



OTRS User Manual

Release 2024.6.1

OTRS AG

06.09.2024

1	Agenten-Interface	3
1.1	Anmeldung am Agenten-Interface	3
1.1.1	E-Mail-Authentifizierung	8
1.1.2	Authentifizierer-App	8
1.1.3	Erste Anmeldung	12
1.2	Navigation und Benutzung	12
1.2.1	Navigationselemente	12
1.2.2	Business-Objekte	17
1.2.3	Business Object-Listen	17
1.2.4	Business Object-Detailansichten	21
1.3	Personalisierung	28
1.3.1	Benutzerprofil	29
1.3.2	Sicherheit	29
1.3.3	Benachrichtigungseinstellungen	30
1.3.4	Fokusthema-Einstellungen	31
1.3.5	Organizer anpassen	33
1.3.6	Chat-Verfügbarkeit	34
1.3.7	Abmelden	34
1.4	Persönliches Dashboard	34
1.4.1	Widget „Ankündigungen“	35
1.4.2	Widget „Kundenaktivität“	36
1.5	Tickets	38
1.5.1	Ticket erstellen	38
1.5.2	Ticket-Liste	46
1.5.3	Ticket-Detailansicht	52
1.6	Artikel	64
1.6.1	Aktionen in der Artikel-Detailansicht	65
1.7	Services	67
1.7.1	Service-Liste	67
1.7.2	Service-Detailansicht	70
1.8	Service-Level-Vereinbarungen	71
1.8.1	Service-Level-Vereinbarungen	71
1.8.2	Service Level Agreement-Detailansicht	72
1.9	Wissensdatenbank-Artikel	73
1.9.1	Wissensdatenbank-Artikel erstellen	73
1.9.2	Wissensdatenbank-Artikel-Liste	75

1.9.3	Wissensdatenbank Artikel-Detailansicht	75
1.10	Kunden	79
1.10.1	Kunde erstellen	79
1.10.2	Kundenliste	82
1.10.3	Kunden-Detailansicht	82
1.11	Kundenbenutzer	86
1.11.1	Kundenbenutzer erstellen	86
1.11.2	Kundenbenutzer-Liste	89
1.11.3	Kundenbenutzer-Detailansicht	89
1.12	Benachrichtigungen	92
1.12.1	Benachrichtigungsliste	93
1.13	Ticket-Beobachtungslisten-Übersicht	95
1.13.1	Beobachtungslisten verwalten	97
1.13.2	Beobachtungslisten-Einstellungen	98
1.14	Statistik und Berichte	99
1.14.1	Berichte	99
1.14.2	Statistiken	103
1.15	Kalenderübersicht	116
1.15.1	Kalender-Widgets	116
1.15.2	Resource Calendar Widget Configuration	121
1.15.3	Termin hinzufügen	124
1.15.4	Kalender-Abonnements	130
1.16	Chat	130
1.16.1	Chat-Verfügbarkeit	131
1.16.2	Liste der Chat-Anfragen	132
1.16.3	Neuen Chat beginnen	132
1.16.4	Chat-Sprechblase	136
1.17	Suche	146
1.17.1	Suchparameter	149
1.18	Mobile App	150
1.18.1	Konten verwalten	151
1.18.2	Verwendung der App	151
2	Externes Interface	159
2.1	Anmeldung am externen Interface	159
2.1.1	Anmeldung	159
2.1.2	Konto erstellen	161
2.1.3	Passwort ändern	162
2.1.4	Zwei-Faktor-Authentifizierung	163
2.2	Homepage	164
2.3	Hauptnavigation und Fußzeile	165
2.4	Persönliche Einstellungen	166
2.4.1	Allgemein	166
2.4.2	Sicherheit	166
2.5	Neue Tickets erstellen	168
2.6	Ticket-Liste	169
2.6.1	Meine Tickets	170
2.6.2	Dynamisches Feld vom Typ Kunde	171
2.6.3	Firmen-Tickets	173
2.7	Ticket-Detailansicht	173
2.8	Ticket-Benachrichtigungen	173
2.9	Servicekatalog	176
2.10	Wissensdatenbank	177
2.11	Termin	179

2.12	Suche	180
2.13	Benutzerdefinierte Seiten	180
2.14	Chat	180
2.14.1	Kundenbenutzer zu Agent	180
2.14.2	Öffentlicher Benutzer zu Agent	180
3	Anhang	187
3.1	Erklärung zur Barrierefreiheit	187
3.1.1	Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen	187
3.1.2	Datum der Erstellung bzw. der letzten Aktualisierung der Erklärung	188
3.1.3	Barrieren melden: Kontakt zu den Feedback Ansprechpartnern	188
3.2	Tastaturkurzbefehle	188

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

1.1 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.

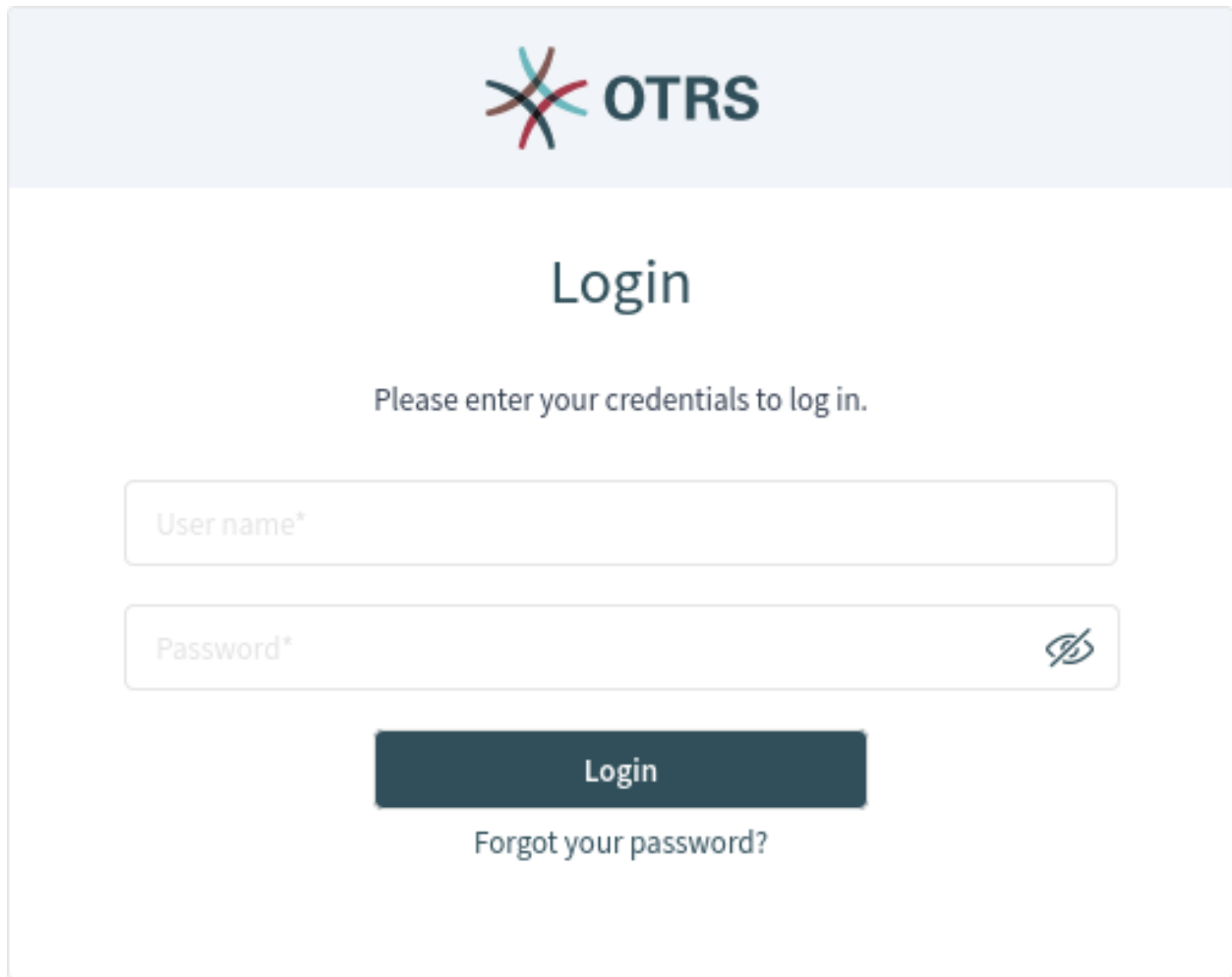
Sie benötigen ein Agentenkonto, um **OTRS** verwenden zu können. Wenn Sie noch kein Konto haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

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

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

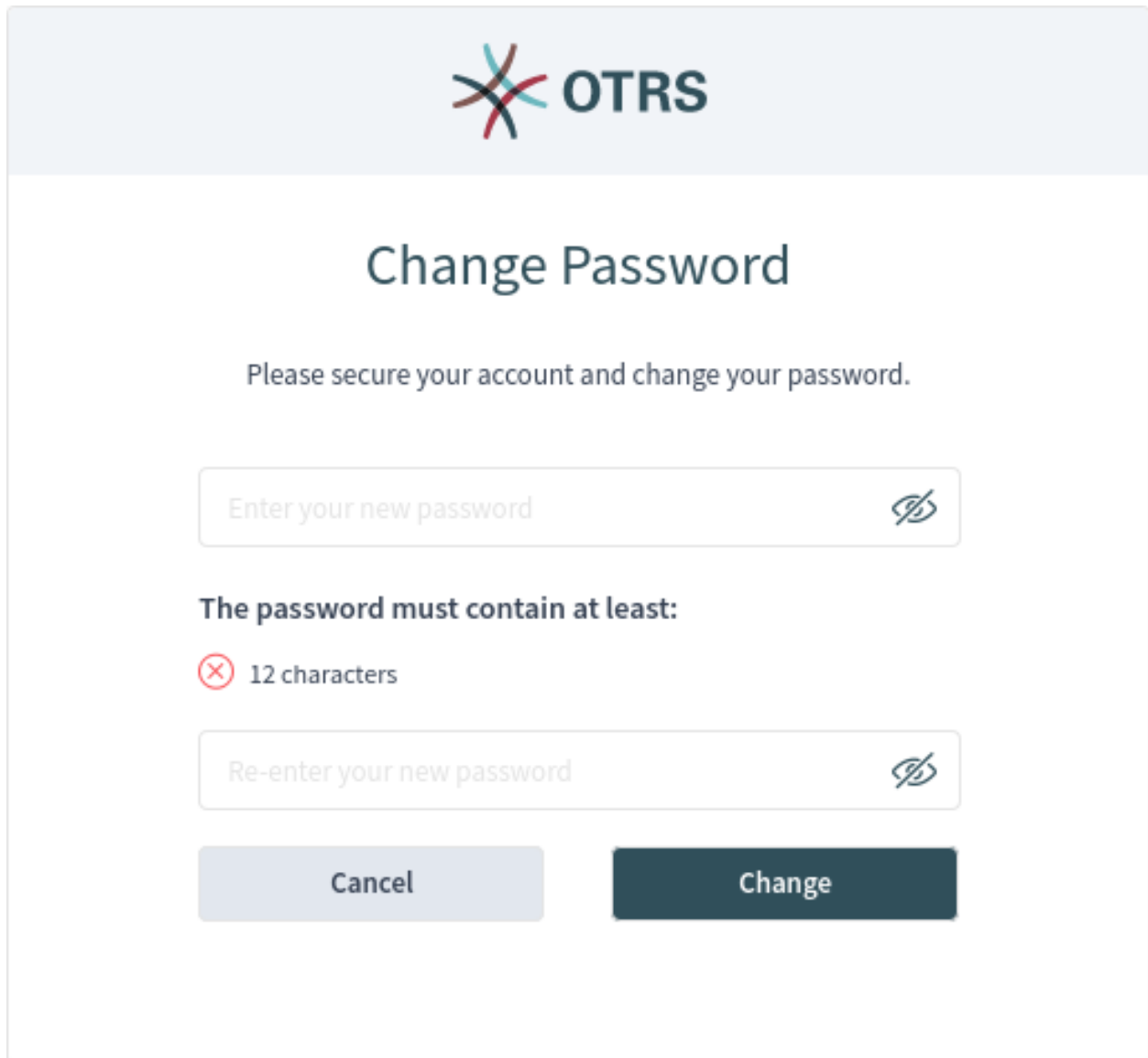
Aus Sicherheitsgründen muss für jeden Agenten eine Zwei-Faktor-Authentifizierung eingerichtet werden, wenn er sich zum ersten Mal anmeldet. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Einrichten*, um diese Sicherheitsfunktion einzurichten.


