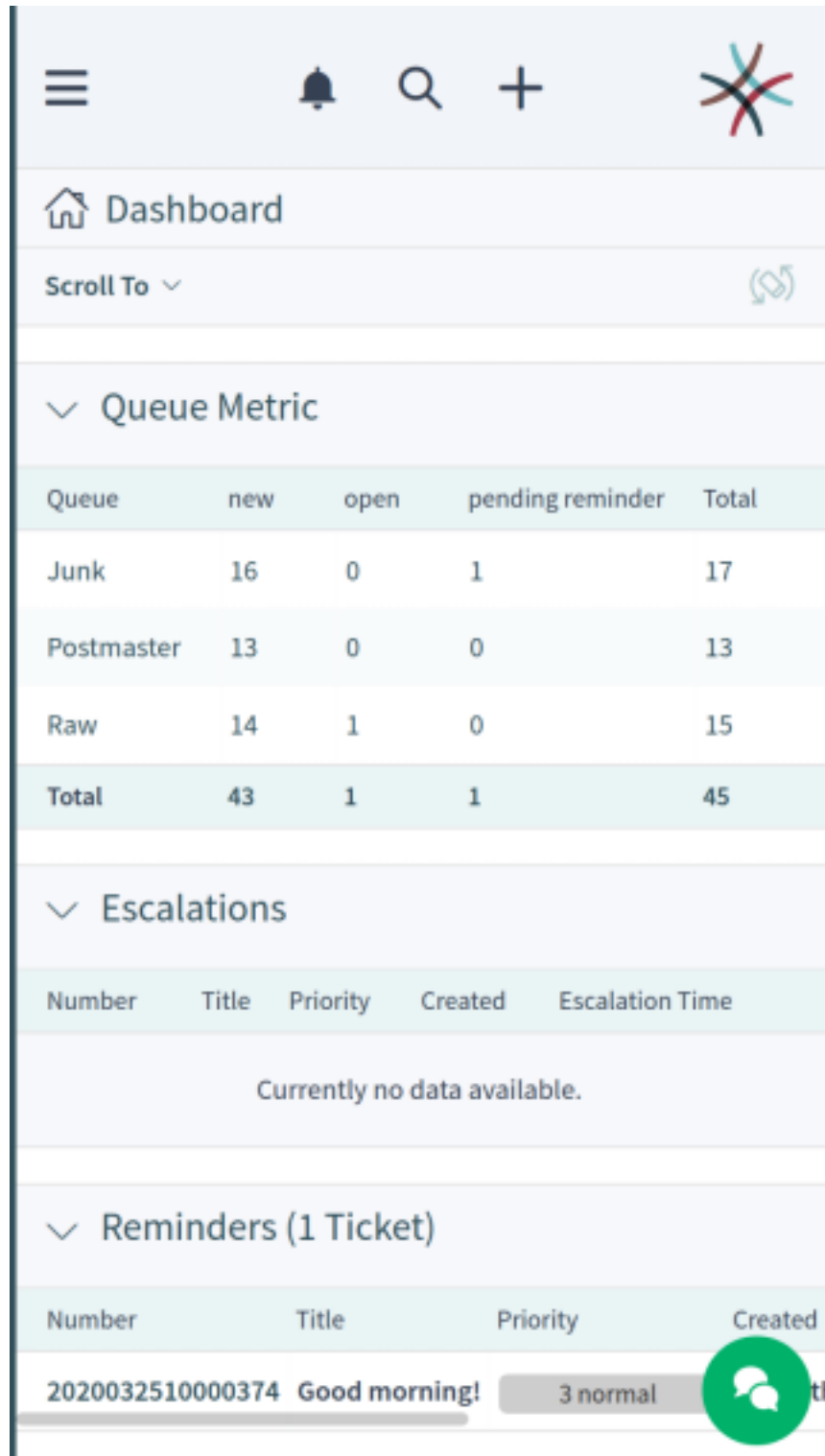


Abb. 4: Dashboard auf einem mobilen Gerät

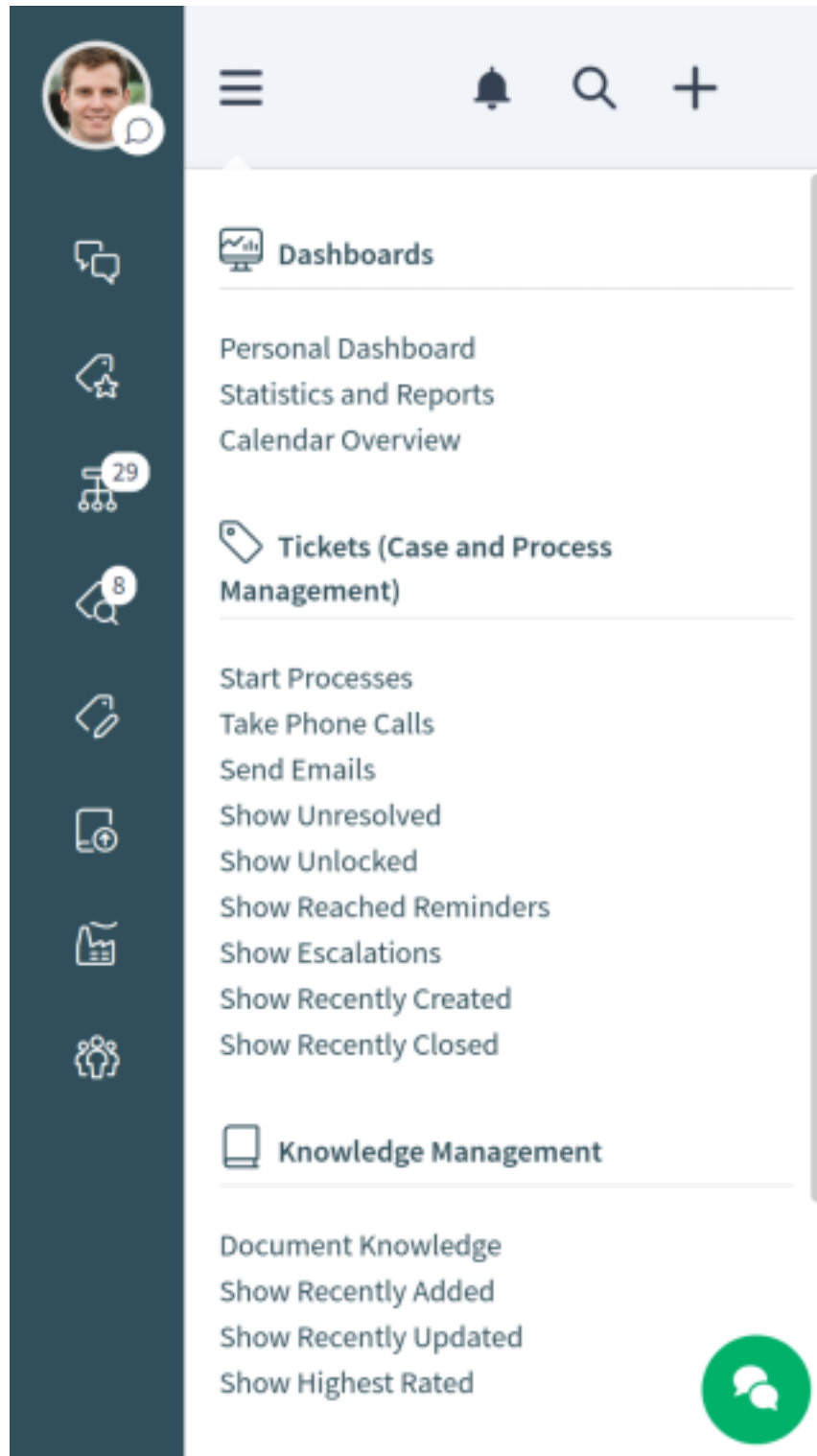


Abb. 5: Organizer-Seitenleiste und Hauptmenü

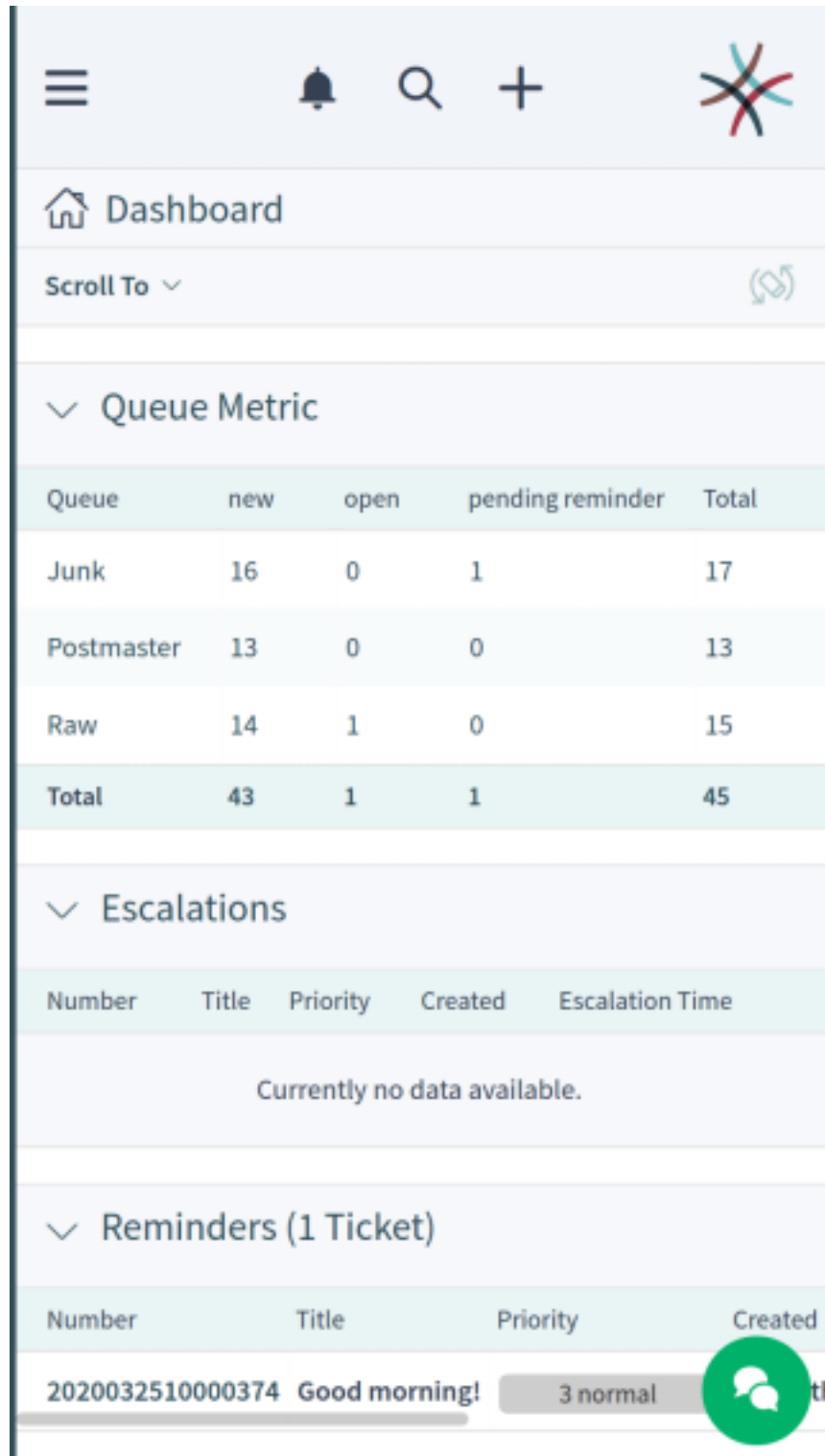
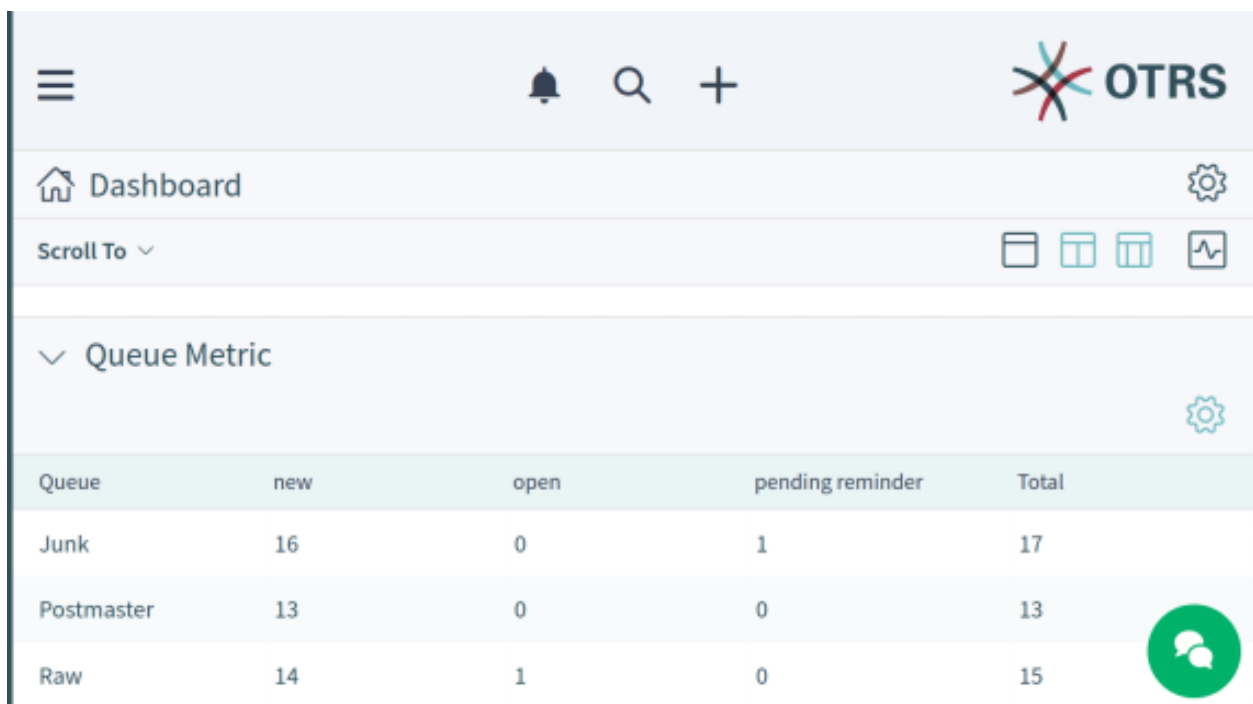


Abb. 6: Porträt-Modus



Queue	new	open	pending reminder	Total
Junk	16	0	1	17
Postmaster	13	0	0	13
Raw	14	1	0	15

Abb. 7: Querformat-Modus

Anmeldung am externen Interface

Das externe Interface ist an der folgenden Stelle verfügbar.

```
https://<OTRS_HOST>/external
```

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