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



The screenshot shows the OTRS login interface. At the top, there is a header with the OTRS logo, which consists of a stylized starburst icon followed by the text "OTRS". Below the header, the word "Login" is centered in a large font. Underneath, a message reads "Please enter your credentials to log in." There are two input fields: the first is labeled "User name*" and the second is labeled "Password*" with a small eye icon to its right, indicating a password toggle. Below the input fields is a dark blue button with the text "Login". At the bottom of the form area, there is a link that says "Forgot your password?".


Abb. 1: Anmeldung für Agenten




 OTRS


Change Password

Please secure your account and change your password.

Enter your new password 

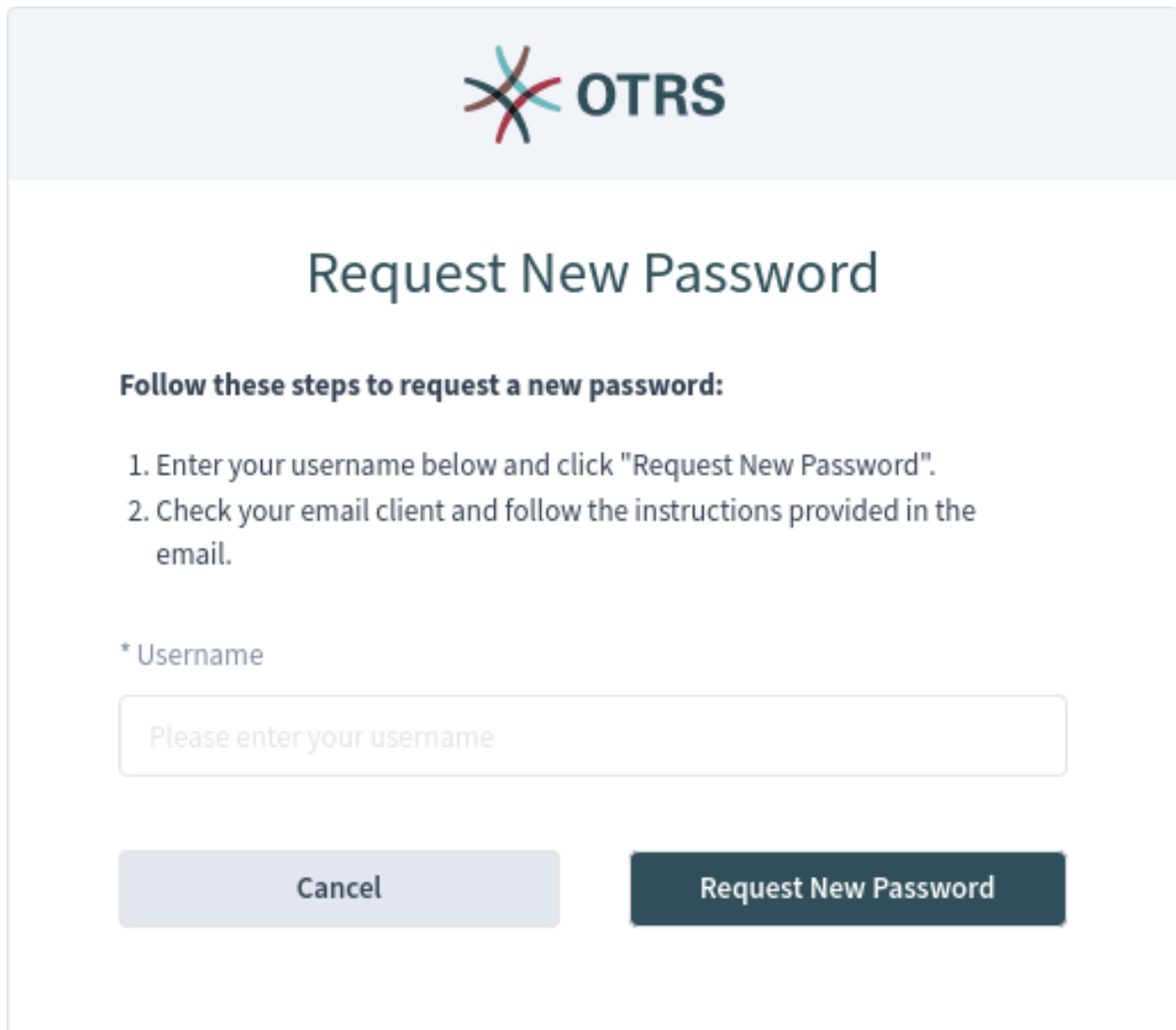
The password must contain at least:

 12 characters

Re-enter your new password 

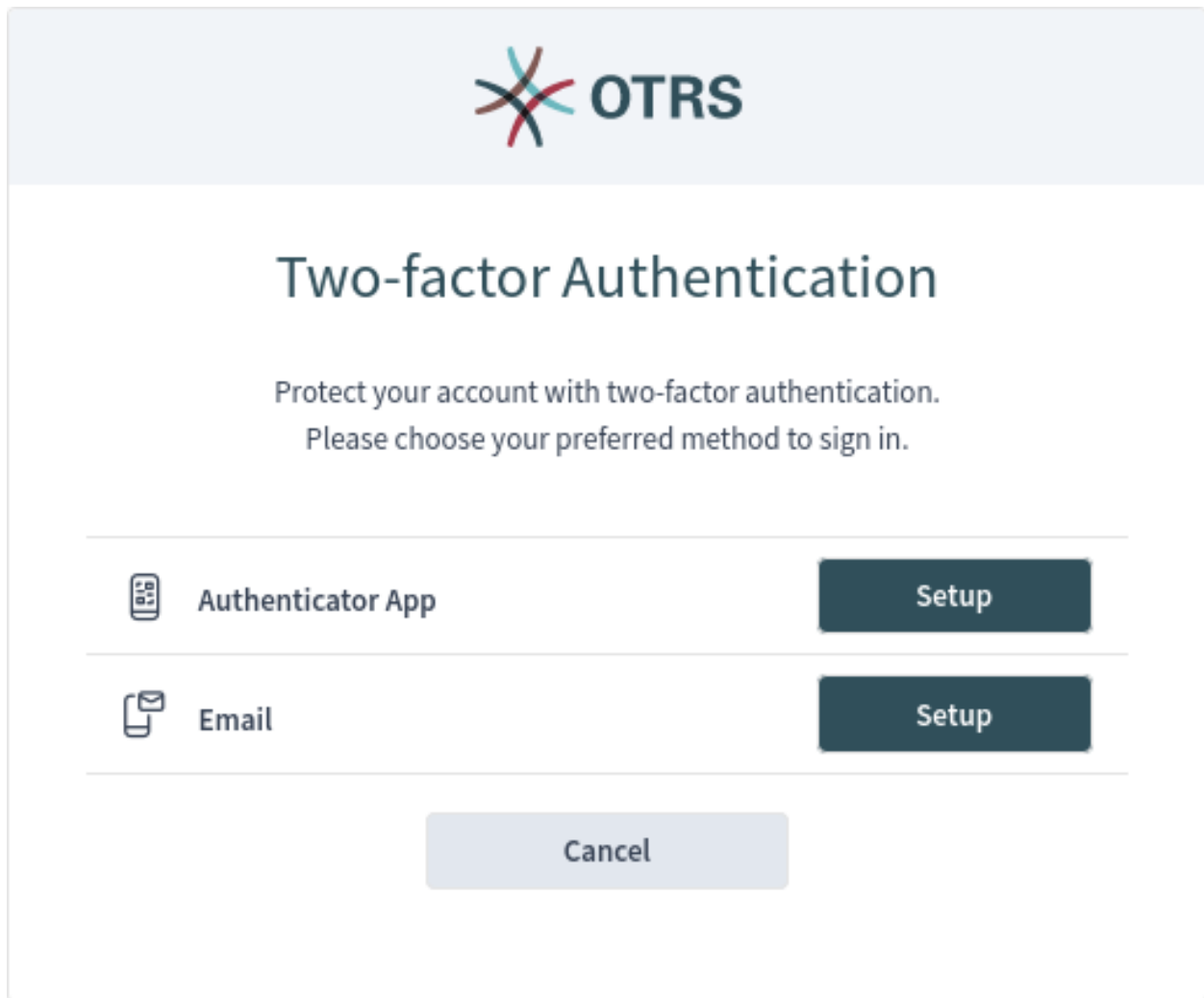
Cancel **Change**

Abb. 2: Anfangskennwort ändern



The screenshot shows the OTRS user interface for requesting a new password. At the top, the OTRS logo is displayed. Below it, the title 'Request New Password' is centered. A bold instruction reads: 'Follow these steps to request a new password:'. This is followed by a numbered list: '1. Enter your username below and click "Request New Password".' and '2. Check your email client and follow the instructions provided in the email.' Below the list, there is a label '* Username' and a text input field with the placeholder text 'Please enter your username'. At the bottom, there are two buttons: a light gray 'Cancel' button and a dark teal 'Request New Password' button.

Abb. 3: Neues Passwort anfragen



The screenshot shows the OTRS Two-factor Authentication setup screen. At the top, the OTRS logo is displayed. Below the logo, the title "Two-factor Authentication" is centered. Underneath the title, there is a message: "Protect your account with two-factor authentication. Please choose your preferred method to sign in." Below this message, there are two options for authentication methods, each with a "Setup" button:

- Authenticator App**: Represented by a smartphone icon with a QR code. A dark blue "Setup" button is to its right.
- Email**: Represented by an envelope icon. A dark blue "Setup" button is to its right.

At the bottom center of the screen, there is a light gray "Cancel" button.

Abb. 4: Zwei-Faktor-Authentifizierung

1.1.1 E-Mail-Authentifizierung

Durch Auswahl der Option *Signierte und/oder verschlüsselte E-Mail senden, wenn möglich* wird die opportunistische Verschlüsselung der E-Mail, die das Zwei-Faktor-Token enthält, beim Versand aktiviert. Diese Funktion funktioniert nur, wenn entweder ein PGP- oder ein 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.