Sie benötigen ein Kundenbenutzer-Konto, um **OTRS** nutzen zu können. Wenn Sie noch kein Konto haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder befolgen Sie die im folgenden Abschnitt beschriebenen Schritte zur Erstellung eines Kontos.

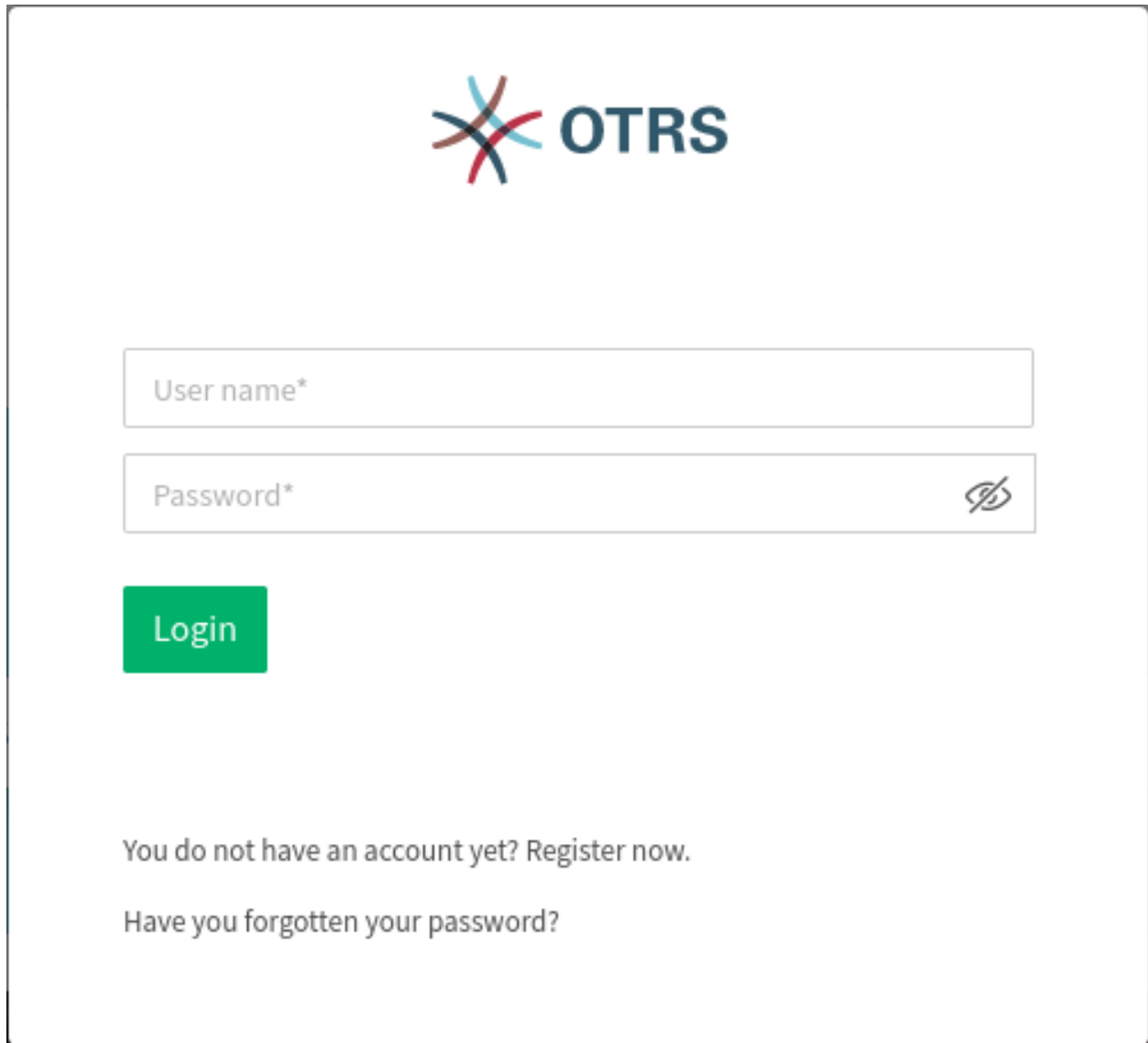
17.1 Anmeldung


So melden Sie sich mit einem bestehenden Konto an:

1. Gehen Sie zur Anmeldeseite.
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anmelden*.


17.2 Konto erstellen

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anmelden* in der oberen rechten Ecke.
2. Klicken Sie auf den Link *Jetzt registrieren*.
3. Füllen Sie die Felder aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Registrieren*.



 OTRS

User name*


Password* 

Login

You do not have an account yet? Register now.

Have you forgotten your password?

Abb. 1: Anmeldung



Create Account

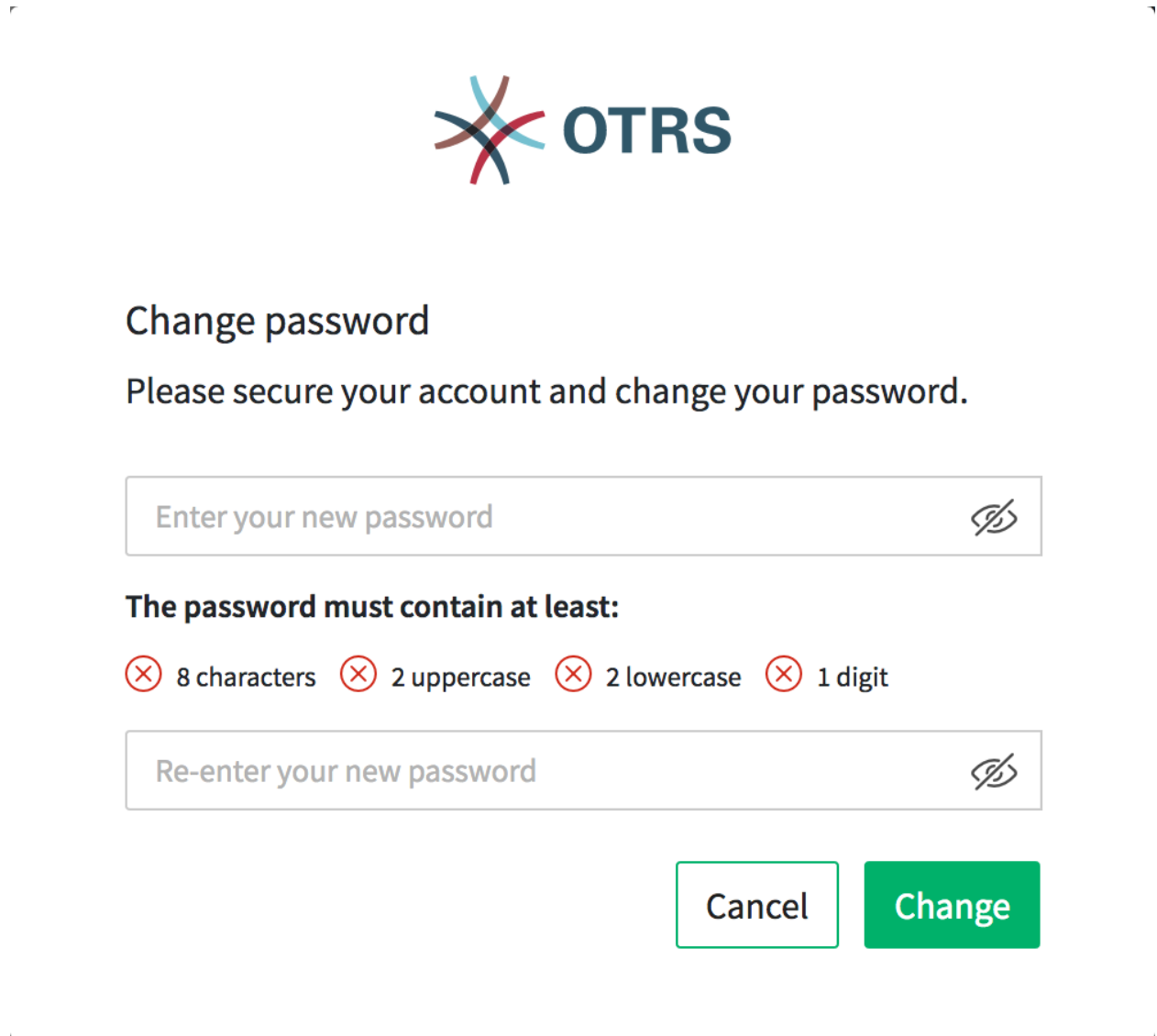
This will become your username.

You already have an account? [Log in instead.](#)

Abb. 2: Konto erstellen

Die Anmeldeinformationen werden an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Melden Sie sich mit dem Passwort an, das Sie in der E-Mail erhalten haben. Nach dem Einloggen werden Sie aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern.


17.3 Passwort ändern







OTRS


Change password

Please secure your account and change your password.

Enter your new password 

The password must contain at least:

-  8 characters
-  2 uppercase
-  2 lowercase
-  1 digit

Re-enter your new password 

Cancel **Change**

Abb. 3: Passwort ändern

1. Füllen Sie die Felder aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*.


Nachdem Sie Ihr Passwort geändert haben, werden Sie aufgefordert, eine Zwei-Faktor-Authentifizierung einzurichten.

17.4 Zwei-Faktor-Authentifizierung




Two-factor Authentication

Protect your account with two-factor authentication.
Please choose your preferred method to sign in.

 Authenticator App

Setup

 Email

Setup

Cancel

Abb. 4: Zwei-Faktor-Authentifizierung

1. Wählen Sie Ihre bevorzugte Authentifizierungsmethode.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Weiter*.

Bemerkung: Wenn Sie E-Mail als Authentifizierungsmethode wählen, haben Sie die Möglichkeit, die E-Mail-Sicherheit zu aktivieren. Das bedeutet, dass die E-Mail verschlüsselt und signiert wird, wenn die Daten gesendet werden.

Abhängig von der gewählten Authentifizierungsmethode wird der Code in der App oder in der E-Mail ange-

zeigt.

1. Geben Sie den Code in das Feld ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Verifizieren*.

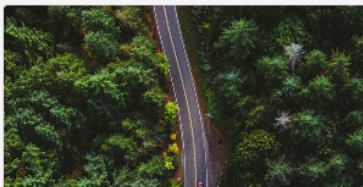


Custom Link 1 My Tickets ⁰ New Ticket  Lacey Green 

Knowledge Base Service Catalog Custom Link 2 Custom Link 3

How can we help you today?

Search something...



Create Custom Content Pages

Use custom pages to provide your users with individualized content.



Provide Services

Offer your customers certain services with guided ticket creation.



Apply Your Corporate Identity

Upload your logo and change the OTRS Colors to match your corporate branding.



Abb. 1: Homepage für angemeldete Benutzer

Meta-Navigationsleiste Die Meta-Navigationsleiste enthält den Login-Link für Kundenbenutzer. Sie kann auch andere benutzerdefinierte Links enthalten, je nach den vom Systemadministrator vorgenomme-

nen Einstellungen.

Primäre Navigationsleiste Die primäre Navigationsleiste enthält einen Link zur Wissensdatenbank und kann je nach den vom Systemadministrator vorgenommenen Einstellungen auch andere benutzerdefinierte Links enthalten.

Hauptabschnitt Der Hauptabschnitt enthält das Suchfeld und kann zur Anzeige von Informationen, wie z.B. einer Begrüßungsnachricht, verwendet werden.

Link-Liste Der Abschnitt Linkliste kann dazu verwendet werden, Boxen zu erstellen, die eine Sammlung nützlicher Links enthalten.

Bild-Teaser Der Bereich Bild-Teaser kann dazu verwendet werden, Boxen mit Bildern und Links anzuzeigen.

Inhaltskarte Der Inhaltskartenbereich kann dazu verwendet werden, Boxen mit Teasertext und Links zu weiteren Informationen anzuzeigen.

Fußleiste Der Abschnitt der Fußleiste enthält ein Dropdown-Menü zur Auswahl der Sprache des externen Interface.

In der rechten Ecke befindet sich das Chat-Symbol. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird die Chat-Funktion des externen Interface geöffnet.

Bemerkung: Dieses Bild zeigt nur den Originalzustand der Software mit Beispieldinhalt. Der Inhalt Ihres externen Interface kann je nach den vom Systemadministrator vorgenommenen Einstellungen variieren.

Hauptnavigation und Fußzeile

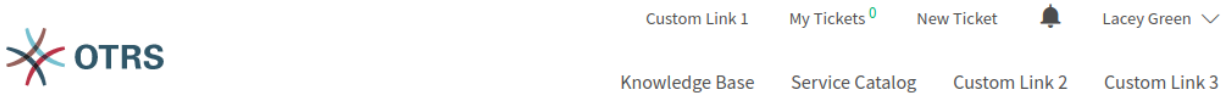


Abb. 1: Hauptnavigation

Der Hauptnavigationbereich enthält die folgenden Links und Symbole für einen eingeloggten Kundenbenutzer.

Meine Tickets Dieser Link führt den Benutzer zur Ansicht *Ticket-Liste*.

Neues Ticket Dieser Link führt die Benutzer zur Ansicht *Neue Tickets erstellen*.

Ticket-Benachrichtigungen Dieser Link führt die Benutzer zur Ansicht *Ticket-Benachrichtigungen*.

Benutzername Ein Menü zeigt Einträge für *Persönliche Einstellungen* und eine Logout-Option an, wenn der Kundenbenutzer in der Hauptnavigation über den Benutzernamen fährt.

Wissensdatenbank Dieser Link führt die Benutzer zur Ansicht *Wissensdatenbank*.

Servicekatalog Dieser Link führt Sie zur Ansicht *Servicekatalog*.

Benutzerdefinierte Links Diese Links können verwendet werden, um Benutzer zu *Benutzerdefinierte Seiten* zu führen.

Persönliche Einstellungen

Die Ansicht Persönliche Einstellungen enthält die Abschnitte *Allgemein* und *Sicherheit*.