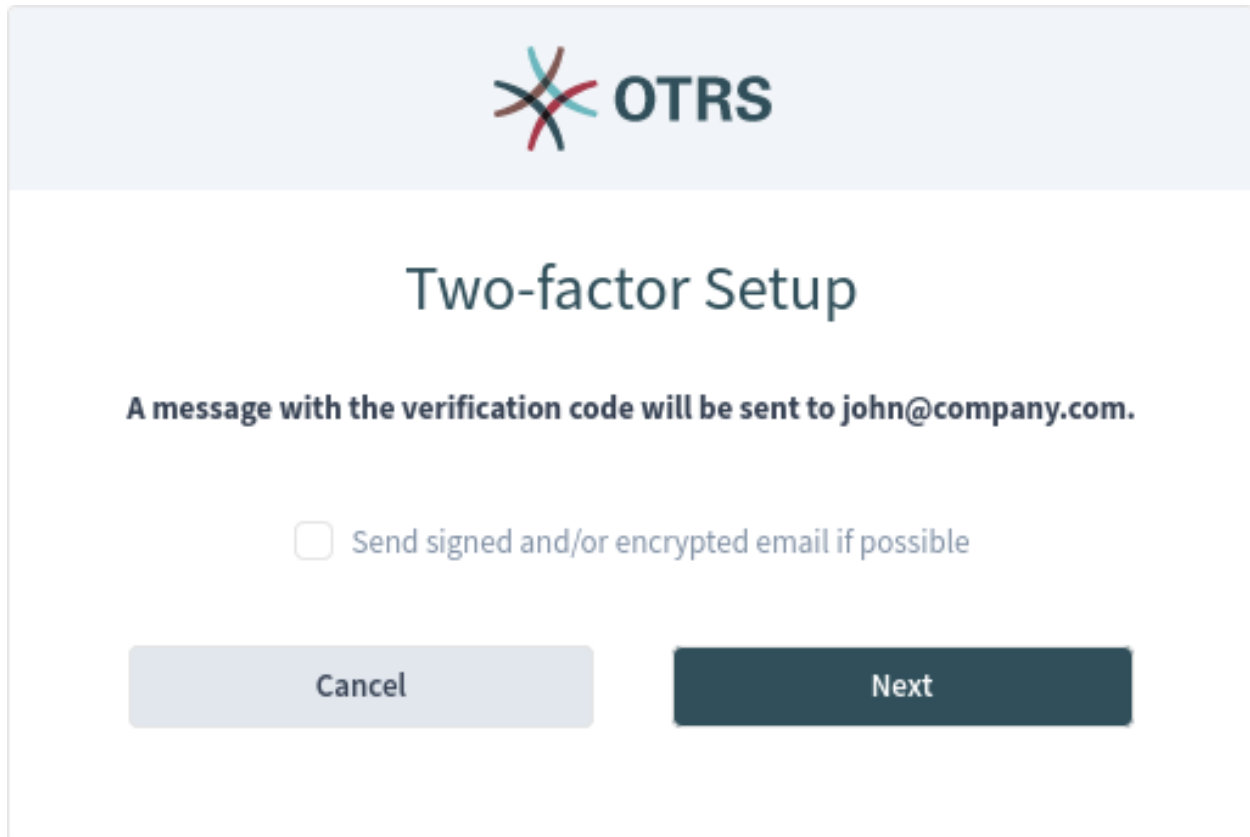


Abb. 5: Zwei-Faktor-Setup für E-Mail

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.

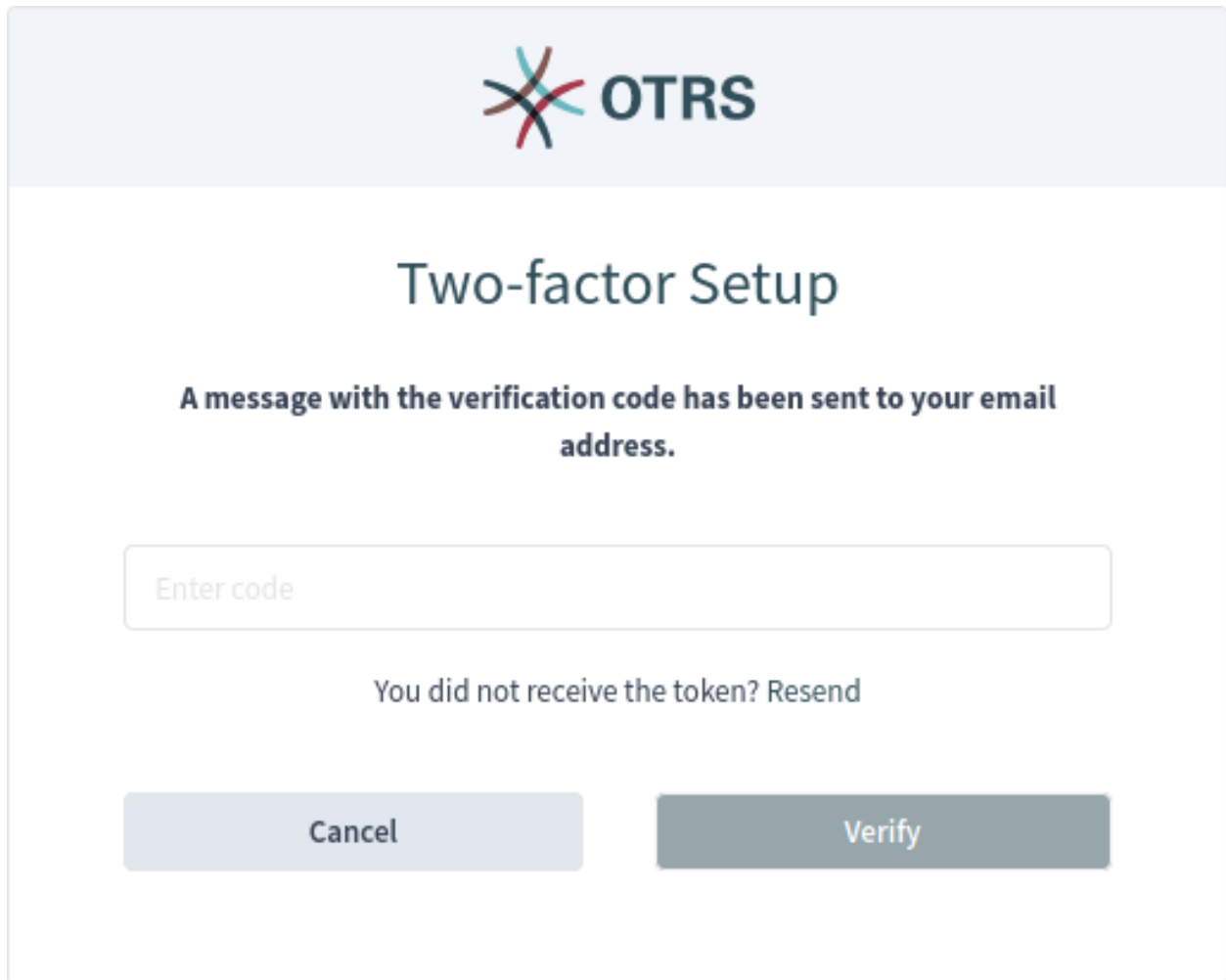
Diese Einstellung kann im Abschnitt *Sicherheit* des Menüs *Personalisierung* nach der erfolgreichen Anmeldung geändert werden.


1.1.2 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.



 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. 6: E-Mail-Prüfung mit Zwei-Faktor-Setup



Two-factor Setup

Please open your preferred two-factor authenticator app, add a new account and scan the code below.

How do I get the app?

1. Go to your app store.
2. Search for an "Authenticator" app.
3. Install and open the app.
4. Follow the instructions on the screen to add a new account.
5. Scan the code below.

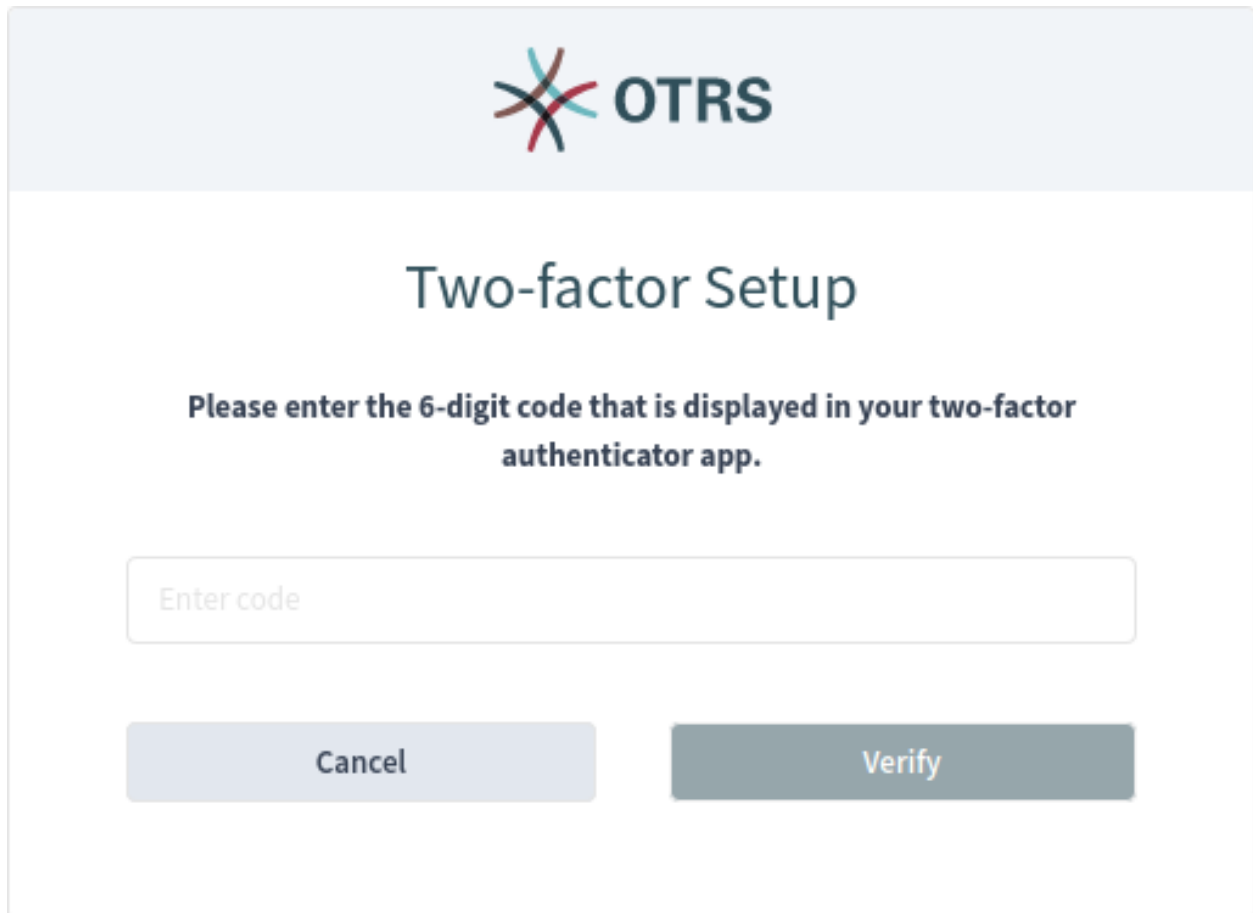



Unable to scan the code?

Cancel

Next

Abb. 7: 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. 8: Verifizierung des Zwei-Faktor-Setup für die Authentifizierer-App

1.1.3 Erste Anmeldung

Nach der erfolgreichen Anmeldung wird das Agenten-Dashboard angezeigt.