Bemerkung: Der Inhalt Ihrer *Persönlichen Einstellungen* kann je nach den vom Systemadministrator vorgenommenen Einstellungen variieren.

20.1 Allgemein

In der Sektion *Allgemein* kann der Kundenbenutzer sein Avatarbild, die Sprache der externen Schnittstelle und die bevorzugte Zeitzone ändern.

20.2 Sicherheit


Im Abschnitt *Sicherheit* kann der Kundenbenutzer sein Passwort und die Einstellungen für die Zwei-Faktor-Authentifizierung ändern.

Home > Personal Preferences

Personal Preferences

General Security

Avatar



Upload your avatar image.

Language*

English (United States)

Select the main interface language.

Time Zone*

Europe/Budapest

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.





Abb. 1: Persönliche Präferenzen - Allgemein


Home > Personal Preferences

Personal Preferences


General **Security**

Change Password

Current password 



Enter your new password 


The password must contain at least:

Re-enter your new password 

Set a new password by filling in your current password and a new one.

Two-factor Authentication

 Authenticator App	Setup
 Email	Setup

Revoke all trusted devices 

[Submit](#)




Abb. 2: Persönliche Präferenzen - Sicherheit

Neue Tickets erstellen

In dieser Ansicht kann ein Kundenbenutzer neue Tickets erstellen. Die Felder *Betreff* und *Nachricht* sind Pflichtfelder. Das Feld *Anhang* kann optional zum Hinzufügen von Anhängen zum Ticket verwendet werden.

Home > New Ticket

Create New Ticket

Ticket Process Ticket

Subject*

Please insert a title for the ticket.

Message*

Attachments

Drop files here or click to select files

Create Ticket

Abb. 1: Neues Ticket erstellen

Der Texteditor des Feldes *Nachricht* bietet die folgenden Optionen:

- Markieren von Text als fett oder kursiv
- Hinzufügen von Links
- Hinzufügen einer nummerierten oder einer Aufzählungsliste

- Textausrichtung
- Einfügen von Zitatblöcken
- Einfügen von Tabellen
- Einfügen von Bildern

Verwandte Wissensdatenbank-Artikel werden basierend auf den Schlüsselwörtern angezeigt, die in den Feldern *Thema* und/oder *Nachricht* eingegeben wurden. Wenn Sie auf einen Wissensdatenbank-Artikel klicken, öffnet sich die Ansicht *Wissensdatenbank*.

Die zugehörigen Wissensdatenbank-Artikel werden als Kundennutzer-Typen angezeigt, so dass die Liste der vorgeschlagenen Wissensdatenbank-Artikel nach jedem Wort, das in die Felder *Thema* und/oder *Nachricht* eingegeben wird, aktualisiert wird. Die vorgeschlagenen Wissensdatenbank-Artikel werden auf der Grundlage der Anzahl der übereinstimmenden Schlüsselwörter sortiert.

Nach dem Erstellen des Tickets und dem Klicken auf die Schaltfläche *Ticket erstellen* gelangt der Kundenbenutzer zur Ansicht *Ticket-Liste*. Das erstellte Ticket wird in der Listenansicht neben allen anderen bereits erstellten Tickets angezeigt.

Jetzt wird das neu erstellte Ticket als neues Ticket in den Ansichten des Agenten-Interface angezeigt.

Prozess-Tickets können auch in der Ansicht "Neue Tickets erstellen" erstellt werden, wenn im System verfügbare Prozesse zur Verfügung stehen. Der entsprechende Prozess kann im Dropdown-Menü ausgewählt werden.

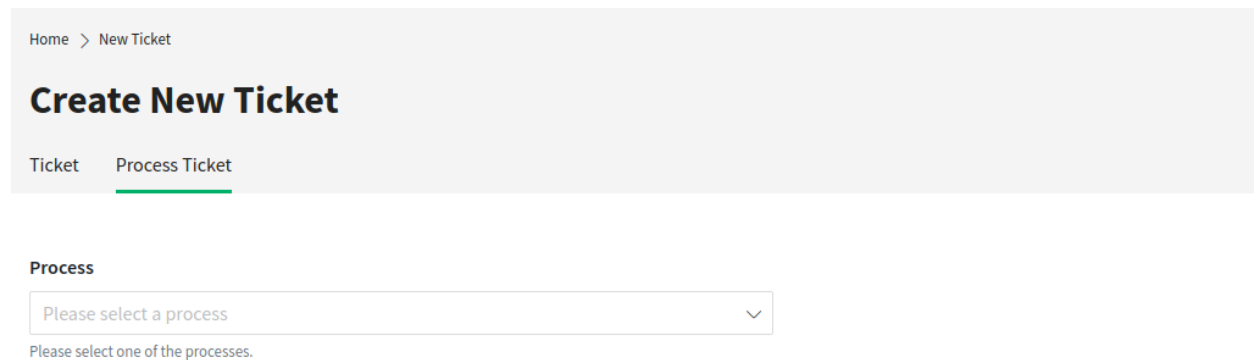


Abb. 2: Prozess-Ticket erstellen

Nach Auswahl eines Prozesses wird die Ansicht zum Erstellen von Tickets geöffnet und das Prozess-Ticket kann erstellt werden. Die bearbeitbaren Felder in dieser Ansicht werden durch den jeweiligen Prozess definiert.

Ticket-Liste

Die Ticket-Liste zeigt die Tickets des angemeldeten Kundenbenutzers und die Firmentickets an. Das Feld *Suchen* in diesem Abschnitt ermöglicht dem Kundenbenutzer die Suche nach bestimmten Tickets anhand des Ticket-Titels oder der Ticket-Nummer.

Tickets mit fettgedruckten Texten haben ungelesene Artikel. Die farbigen Kreise in der ersten Spalte haben folgende Bedeutung:

- Blauer Kreis = Offene Tickets mit gelesenen oder ungelesenen Artikeln.
- Grauer Kreis = Geschlossene Tickets.

Bemerkung: Die in der Ticketliste angezeigten Spalten können im Administrator-Interface definiert werden. Es ist möglich zu definieren, ob der Titel des Tickets angezeigt werden soll oder ob stattdessen der letzte Betreff verwendet werden soll. Es ist möglich, zusätzliche Spalten hinzuzufügen, wie *Besitzer*, *Queue* oder *Dynamische Felder*.

Bemerkung: Die Farbe kann unterschiedlich sein, wenn der Administrator ein Corporate Design auf das externe Interface anwendet.

22.1 Meine Tickets

Die Ansicht in diesem Abschnitt zeigt Tickets, die vom aktuell angemeldeten Kundenbenutzer erstellt wurden.

Alle Tickets Diese Ansicht zeigt alle Tickets des aktuell angemeldeten Kundenbenutzers.

Offene Tickets Diese Ansicht zeigt alle Tickets des aktuell angemeldeten Kundenbenutzers, die noch nicht geschlossen sind. Ausstehende Tickets werden hier ebenfalls angezeigt.

OTRS

Custom Link 1 My Tickets ⁵ New Ticket Lacey Green

Knowledge Base Service Catalog Custom Link 2 Custom Link 3

Home > Ticket List

Ticket List

My Tickets Company Tickets

All Tickets Open Tickets Closed Tickets

Search for a ticket number or title

Ticket Number	Title	State	Created
2020042210000038	Product catalog	<input type="text" value="new"/>	04/22/2020 14:11:00
2020042210000029	Product catalog	<input type="text" value="new"/>	04/22/2020 10:12:08
2020032510000409	Re: subject alalal 1234	<input type="text" value="new"/>	03/25/2020 12:41:47
2020032510000374	Good morning!	<input type="text" value="pending reminder"/>	03/25/2020 12:41:45
2015071510123456	Welcome to OTRS!	<input type="text" value="new"/>	03/25/2020 09:38:08

Abb. 1: Meine Tickets - Alle Tickets

The screenshot shows the OTRS user interface. At the top right, there are navigation links: Custom Link 1, My Tickets (with a '4' notification), New Ticket, a notification bell, and the user name 'Lacey Green'. Below these are Knowledge Base, Service Catalog, Custom Link 2, Custom Link 3, and a search icon. The main header area includes 'Home > Ticket List' and the title 'Ticket List'. Below the title are tabs for 'My Tickets' (selected) and 'Company Tickets'. There are three filter buttons: 'All Tickets', 'Open Tickets' (highlighted in green), and 'Closed Tickets'. A search box on the right contains the text 'Search for a ticket number or title'. The main content is a table with columns: Ticket Number, Title (sortable), State (sortable), and Created (sortable). The table lists four tickets, with the last one having a green chat icon next to it.

Ticket Number	Title	State	Created
2020042210000038	Product catalog	new	04/22/2020 14:11:00
2020032510000409	Re: subject alalal 1234	new	03/25/2020 12:41:47
2020032510000374	Good morning!	pending reminder	03/25/2020 12:41:45
2015071510123456	Welcome to OTRS!	new	03/25/2020 09:38:08

Abb. 2: Meine Tickets - Offene Tickets

Geschlossene Tickets Diese Ansicht zeigt alle Tickets des aktuell angemeldeten Kundenbenutzers, die sich im Status *geschlossen* befinden.

22.2 Firmen-Tickets

Die Ansicht in diesem Abschnitt zeigt alle Tickets, die einem bestimmten Kunden zugeordnet sind. Alle Kundenbenutzer, die diesem bestimmten Kunden zugeordnet sind, können den Inhalt in dieser Liste sehen.