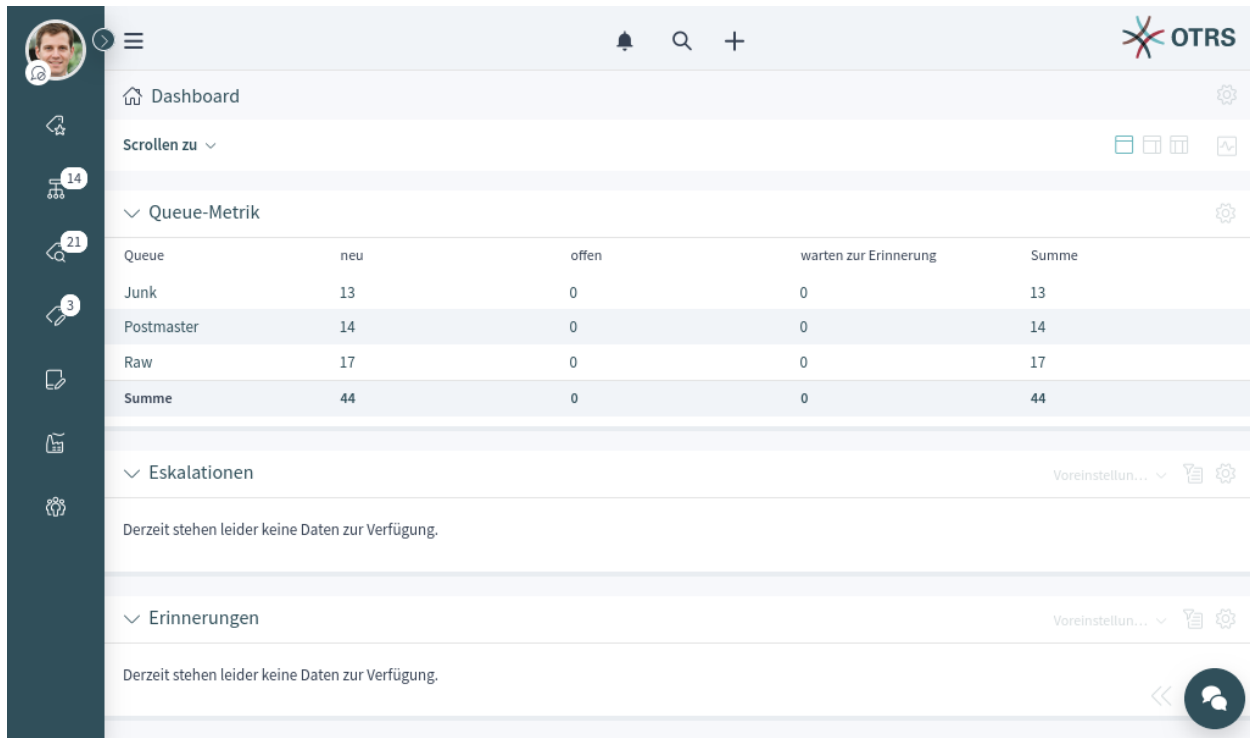


Abb. 9: Persönliches Dashboard

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

1.2 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.

1.2.1 Navigationselemente

Auf der linken Seite des Bildschirms befindet sich eine Seitenleiste mit der Bezeichnung *Organizer*. Der Organizer enthält die persönlichen Einstellungen des aktuellen Bearbeiters und Verknüpfungen zu Business-Object-Listen. Es gibt ein kleines Pfeilsymbol, um den Organizer zu erweitern. Im erweiterten Organizer werden die Namen der Organizer-Elemente neben den Symbolen angezeigt. Die Organizer-Elemente können über das Menü *Personalisierung* angepasst werden.

Der Organizer ist standardmäßig ausgeblendet, wenn **OTRS** auf einem mobilen Gerät verwendet wird.

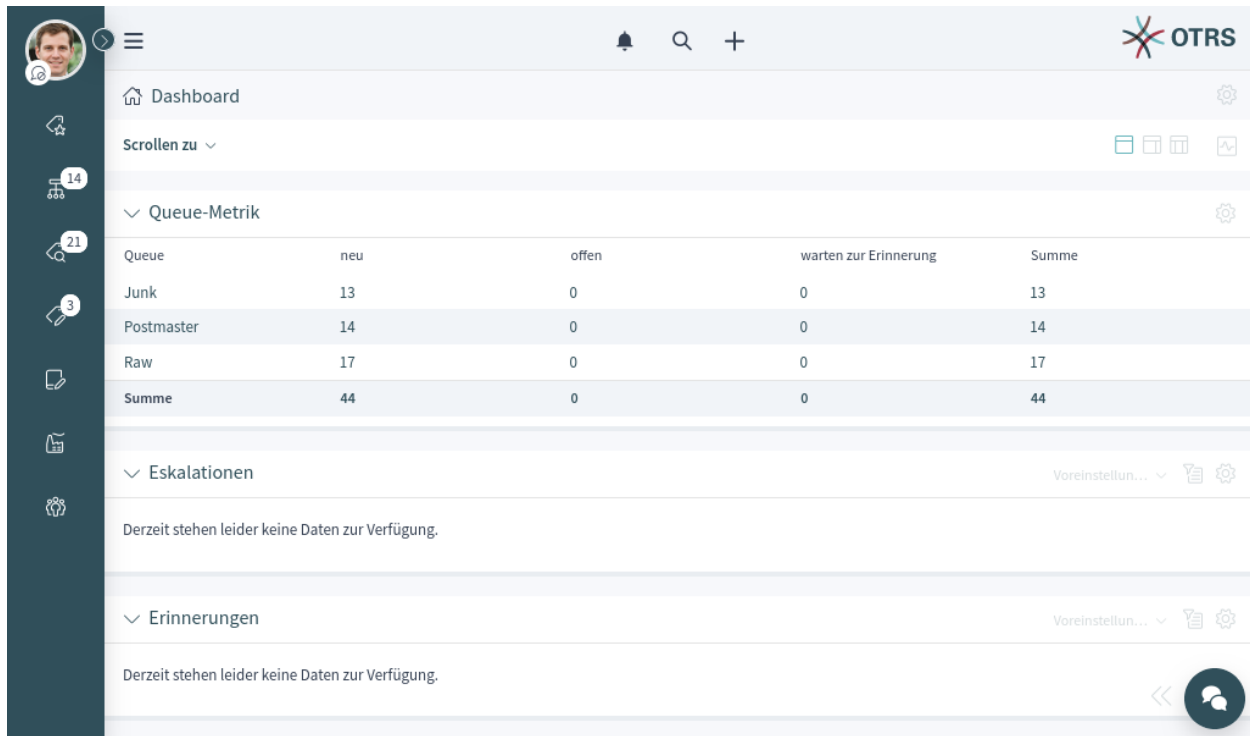


Abb. 10: Persönliches Dashboard

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.

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

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.

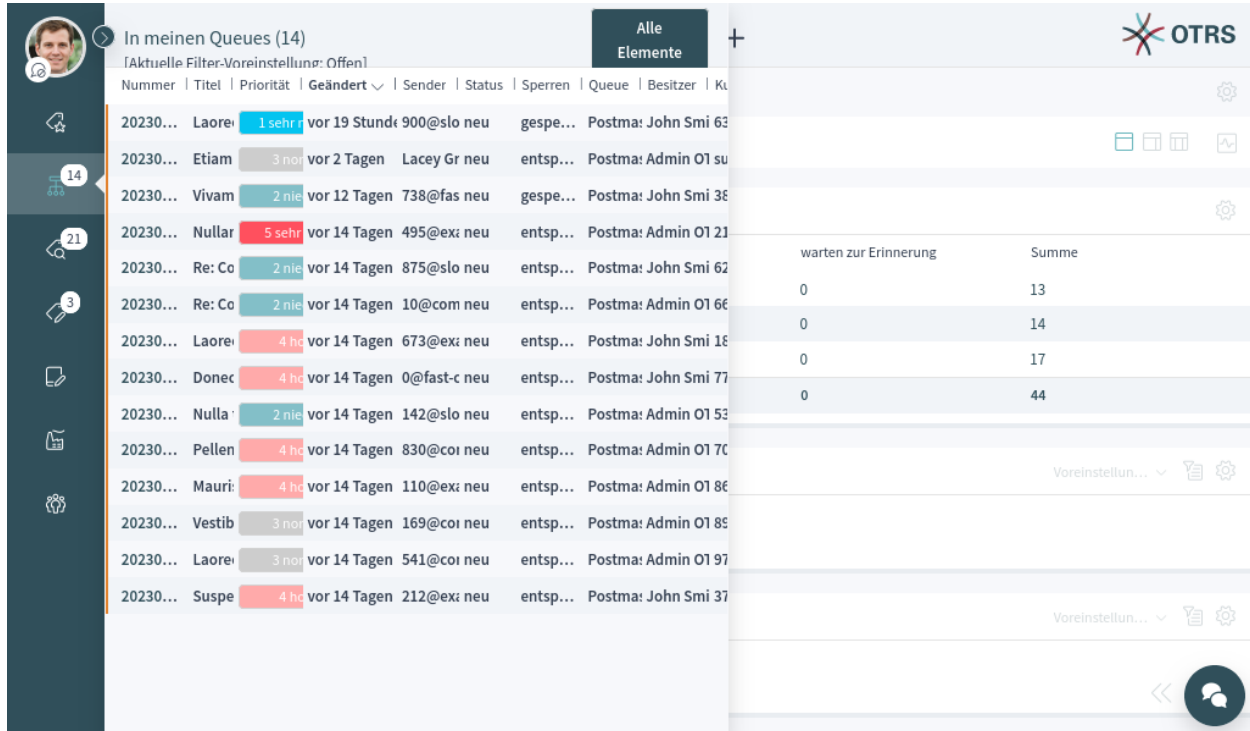


Abb. 11: Vorschau der Business-Objektliste

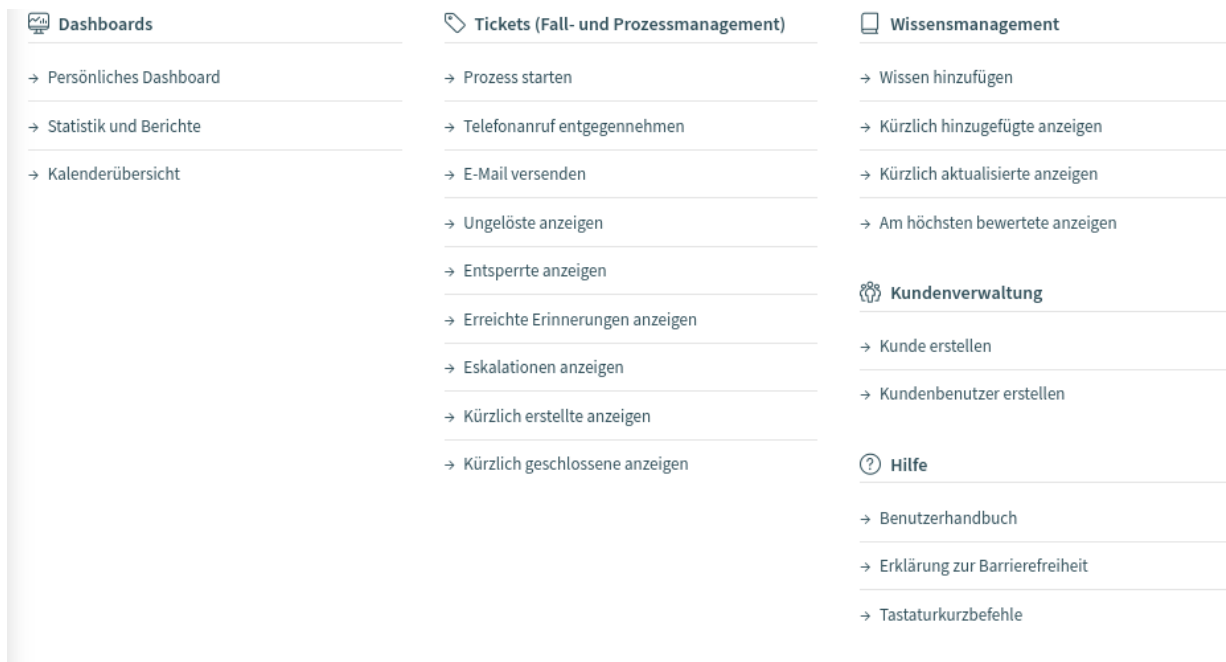


Abb. 12: Hauptmenü



Abb. 13: Kopf-Werkzeuggestreife

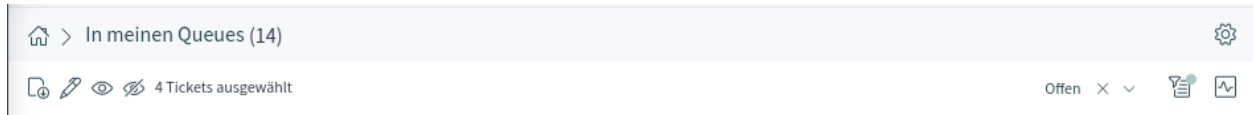


Abb. 14: Navigationsleiste für Business-Objektliste

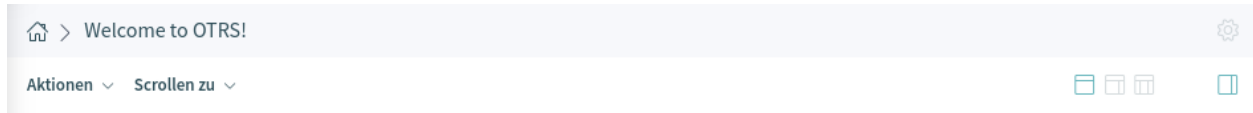


Abb. 15: Navigationsleiste für Business-Objekt-Detailansicht

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 das 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 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 über die Navigationsleiste umgeschaltet 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.