The screenshot shows the OTRS web interface. At the top left is the OTRS logo. The top navigation bar includes links for 'Custom Link 1', 'My Tickets 4', 'New Ticket', a notification bell, and the user name 'Lacey Green'. Below this is a secondary navigation bar with 'Knowledge Base', 'Service Catalog', 'Custom Link 2', 'Custom Link 3', and a search icon. The main content area has a breadcrumb 'Home > Ticket List' and a large heading 'Ticket List'. Underneath are tabs for 'My Tickets' (selected) and 'Company Tickets'. There are three filter buttons: 'All Tickets', 'Open Tickets', and 'Closed Tickets' (which is highlighted). A search box on the right contains the text 'Search for a ticket number or title'. Below the filters is a table with the following columns: 'Ticket Number', 'Title', 'State', and 'Created'. A single row is visible with the following data: Ticket Number: 2020042210000029, Title: Product catalog, State: closed successful (in a blue box), and Created: 04/22/2020 10:12:08. To the right of the row is a green circular icon with a white refresh symbol.

Home > Ticket List

Ticket List

My Tickets Company Tickets

All Tickets Open Tickets Closed Tickets

Search for a ticket number or title

Ticket Number	Title	State	Created
2020042210000029	Product catalog	closed successful	04/22/2020 10:12:08

Abb. 3: Meine Tickets - Geschlossene Tickets

Ticket-Detailansicht

Die Ticket-Detailansicht zeigt die gesamte Kommunikation innerhalb des Tickets an.

Die Artikel werden in einer Liste angezeigt, die standardmäßig mit dem ersten Artikel beginnt. Auf der rechten Seite werden standardmäßig die folgenden Ticket-Informationen angezeigt:

- Status
- Ticket-Nummer
- Queue
- Priorität

Am Ende der Artikelliste befindet sich der Abschnitt zum Schreiben einer Antwort auf das Ticket. Die Schaltfläche *Auf dieses Ticket antworten* auf der rechten Seite führt den Benutzer direkt zum Antwortbereich der Ansicht.

New keyboard needed

RM New keyboard needed

Hi,
I need a new keyboard.
Greetings
Robert

Created: 01/28/2020 19:31

[Respond to This Ticket](#)

State
pending reminder

Ticket Number
2020012854000031

Queue
Postmaster

Priority
3 normal

Available at Februar

Hi,
I have new keyboards available in Februar.
Greetings
John Smith

Created: 01/28/2020 19:33

Subject*


RM Re: New keyboard needed

Subject for a new article.

Message*


Please enter a message for the new article.

Attachments

 Select or drop files here.



Submit

English (United States) 

[Knowledge Base](#)

[Privacy Policy Example](#)

Copyright (C) 2001-2020

[Service Catalog](#)

[Imprint Example](#)

OTRS AG

Ticket-Benachrichtigungen

Die Ticket-Benachrichtigungen informieren den eingeloggten Kundenbenutzer darüber:

- Neu erstellte Tickets, die sich auf den Kundenbenutzer beziehen
- Antworten von Agenten auf die Tickets der Kundenbenutzer
- Statusänderungen eines Tickets

This site uses cookies. By using this site you accept our [data protection](#) agreement.

Title	State
New keyboard needed	pending reminder
Monitor is broken	new

Abb. 1: Benachrichtigungsansicht bei Maus-Hover

Das Glockensymbol in der Meta-Navigationsleiste informiert Benutzer über neue ungelesene Ticket-Benachrichtigungen. Wenn das Glockensymbol einen zusätzlichen grünen Kreis hat, gibt es neue ungelesene Benachrichtigungen. Wenn der Kundenbenutzer mit der Maus über das Symbol fährt, wird ein kurzer Überblick über die letzten fünf Ticket-Benachrichtigungen angezeigt.

Der Kundenbenutzer kann sie als gelesen markieren oder die Ansicht *Meine Benachrichtigungen* öffnen.

Meine Benachrichtigungen In dieser Ansicht werden alle Benachrichtigungen mit Datum und Uhrzeit angezeigt, unabhängig davon, ob sie als gelesen oder ungelesen markiert sind. Ungelesene Benachrichtigungen haben fettgedruckte Titel. Wenn der Kundenbenutzer mit der Maus über einen Eintrag in der Liste fährt, wird der Eintrag hervorgehoben.

Home > My Notifications

My Notifications

● Product catalog John Smith responded to your ticket.	04/23/2020 13:30:37
● Product catalog The ticket was closed.	04/23/2020 13:30:37
● Product catalog A new ticket was created for you.	04/22/2020 14:11:01
● Product catalog A new ticket was created for you.	04/22/2020 10:12:09
● Good morning! The state changed to pending reminder.	04/21/2020 16:57:53

First Previous 1 2 Next Last

Mark All as Read

Abb. 2: Meine Benachrichtigungen - Alle

Wenn der Kundennutzer dann mit der Maus auf einen Eintrag klickt, wird das entsprechende Ticket in der *Ticket-Detailansicht* angezeigt. Wenn der Kundennutzer auf den blauen Kreis neben den Titeln klickt, kann er die Ticket-Benachrichtigungen auf gelesen oder ungelesen setzen.

Servicekatalog

Der Servicekatalog-Abschnitt kann zur Anzeige von Servicekatalog-Informationen und zur Kategorisierung der Informationen verwendet werden. Die Servicekatalog-Kategorien werden in alphabetischer Reihenfolge auf der linken Seite der Ansicht angezeigt.

Die Einträge im Servicekatalog können neben dem reinen Text auch Links zu anderen Seiten enthalten. Bei Einträgen mit Links werden Artikeltitel und Text hervorgehoben, wenn der Kundenbenutzer mit der Maus über den Eintrag fährt. Wenn der Kundennutzer auf den Eintrag klickt, der mit der Maus über den Eintrag bewegt wird, wird er zu der verlinkten Seite geführt.

Wenn innerhalb einer Kategorie Unterkategorien definiert sind, werden die Unterkategorien angezeigt, wenn der Kundenbenutzer mit der Maus über eine Kategorie fährt.

Bemerkung: Wenn es Elemente gibt, die keiner Kategorie zugeordnet sind, werden diese Elemente beim Aufruf der Ansicht zuerst angezeigt. Wenn alle Elemente Kategorien zugeordnet sind, werden die Elemente, die am meisten angeklickt wurden, zuerst angezeigt.

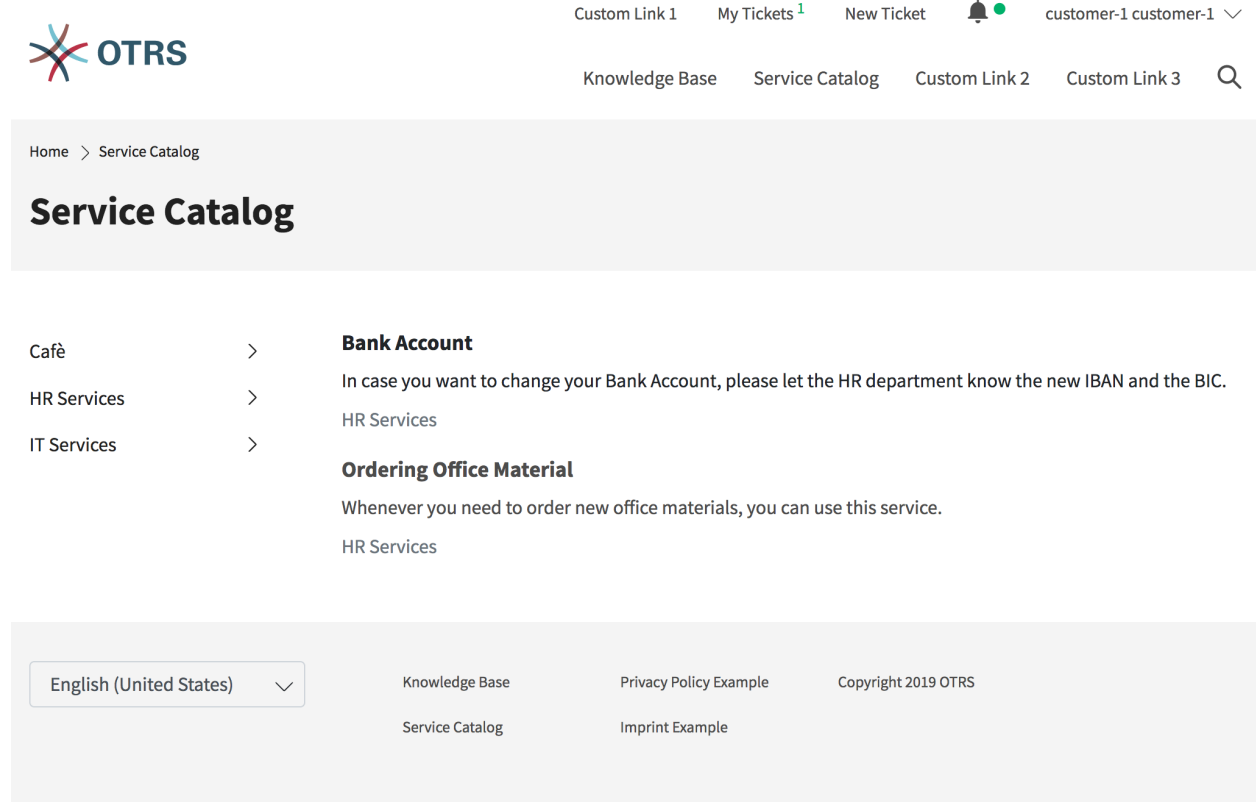


Abb. 1: Servicekatalog

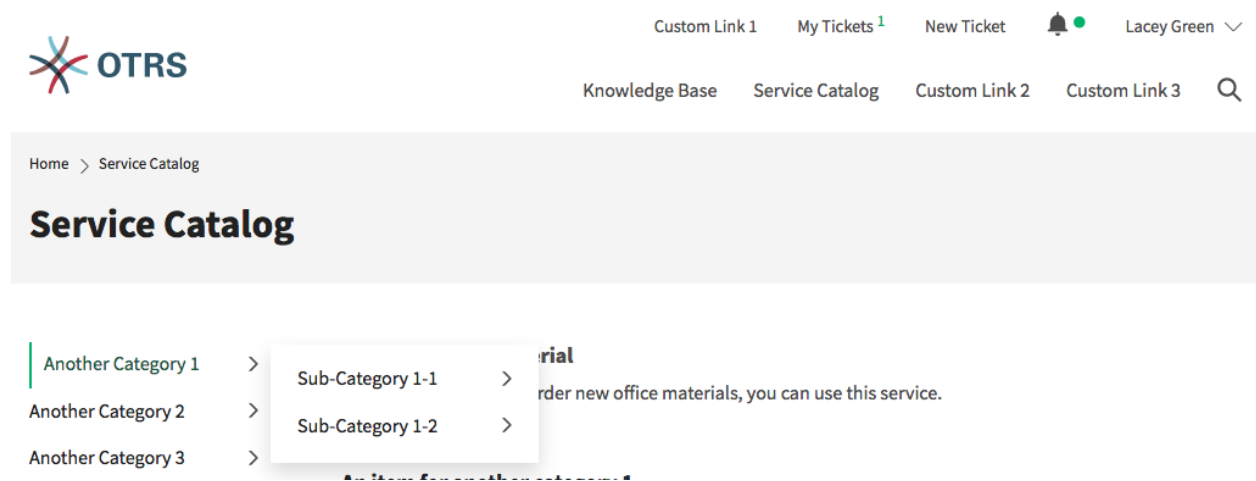


Abb. 2: Katalog mit Unterkategorien

Wissensdatenbank

Der Wissensdatenbank-Bereich kann zur Anzeige von Wissensdatenbank-Artikeln für Kunden und Kundenbenutzer verwendet werden. Die Wissensdatenbank-Artikel können in Kategorien gruppiert werden.

Bemerkung: Um einen Wissensdatenbank-Artikel im externen Interface anzuzeigen, muss der Status des Artikels *Extern (Kunde)* oder *Öffentlich (alle)* sein. Wenn der Status auf *Extern (Kunde)* gesetzt ist, wird der Wissensdatenbank-Artikel nur für angemeldete Kundenbenutzer angezeigt. Wenn der Status auf *Öffentlich (alle)* gesetzt ist, wird der Wissensdatenbank-Artikel auch für nicht angemeldete Benutzer sichtbar sein.

Ein Klick auf einen Artikeltitel öffnet die Artikel-Detailansicht des Artikels.

Die Artikel-Detailansicht des Artikels kann die Abschnitte enthalten:

- Symptom
- Problem
- Lösung
- Bewertung

Bemerkung: Die Abschnitte *Symptom*, *Problem* und *Lösung* werden nur angezeigt, wenn das entsprechende Feld bei der Erstellung des Artikels mit Text gefüllt wird.

Am Ende des Artikels können die Kundennutzer für den Artikel stimmen. Die Ergebnisse der Abstimmungen werden in den Detailansichten der Wissensdatenbank-Artikel angezeigt.

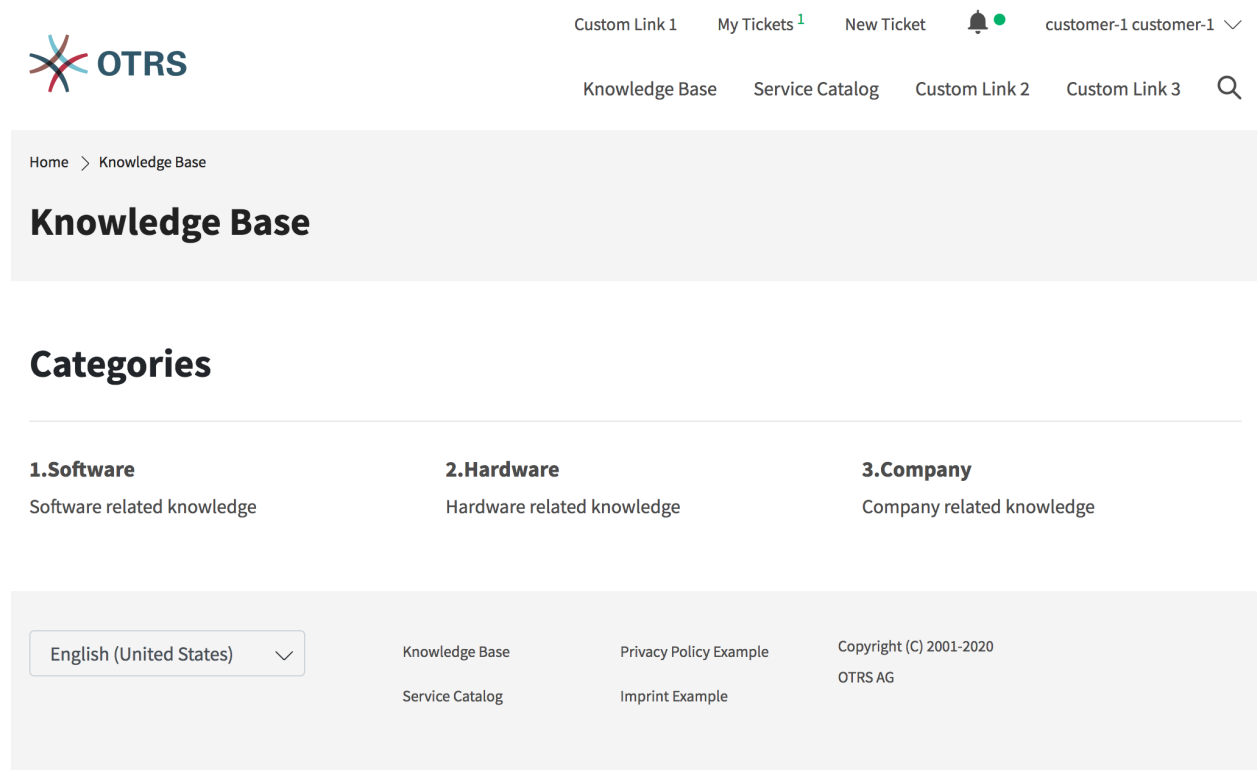


Abb. 1: Wissensdatenbank-Kategorien

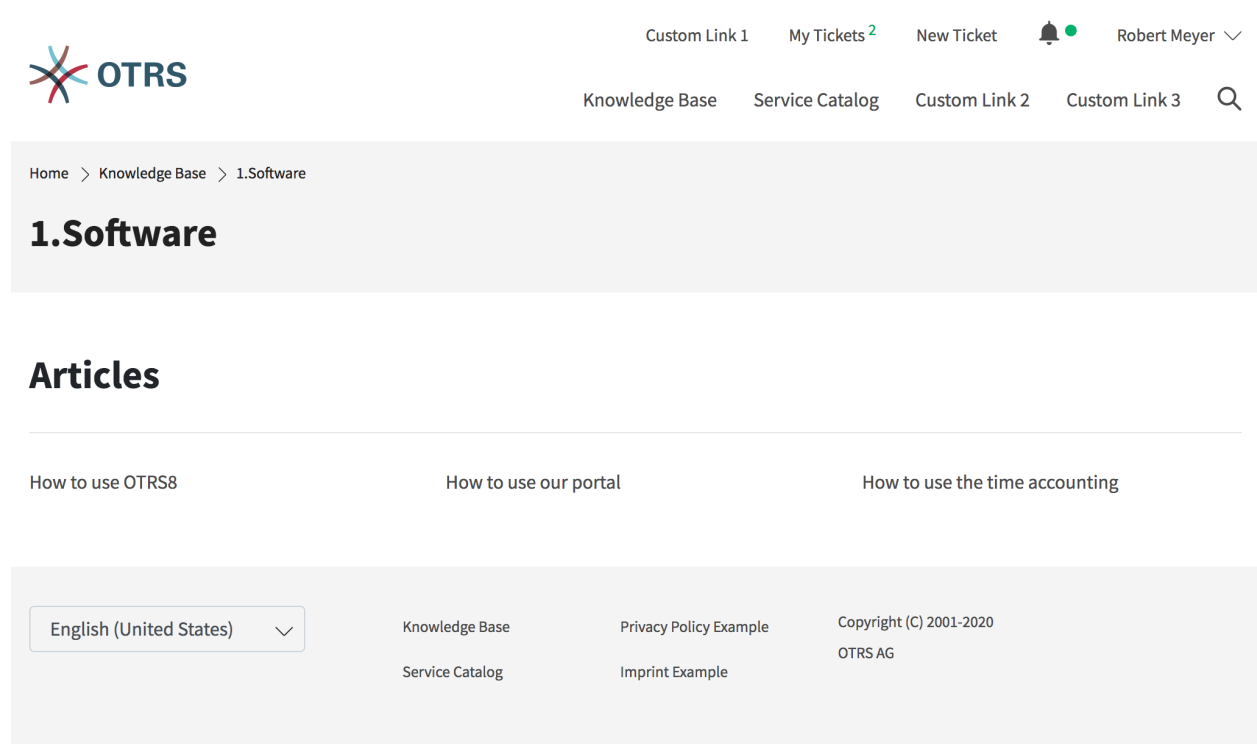


Abb. 2: Wissensdatenbank-Artikel

Die Suchmaschine für die Suchfunktion nutzt die Funktionalität von Elasticsearch. Kunden können die Suchfunktion nutzen, um einen relevanten Begriff in zu finden:

- Tickets
- Artikel
- Wissensdatenbank-Artikel
- Inhalt von Servicekatalogen
- Inhalt der benutzerdefinierten Seiten

Benutzerdefinierte Seiten

Die Links auf benutzerdefinierten Seiten können verwendet werden, um auf andere Webseiten zu verlinken. Der auf benutzerdefinierten Seiten zulässige Inhalt hängt von den Einstellungen ab, die ein Systemadministrator vorgenommen hat.