Ansicht bearbeiten ↶ ✕

Wählen Sie das Layout, das Sie bearbeiten möchten 📄 📑 🗑️

Sie bearbeiten das 2 Spaltenlayout

Geschäftsprozess-Informationen ⋮ 🗑️	Entwürfe ⋮ 🗑️
Kommunikationsfluss ⋮ 🗑️	Eigenschaften ⋮ 🗑️
Anhänge ⋮ 🗑️	Personen ⋮ 🗑️
+	Kundeninformation ⋮ 🗑️
	Verknüpfte Tickets ⋮ 🗑️
	Verknüpfte Artikel der Wissensdatenbank ⋮ 🗑️
	Verknüpfte Termine ⋮ 🗑️
	+

Hier können Sie das Spaltenlayout der Detailansicht nach Ihren Wünschen gestalten.
Bitte drücken Sie die Schaltfläche "Hinzufügen" unten, um ein Widget hinzuzufügen, das Sie angezeigt bekommen möchten.
Sie können ein Widget entfernen, indem Sie auf das Papierkorbsymbol klicken.
Sie können die Einstellungen jedes Widgets individuell ändern.

💡 Tipp: Sie können Widgets mehrfach hinzufügen. Jedes Widget hat seine eigenen Einstellungen. ✕

↶ Zurücksetzen Abbrechen Speichern

Abb. 16: Ansichtskonfiguration für zweispaltiges Layout

1.2.2 Business-Objekte

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

- Termin
- Configuration items
- *Kunden*
- *Kundenbenutzer*
- *Wissensdatenbank-Artikel*
- Service-Level-Vereinbarungen
- Services
- *Statistik und Berichte*
- *Tickets*
- Andere ähnliche Objekte

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

1.2.3 Business Object-Listen

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

<input type="checkbox"/>	Nummer	Titel	Priorität	Geändert	Sender	St...	Sperren	Queue	Besitzer	Kunden-ID	Be...
<input checked="" type="checkbox"/>	202307261...	Laoreet massa	1 sehr niedrig	vor 18 Stunde	900@slow-company-exa	neu	gesperrt	Postmast	John Smith	632	
<input checked="" type="checkbox"/>	202308071...	Etiam viverra dignissi	3 normal	vor 2 Tagen	Lacey Green	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	supersuppor	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Vivamus mollis non or	2 niedrig	vor 12 Tagen	738@fast-company-exan	neu	gesperrt	Postmast	John Smith	383	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Nullam eget justo mi	5 sehr hoch	vor 14 Tagen	495@example-service.cc	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	21	
<input checked="" type="checkbox"/>	202307261...	Re: Consequat efficitu	2 niedrig	vor 14 Tagen	875@slow-company-exa	neu	entsp...	Postmast	John Smith	621	
<input checked="" type="checkbox"/>	202307261...	Re: Consequat efficitu	2 niedrig	vor 14 Tagen	10@company-sales.com	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	662	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Laoreet massa	4 hoch	vor 14 Tagen	673@example-service.n	neu	entsp...	Postmast	John Smith	185	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Donec tortor augue	4 hoch	vor 14 Tagen	0@fast-company-exampl	neu	entsp...	Postmast	John Smith	779	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Nulla tristique arcu?	2 niedrig	vor 14 Tagen	142@slow-company-exa	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	531	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Pellentesque vitae ne	4 hoch	vor 14 Tagen	830@company-sales.con	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	70	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Mauris id blandit just	4 hoch	vor 14 Tagen	110@example-sales.com	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	867	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Vestibulum pretium d	3 normal	vor 14 Tagen	169@company-sales.con	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	893	
<input type="checkbox"/>	202307261...	Laoreet massa	3 normal	vor 14 Tagen	541@company-service.c	neu	entsp...	Postmast	Admin OTR	977	

Abb. 17: Beispiel einer Business-Objektliste

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.

Im Standardmodus werden neue Elemente in der aktuellen Liste nicht sofort angezeigt. Eine Benachrichtigung am oberen Rand der Business-Objektliste informiert den Benutzer, dass neue Daten verfügbar sind. Wenn Sie auf diese Benachrichtigung klicken, wird die Liste aktualisiert und die Liste mit aktualisierten Daten angezeigt.

Im Pulsmodus werden Aktualisierungen für ein in einer Business-Objektliste angezeigtes Element sofort angewendet. Die Business-Objektliste wird regelmäßig aktualisiert, einschließlich neu hinzugefügter oder 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 Object-Listen können sortiert und in der Größe verändert werden. Wenn Sie auf eine Spalte klicken, die sichtbar ist und sortiert werden kann, werden die aktuellen Sortierkriterien ersetzt und die Daten auf der Grundlage der Daten der Spalte neu sortiert. Eine sortierte Spalte ist durch fetten Text und einen kleinen Pfeil in der Spaltenüberschrift gekennzeichnet. Sie können die Größe jeder Spalte mit dem Griff auf der rechten Seite der Kopfzeile ändern.

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*.

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.

4 Tickets exportieren ↗ _ ✕

⚙️ Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. ✕

*** Spalten für den Export**

- Aktive Nutzer
- Nummer
- Titel
- Priorität
- Erstellt
- Alter
- Geändert
- Warten bis
- Eskalationszeit
- Aktualisierungszeit
- Reaktionszeit
- Lösungszeit
- Sender
- Betreff
- Status

*** Export-Format**

CSV ▾

Abbrechen Datei herunterladen

Abb. 18: Business-Objektlisten-Export

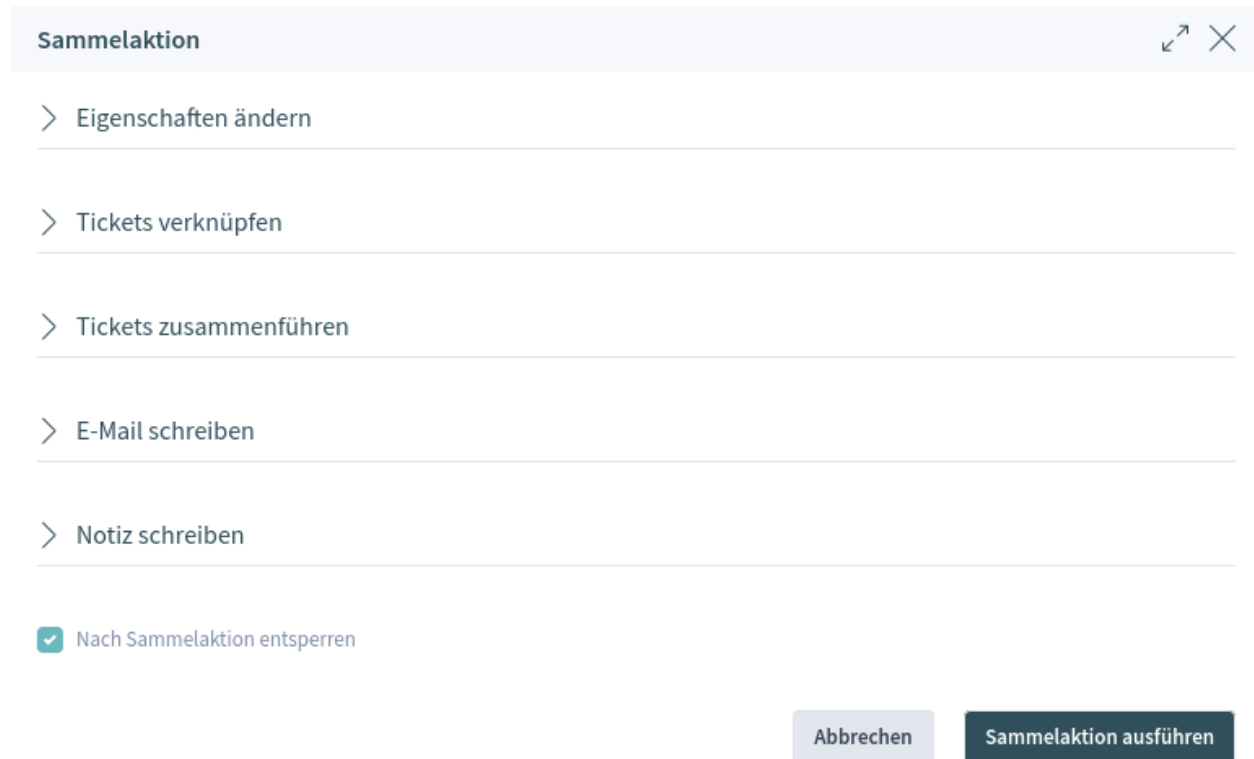


Abb. 19: Business-Objektliste Sammelaktion

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

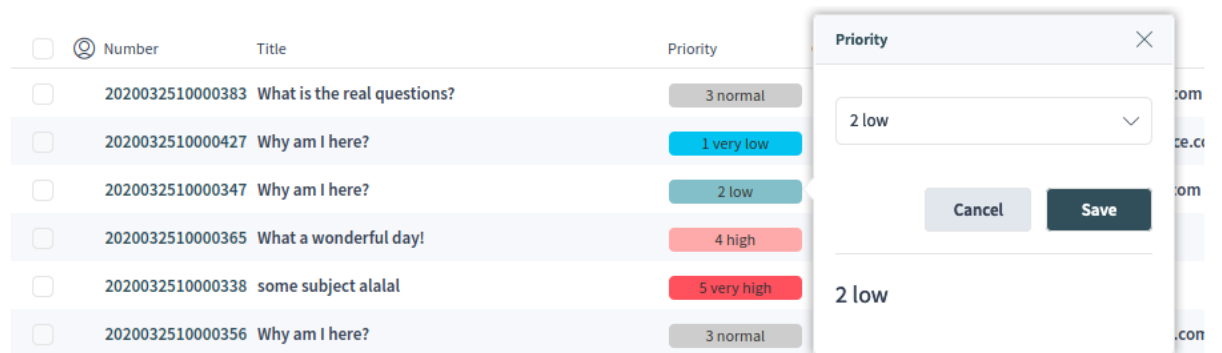


Abb. 20: Business-Objektliste Direktbearbeitung

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.

Der Filterbereich wird auf der rechten Seite des Bildschirms neben der Business-Object-Liste geöffnet.

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

So erstellen Sie eine neue Filtervoreinstellung:

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*.

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.

1.2.4 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.