Kundenbenutzer können nicht direkt einen Chat mit einem bestimmten Agenten starten, sondern nur allgemeine Chat-Anfragen erstellen. Die Agenten können auch Chat-Anfragen an Kundenbenutzer senden.

29.1 Kundenbenutzer an Agent

So starten Sie einen Chat mit einem Agenten:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neue Konversation* innerhalb des Chat-Fensters in der unteren rechten Ecke des externen Interface.
2. Wählen Sie den entsprechenden Chat-Kanal, wenn es definierte Chat-Kanäle gibt.
3. Geben Sie eine Anfangsnachricht für die Chat-Anfrage ein.
4. Wenn ein Agent die Chat-Anfrage akzeptiert, wird der Chat geöffnet, und Sie können Ihre Nachrichten eingeben.

29.2 Öffentlicher Benutzer zu Agent

Besucher des externen Interface können auch nicht direkt einen Chat mit einem bestimmten Agenten starten, sondern nur allgemeine Chat-Anfragen erstellen. Da sie nicht eingeloggt sind, müssen sie einen Namen hinzufügen, um den Chat zu starten.

Die restlichen Schritte sind die gleichen wie im Abschnitt *Kundenbenutzer zum Agenten* beschrieben.

29.2.1 Agent zu Kundenbenutzer

So empfangen Sie eine Chat-Anfrage von einem Agenten:

1. Ein Agent gibt eine Anfangsnachricht ein, um eine Chat-Anfrage zu erstellen.

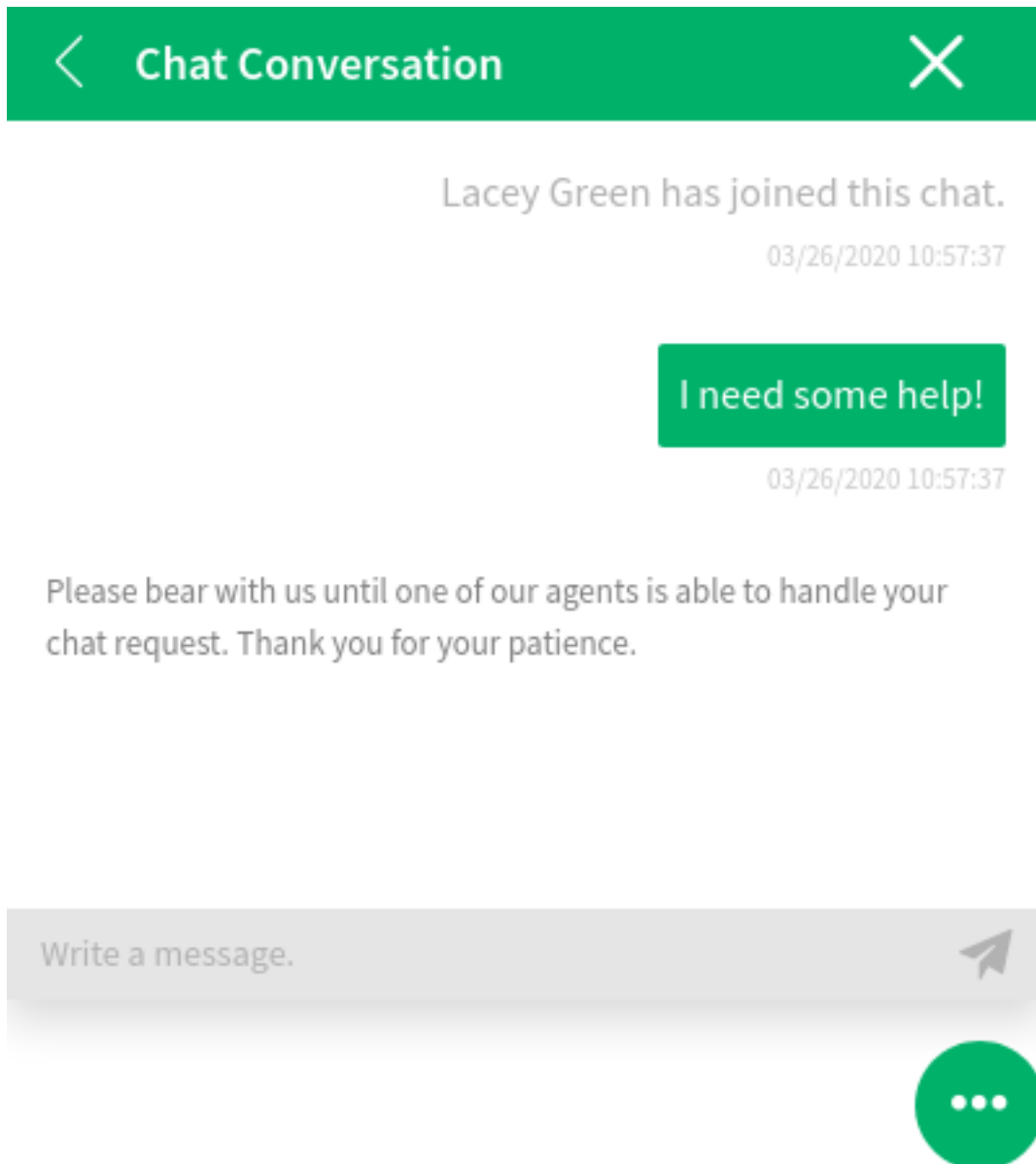


Abb. 1: Fenster "Chat starten"

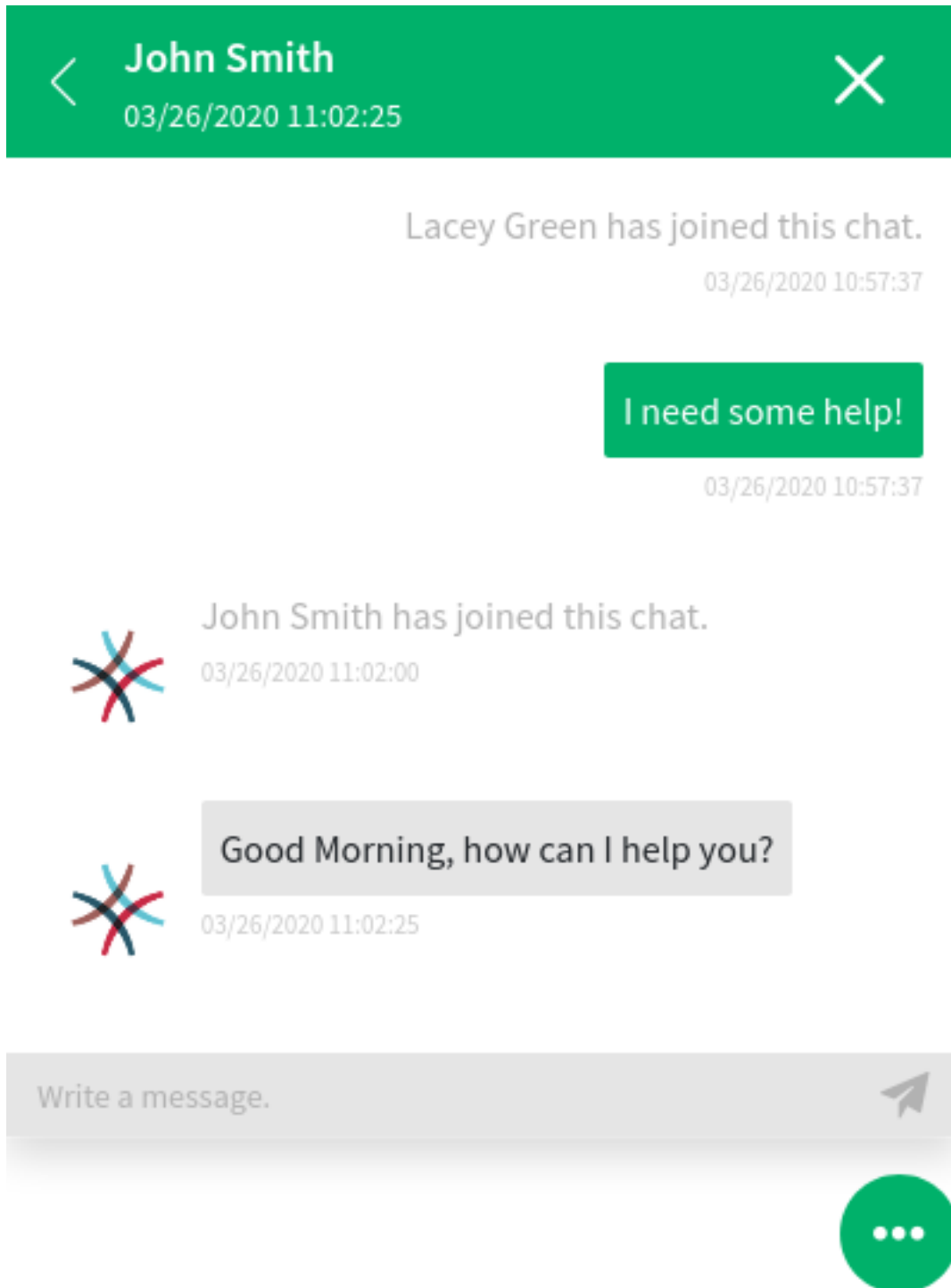


Abb. 2: Kundenbenutzer-Chat

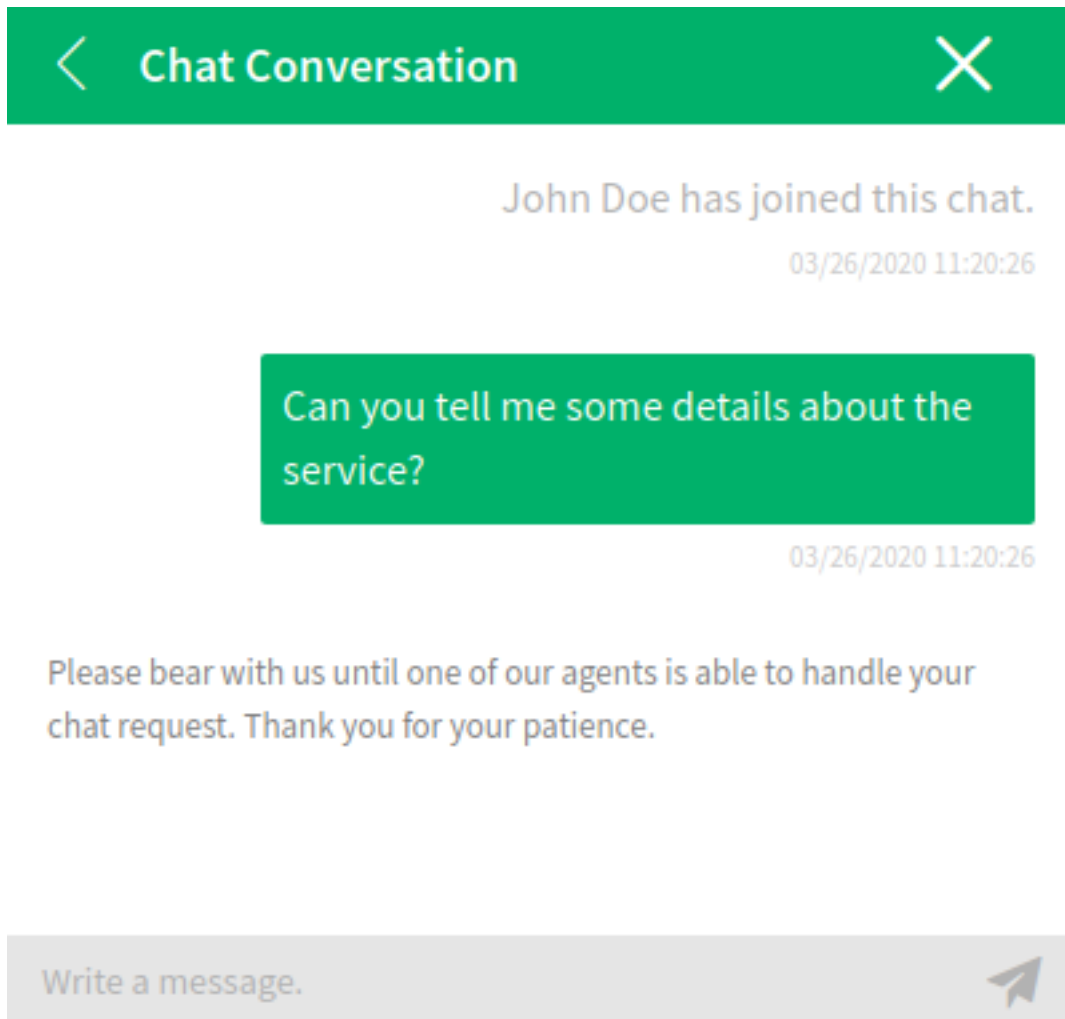


Abb. 3: Fenster "Chat starten"

2. Eine Browser-Benachrichtigung wird angezeigt, um Sie zu informieren. Sie müssen die Chat-Anfrage akzeptieren, die in der rechten unteren Ecke des externen Interface angezeigt wird.

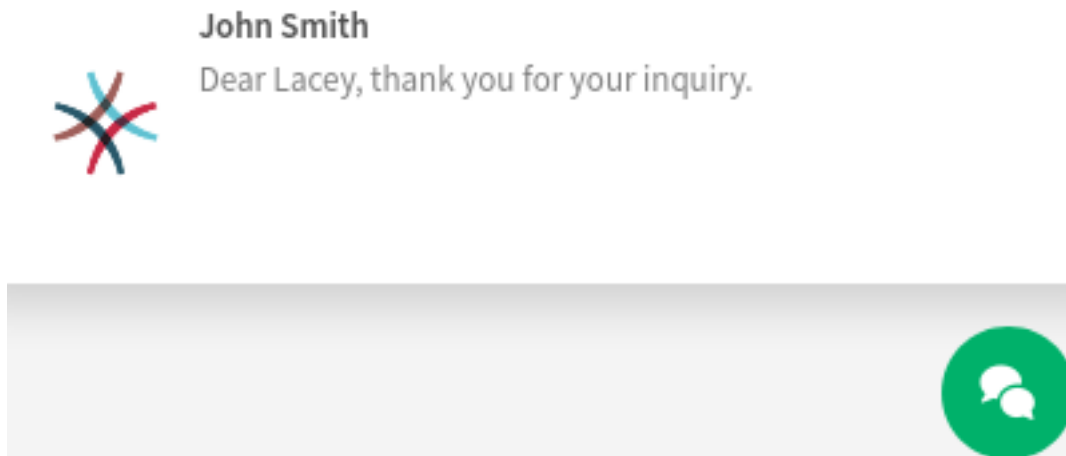


Abb. 4: Chat-Anfrage im externen Interface

3. Wenn Sie die Chat-Anfrage akzeptieren, können Sie jetzt chatten.
4. Wenn Sie den Chat schließen, ist es möglich, den Chat per E-Mail zu versenden oder ein Ticket aus dem Gespräch zu erstellen.

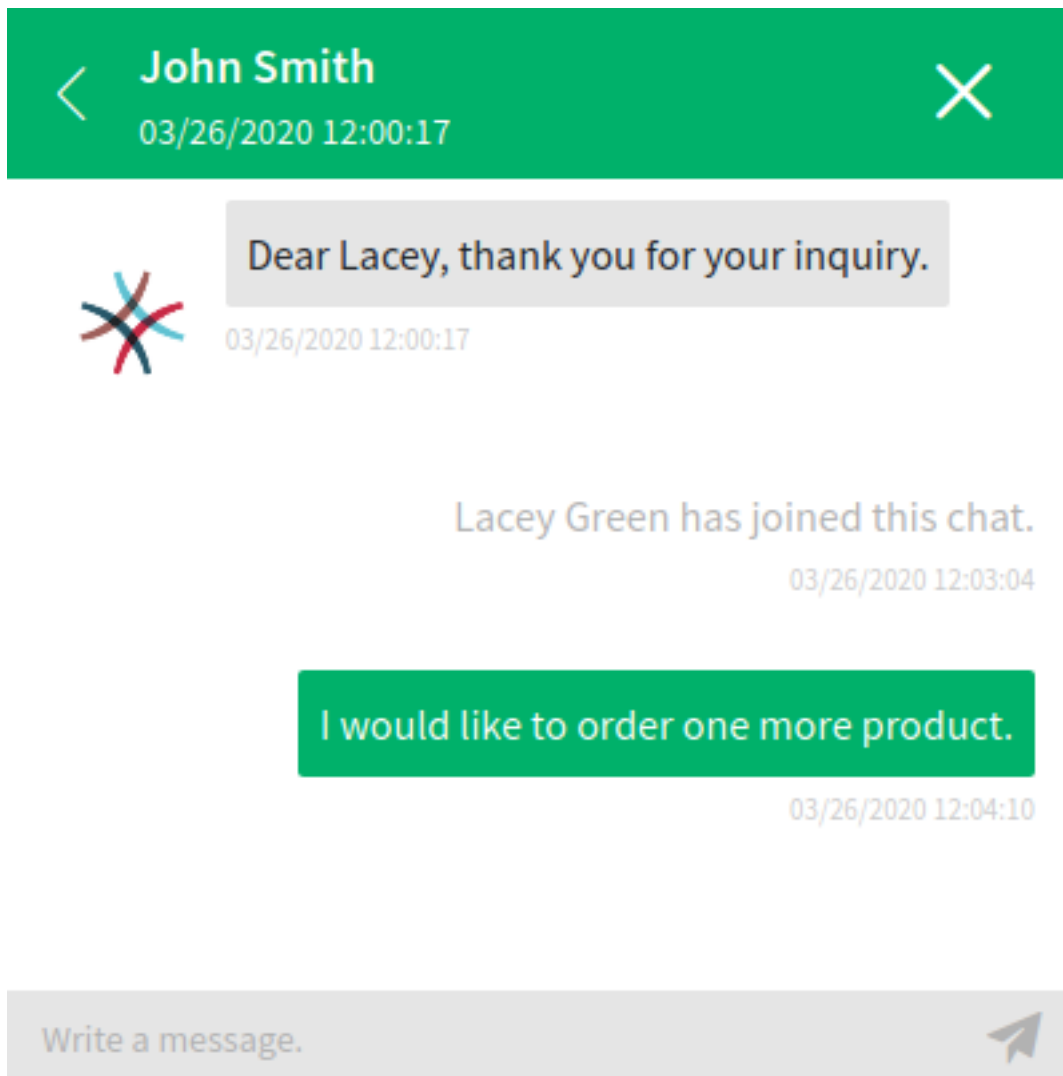


Abb. 5: Agent zu Kundenbenutzer-Chat