Ansicht bearbeiten ↗ ✕

*** Spalten ausblenden/anzeigen**

- Aktive Nutzer
- Nummer
- Titel
- Priorität
- Erstellt
- Alter
- Geändert
- Warten bis
- Eskalationszeit
- Aktualisierungszeit
- Reaktionszeit
- Lösungszeit
- Sender
- Betreff
- Status

*** Liste sortieren**

Zuerst sortieren nach

▼ 🗑️

+ Neue Sortierung hinzufügen

Liste filtern

Innerhalb meiner Queues 🗑️

+ Neuen Filter hinzufügen

*** Anzahl der Ergebnisse**

✕ ▼

Abb. 21: Ansichtskonfiguration einer Business Objektliste

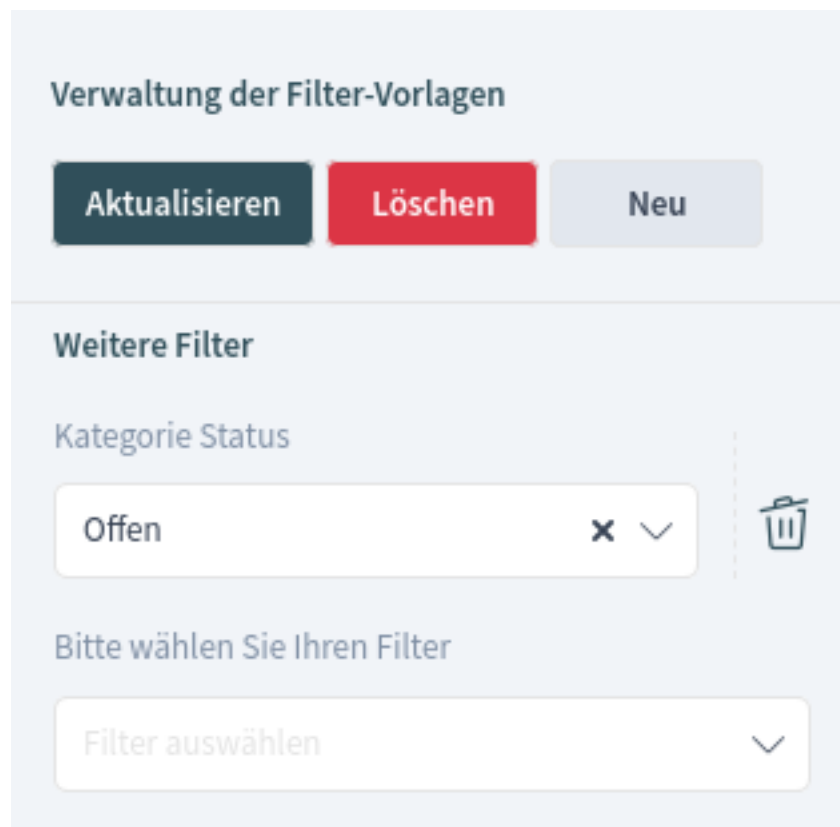


Abb. 22: Voreinstellung für Business-Objekt-Listenfilter


Verwaltung der Filter-Vorlagen

! Sie haben ungespeicherte Änderungen.


Bitte einen Namen für die F

Weitere Filter

Status

offen x x v 

Besitzer

John Smith x x v 

Bitte wählen Sie Ihren Filter

Filter auswählen v

Abb. 23: Business-Objekt-Listenfilter

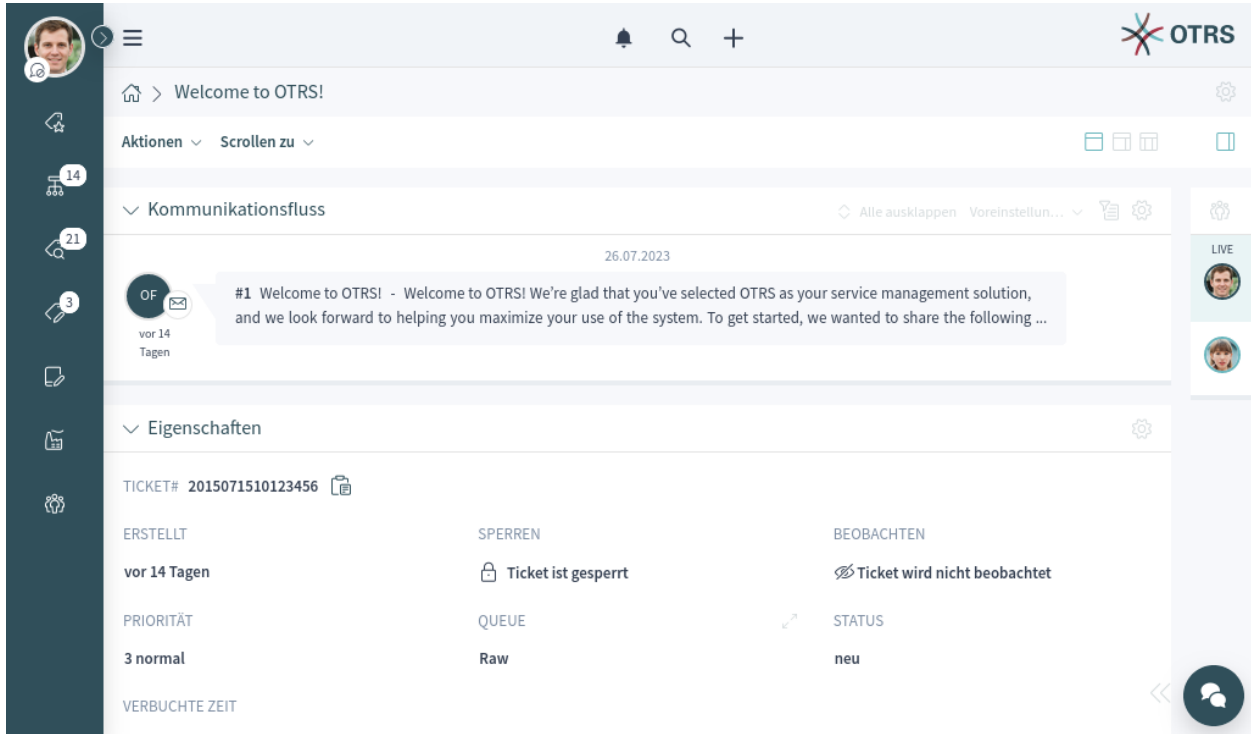


Abb. 24: Beispiel für eine Business-Objekt-Detailansicht

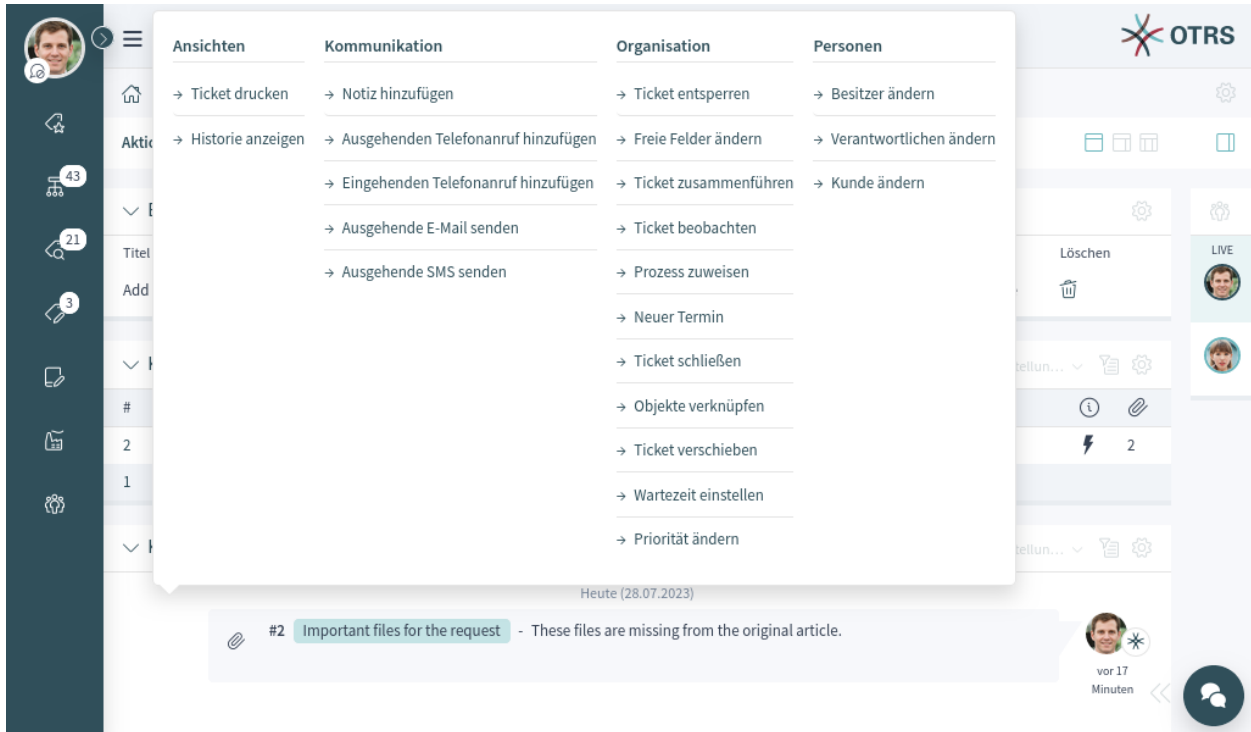


Abb. 25: Aktionen der Business-Objekt-Detailansicht

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.

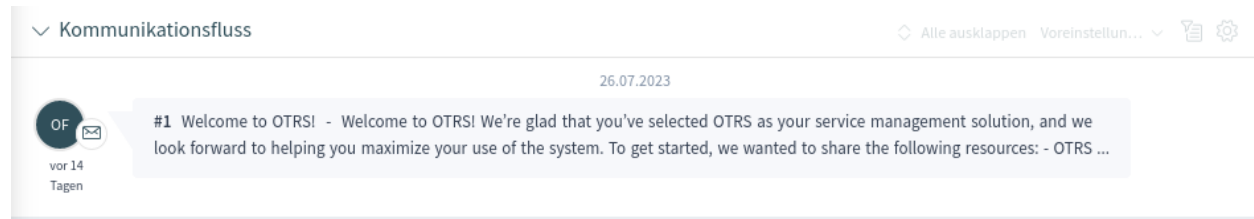


Abb. 26: Widget-Übersicht

The content of a widget can be a table, a content area, or can consist of multiple content cards. Tables can be sorted and resized like the business object lists.

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 die gleiche Weise wie die Filter der Business-Object-Listen, und sie werden oben in jedem Widget angezeigt. Die Widget-Filter unterstützen auch Filtervoreinstellungen.

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 können die Spalten ausgewählt werden, die im Widget sichtbar sein sollen. 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.

Widget-Konfiguration bearbeiten ✕

Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. ✕

Widget-Titel

* Typ der Artikelansicht

* Spalten ausblenden/anzeigen

- Richtung
- Kanal
- Sender
- Betreff
- Erstellt
- Artikel-Eigenschaften
- Anhang

* Liste sortieren

Sortieren nach

Liste filtern

Bitte wählen Sie Ihren Filter

[+ Neuen Filter hinzufügen](#)

* Anzahl der Ergebnisse

Abb. 27: Widget-Konfiguration

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.

1.3 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.

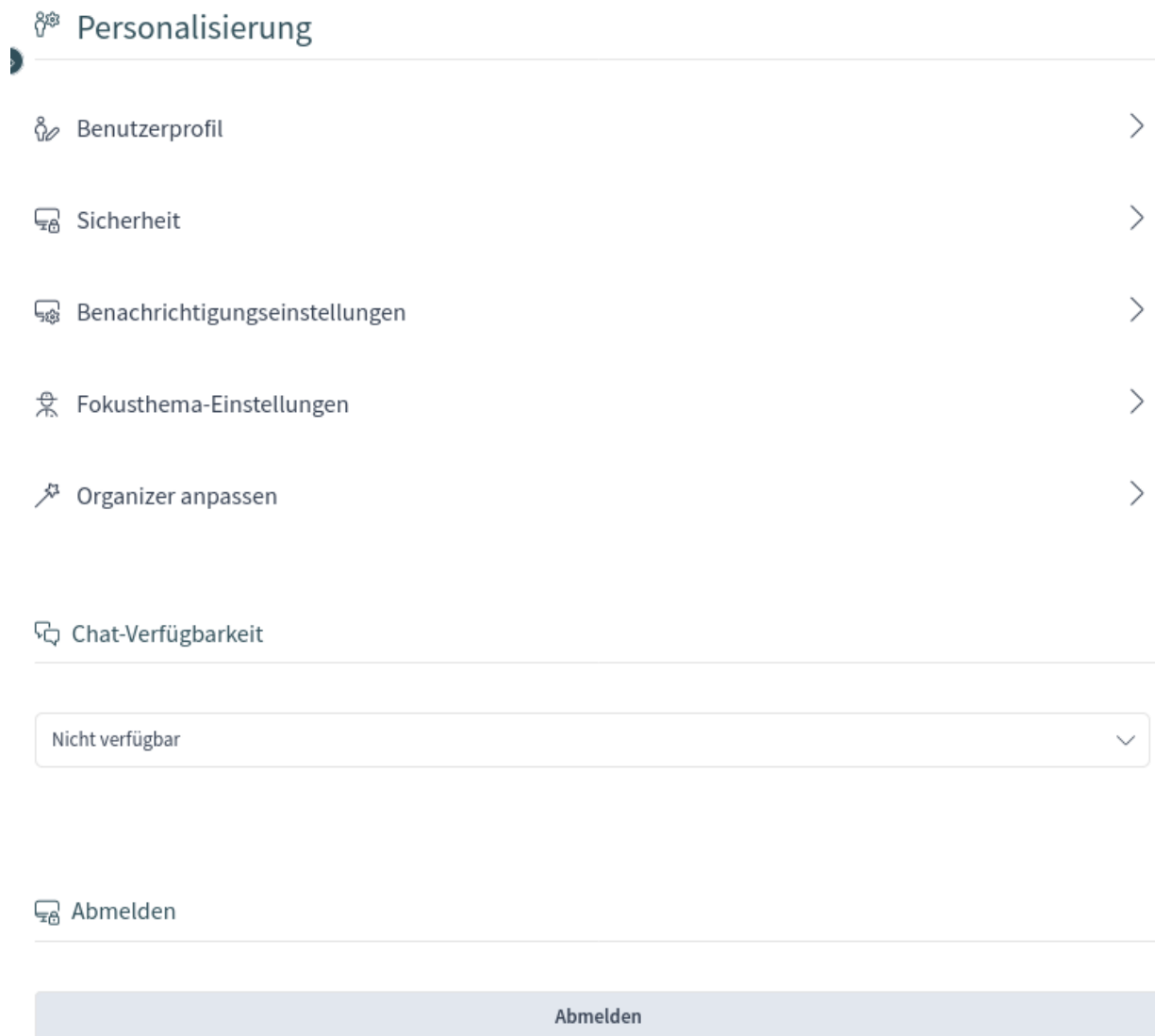


Abb. 28: Personalisierung

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

1.3.1 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: Die Dateigröße sollte bei einem hochgeladenen Bild 1 MB nicht überschreiten.

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 der unvollständigen Sprachen ist niedrig, aber Sie können helfen, die Übersetzung unter <https://translate.otrs.com/> zu verbessern.

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*.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

Ticket-Benachrichtigungen 	alle/keine				
* Benachrichtigung über neues Ticket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigung über Folgeaktionen (gesperrtes Ticket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigung über Folgeaktionen (entsperrtes Ticket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigung bei Überschreiten der Ticket-Sperrzeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigung über Änderung der Queue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigung über Änderung des Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Um diese Benachrichtigung zu aktivieren, muss mindestens eine Transportmethode aktiviert werden.

Abb. 29: Widget „Ticket-Benachrichtigungen“

Die möglichen Methoden sind *Email*, *Web View* mit *Browser Notification* Unterstützung oder *SMS*.

Die *Browser-Benachrichtigung* kann nur ausgewählt werden, wenn auch die *Web-Ansicht* ausgewählt ist. *Web-Ansicht*-Benachrichtigungen werden im Bereich *Benachrichtigungen* angezeigt, während eine *Browser Notification* eine native Browser-Benachrichtigung ist, die zunächst im Web Browser aktiviert werden muss.

Terminbenachrichtigungen

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

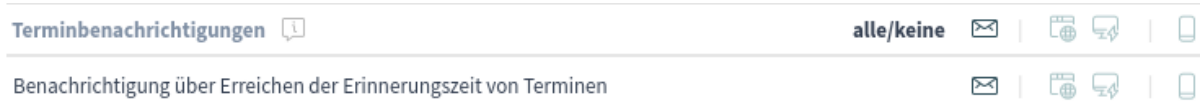


Abb. 30: Widget "Terminbenachrichtigungen"

Die möglichen Methoden sind *Email*, *Web View* mit *Browser Notification* Unterstützung oder *SMS*.

Die *Browser-Benachrichtigung* kann nur ausgewählt werden, wenn auch die *Web-Ansicht* ausgewählt ist. *Web-Ansicht*-Benachrichtigungen werden im Bereich *Benachrichtigungen* angezeigt, während eine *Browser Notification* eine native Browser-Benachrichtigung ist, die zunächst im Web Browser aktiviert werden muss.

1.3.4 Fokusthema-Einstellungen

Bemerkung: Diese Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert. Sie muss durch die Einstellung `AgentPersonalPreference::Groups###0999-FocusTopics` in der Administratoroberfläche aktiviert werden.

Dieses Feature unterstützt Agenten dabei, den Überblick über alle Vorfälle und Anfragen zu behalten, die sich auf ein bestimmtes Fokusthema beziehen. Dies ist besonders hilfreich, wenn viele Tickets gleichzeitig von verschiedenen Agenten bearbeitet werden.

Mit diesem Feature können Agenten einfach und schnell alle relevanten Tickets identifizieren, indem sie in ihren persönlichen Einstellungen die Ticket-Eigenschaften definieren, die zu ihren Fokusthemen gehören. Für jedes ausgewählte Fokusthema können Agenten Benachrichtigungen erhalten, z. B. wenn Tickets erstellt werden oder SLA-Zeiten erreicht werden. Die verfügbaren Optionen für die Definition von Fokusthemen sind nicht auf Services beschränkt, sondern umfassen alle Ticket-Eigenschaften und auch dynamische Felder. Die Ticket-Eigenschaften für die Fokusthemen-Einstellungen in den Agentenpräferenzen werden in der Systemkonfiguration aktiviert/deaktiviert.

Mit dieser Funktion können Agenten verschiedene Ticket-Attribute als Fokusthemen festlegen. Jeder Agent kann sich auf mehrere Ticket-Attribute konzentrieren und jedes Ticket-Attribut kann von mehreren Agenten fokussiert werden. Einige neue Filteroptionen sind für Ticket-Listen verfügbar, um nach Fokusthemen zu filtern.


Diese Einstellungen dienen zur Anpassung der persönlichen Benachrichtigungen. In dieser Ansicht können die Agenten verschiedene Ticket-Attribute einstellen, um sich auf diese Tickets zu fokussieren.


Wählen Sie ein oder mehrere Ticket-Attribute aus den Dropdown-Listen aus.

Bemerkung: *Ticket-Benachrichtigungen* müssen ebenfalls vom Systemadministrator konfiguriert werden, um die Benachrichtigungen zu erhalten.


Fokusthema-Einstellungen


Beginnen Sie zu tippen, um zu filtern...


Queue 


Auswählen... 


Queues werden verwendet, um Tickets der zuständigen Personengruppe (z. B. Team, Abteilung, Gruppe) zuzuweisen.


Typ 

Auswählen... 

Service 

Auswählen... 

SLA 

Auswählen... 



 

Abb. 31: Fokusthema-Einstellungen

1.3.5 Organizer anpassen

Dieser Menüpunkt enthält die Anpassungsmöglichkeiten der Seitenleiste des Organizers.

In der Seitenleiste des Organizers werden die Elemente angezeigt, die derzeit dem Organizer hinzugefügt sind. Es ist möglich, neue Elemente hinzuzufügen oder die vorhandenen Elemente zu bearbeiten. Ein Element kann mehr als einmal hinzugefügt werden. Dies ist nützlich, wenn das gleiche 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 Organizer auf den Standardzustand zurückzusetzen.

Mit dem Schalter *Organizer Hover* kann der Bearbeiter das generierte Untermenü aktivieren und deaktivieren, das erscheint, wenn er den Mauszeiger über ein Organizer-Element bewegt. Wenn es keinen solchen Schalter gibt, ist diese Funktion für alle Agenten deaktiviert.

1.3.6 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.

1.3.7 Abmelden

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

1.4 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 navigation icons and a main content area on the right. The top right corner displays the OTRS logo. The dashboard is organized into several sections:

- Dashboard:** A home icon and a settings gear.
- Scrollen zu:** A dropdown menu with icons for different views.
- Queue-Metrik:** A table showing queue statistics.

Queue	neu	offen	warten zur Erinnerung	Summe
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Summe	44	0	0	44
- Eskalationen:** A section with a settings gear and a message: "Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung."
- Erinnerungen:** A section with a settings gear and a message: "Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung."

Abb. 32: 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 Widgets 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.

1.4.1 Widget „Ankündigungen“

Interne Nachrichten oder Informationen können über das Administrator-Interface hinzugefügt werden, um mit dem entsprechenden Widget *Ankündigungen* im Agenten-Interface angezeigt zu werden. Ein Klick öffnet die Detailansicht der jeweiligen Ankündigungen mit Titel, Inhalt, Erstellungsdatum und Änderungsdatum. Das Widget kann als optionale Box im Agenten-Dashboard einzeln aktiviert oder deaktiviert werden. Das Widget *Ankündigungen* erleichtert es, Mitarbeiter über Veranstaltungen, Innovationen und Angebote zu informieren.

∨ Announcements (2 announcements) ⚙️	
Title	Announcement
Documentation	The documentation is finished soon.
Version 1.0 is released	We are pleased to announce the first public version of the documentation.

Abb. 33: Widget „Ankündigungen“

Wenn Sie auf einen Eintrag im Widget klicken, wird die Ankündigung aufgeklappt, um die Details darzustellen.

∨ Announcements (2 announcements) ⚙️	
Title	Announcement
Documentation	The documentation is finished soon.
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Title Documentation</p> <p>Announcement The documentation is finished soon.</p> </div>	
Version 1.0 is released	We are pleased to announce the first public version of the documentation.

Abb. 34: Details der Ankündigung

1.4.2 Widget „Kundenaktivität“

Mit diesem Dashboard-Widget können Agenten eine Reihe von Kunden definieren, die automatisch abgefragt werden sollen. Es wird eine Tabelle angezeigt, die die zugehörige Anzahl offener, gesperrter und eskalierter Tickets anzeigt. Klicken Sie einfach auf eine der angezeigten Zahlen pro Kunde, um sich diese Tickets anzeigen zu lassen.

Jeder Agent kann die Kunden auswählen, die er sehen möchte. Das Widget ist standardmäßig leer, da noch kein Kunde ausgewählt wurde.

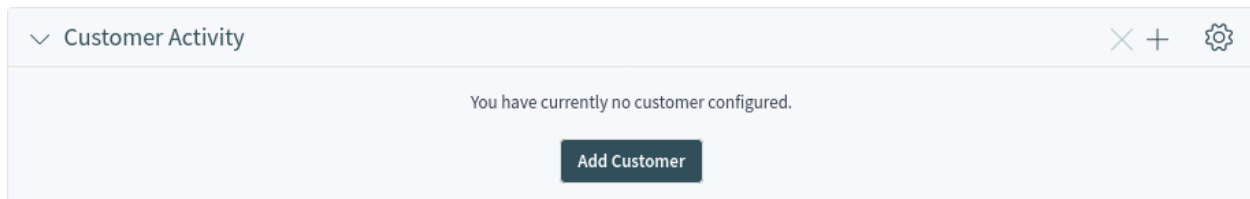


Abb. 35: Widget „Kundenaktivität“ ohne gewähltem Kunden

Wenn Sie auf die Schaltfläche *Kunde hinzufügen* klicken, öffnet sich eine Aktion, in der Sie nach einem oder mehreren gewünschten Kunden filtern und diese über ein Kontrollkästchen auswählen können. Wenn Sie das Formular abschicken, wird das Widget mit den Kunden gefüllt.

Bemerkung: Wenn ein Agent das Widget bereits in OTRS 7 nutzt, werden die Einstellungen und der Inhalt vollständig aus der Vorgängerversion übernommen.

<input type="checkbox"/> Customer	Open/Unlocked	Open/Locked	Escalated	Total	Remove
<input type="checkbox"/> Stark Industries	3	9	0	12	×
<input type="checkbox"/> Super Support Inc.	1	6	0	7	×
Total	4	15	0	19	

Abb. 36: Widget „Kundenaktivität“

Für die ausgewählten Kunden wird die Anzahl der offenen/entsperrten, offenen/sperrten und eskalierten Tickets angezeigt.

Die Tickets werden pro Zeile und pro Spalte summiert. Ein Klick auf den Kunden selbst führt zur Kundendetailansicht. Ein Klick auf eine der Zahlen in jeder Zeile führt zu einer separaten Ticket-Liste, in der genau diese Tickets angezeigt werden. Wenn Sie stattdessen mit dem Mauszeiger über die Zahlen in der Matrix fahren, wird eine Popover-Karte mit genau der gleichen Liste von Tickets angezeigt, so dass Sie einen schnellen Blick auf die Tickets hinter den Zahlen werfen können. Dies gilt nicht für die zugewiesenen Nummern in der Zeile *Gesamt* in der Fußzeile des Widgets.

So schalten Sie das Widget ein oder aus:

1. Öffnen Sie die Ansichtskonfiguration des *Dashboards*.
2. Fügen Sie das Widget *Kundenaktivität* hinzu oder entfernen Sie es. Sie können die Widgets auch neu anordnen.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So fügen Sie Kunden zum Widget hinzu:

1. Klicken Sie auf die Plus-Schaltfläche in der Kopfzeile des Widgets.
2. Wählen Sie die Kunden aus, die Sie in dem Widget anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Ausgewählte hinzufügen*.

So entfernen Sie einen Kunden aus dem Widget:

1. Klicken Sie auf die „x“-Schaltfläche in der letzten Spalte.
2. Klicken Sie im Bestätigungs-Dialog auf die Schaltfläche *Ja*.

Das Verhalten der Ticket-Zählfunktion kann in der Widget-Konfiguration geändert werden.

The screenshot shows the 'Edit Widget Configuration' dialog for the 'Customer Activity' widget. The dialog has a title bar with a gear icon for settings and a close button (X). Below the title bar, there is a section for 'Widget Title' with a text input field containing 'Name your widget'. Below that is a section for '* Count Tickets' with a dropdown menu set to 'Permitted tickets'. Below that is a section for '* Ticket Permissions' with a dropdown menu set to 'Read-only'. At the bottom, there are three buttons: 'Reset to Default', 'Cancel', and 'Save'.

Abb. 37: Widget-Konfiguration „Kundenaktivität“

Tickets zählen *

Wenn Sie die Option *Alle Tickets* wählen, werden alle Tickets gezählt, auch die, für die der Bearbeiter nicht die ausreichenden Rechte hat. Wenn Sie die Option *Erlaubte Tickets* wählen, werden nur die Tickets gezählt, für die der Bearbeiter die entsprechenden Berechtigungen hat.

Ticket-Berechtigungen *

Legt fest, ob für die Zählung der Tickets die Berechtigung *nur lesen* oder *lesen-schreiben* erforderlich ist.

1.5 Tickets

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.

1.5.1 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 Prozesstickets wird ein definierter Prozess gestartet. Die Agenten und die Kundenbenutzer müssen den Schritten folgen, die durch den Prozess vorgegeben sind. Jede Nachricht, die während eines Prozesstickets erstellt wird, erzeugt neue Artikel in diesem Ticket. Wenn ein Artikel in der Prozesskonfiguration für die Verwendung des *E-Mail* -Kommunikationskanals konfiguriert ist, wird eine E-Mail an den Kundenbenutzer gesendet.

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.

Widget „Eigenschaften“

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

Klassifikation

In diesem Abschnitt kann der Ticket-Typ ausgewählt werden.

Typ *

Wählen Sie einen Typ für das Ticket.

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.

Bemerkung: Der Zugriff auf das Adressbuch könnte auf bestimmte Benutzergruppen beschränkt sein. In diesem Fall ist das Symbol nicht sichtbar. Bitte wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Zugang zu erhalten.

Abb. 38: 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.

Abb. 39: Queue und Besitzer auswählen

Queue *

Die Queue, in der das neue Ticket platziert wird.

Nach der Auswahl eines Services erfolgt eine Suche nach konfigurierten Queues für diesen Service. Wenn für den ausgewählten Service Queues konfiguriert sind, sind nur diese in der

Queueauswahl verfügbar. Wenn für den ausgewählten Service keine Queues konfiguriert sind, werden alle Queues angezeigt.

Es ist möglich, neben der Queue-Auswahl eine Filterschaltfläche hinzuzufügen. Nach dem Klicken auf diese Schaltfläche werden alle verfügbaren Queues in das Queue-Auswahlfeld zurückgesetzt und können ausgewählt werden. Diese Funktion kann in der Systemkonfiguration aktiviert werden.

Konfigurierte ACLs wirken sich wie gewohnt auf die angezeigten Queues aus.

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: Diese Funktion ist nicht standardmäßig aktiviert. Sie muss erst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Service-Level-Management

In diesem Abschnitt können Service, SLA, Priorität und der nächste Ticketstatus ausgewählt werden.

The screenshot shows a form titled "Service-Level-Management" with several selection fields:

- Service:** A dropdown menu with "Backups and Archiving" selected.
- SLA:** A dropdown menu with "24/7" selected.
- Auswirkung:** A dropdown menu with "3 normal" selected.
- * Priorität:** A dropdown menu with "3 normal" selected.
- Fälligkeitsdatum:** A date and time selector showing "19.08.2024 - 16:05:54" with a calendar icon.
- * Status:** A dropdown menu with "offen" selected.

Abb. 40: Priorität und Status auswählen

Service

Wählen Sie einen Service für das Ticket aus.

SLA

Wählen Sie ein SLA für das Ticket aus.

Auswirkung

Wählen Sie die Auswirkungs-Stufe von *1 sehr niedrig* bis *5 sehr hoch*.

Priorität *

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

Die Priorität des Tickets wird automatisch aus dem ausgewählten Service und der Auswirkung auf der Grundlage der [Kritikalität](#) [Auswirkung](#) [Prioritätsmatrix](#) berechnet. Die Priorität kann jedoch übersteuert und manuell geändert werden.

Fälligkeitsdatum

Wählen Sie ein Datum als Fälligkeitsdatum für das Ticket.

Status *

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

Bemerkung: Der Filter *Kundennutzer Services* wird vor dem Filter für *Typen Services* angewendet.

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 bei Bedarf andere Kundenbenutzer als Carbon Copy-Empfänger (Cc) der E-Mail aus. Dieses Feld wird nur bei E-Mail-Tickets angezeigt.

Bcc

Wählen Sie bei Bedarf andere Kundenbenutzer als Blind Carbon Copy-Empfänger (Bcc) der E-Mail aus. Dieses Feld wird nur bei 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.



Relevantes Wissen

Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar, aber es zeigt verwandte *Wissensdatenbank-Artikel* auf der Grundlage der in den Feldern *Betreff* und/oder *Inhalt* eingegebenen Schlüsselwörter an. Wenn Sie auf einen Wissensdatenbank-Artikel klicken, wird die Detailansicht des Wissensdatenbank-Artikels geöffnet.

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.

▼ Kommunikation

* Von 

Beginnen Sie mit der Eingabe...  

An

Geben Sie etwas ein...

Textvorlage

Auswählen...
















Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anhänge löschen.











* Betreff

Geben Sie etwas ein...

Wissensdatenbank-Artikel hinzufügen


* Text

B I U S |     |     |     |   

Format - | Schriftart - | Größe - |    |    |    Quellcode 

Enter...

Anhänge

 Dateien hier ablegen oder zur Auswahl anklicken

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)

Geben Sie etwas ein...

Abb. 41: Nachricht schreiben

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.

Dynamische Felder

Das dynamische Feld vom Typ Anhang wird in der Ticket-Detailansicht angezeigt, wenn es zu den Ansichten hinzugefügt wurde und mindestens eine Datei hochgeladen wurde.

So laden Sie Dateien in das dynamische Feld vom Typ Anhang hoch:

1. Stellen Sie sicher, dass das dynamische Feld vom Typ Anhang auf der gewünschten Ansicht hinzugefügt wird.
2. Klicken Sie auf den Upload-Bereich oder legen Sie die Dateien einfach dort ab. Die Datei wird sofort auf den Server hochgeladen und ein neues Upload-Feld wird angezeigt, solange die konfigurierte maximale Anzahl von Anhängen nicht erreicht ist.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Senden*. Wenn eine Datei die maximale Anhangsgröße überschritten hat, erscheint eine Meldung, die den Agenten darauf hinweist, dass die Datei die maximale Anhangsgröße überschreitet. In diesem Fall wird die Datei nicht hochgeladen und das Ticket wird problemlos erstellt.

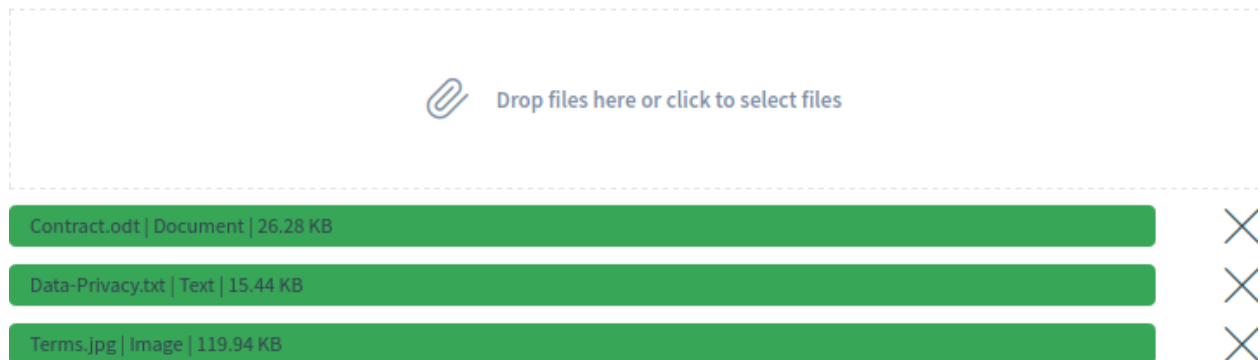
Documents

Abb. 42: Dynamisches Feld vom Typ Anhang in einem Aktionsformular

Das dynamische Feld vom Typ Anhang wird in der Ticket-Detailansicht oder im Kopf des Artikels angezeigt, wenn es zu den Ansichten hinzugefügt wurde und mindestens eine Datei hochgeladen wurde.

So laden Sie eine Datei aus einem dynamischen Ticketfeld vom Typ Anhang herunter:

1. Suchen Sie das dynamische Feld im Widget *Eigenschaften* der Ticket-Detailansicht.
2. Klicken Sie auf das Download-Symbol neben dem Dateinamen, um die Datei herunterzuladen.

Das Widget kann so erweitert werden, dass es ähnlich wie das Widget *Anhänge* aussieht.

Wenn eine Bilddatei hochgeladen wird, ist es möglich, eine Vorschau des Bildes zu sehen.

Das dynamische Feld vom Typ Anhang unterstützt die Suche nach den Dateinamen. Um nach einem Dateinamen eines dynamischen Feldes vom Typ Anhang zu suchen, fügen Sie das dynamische Feld der Suchmaschine hinzu.

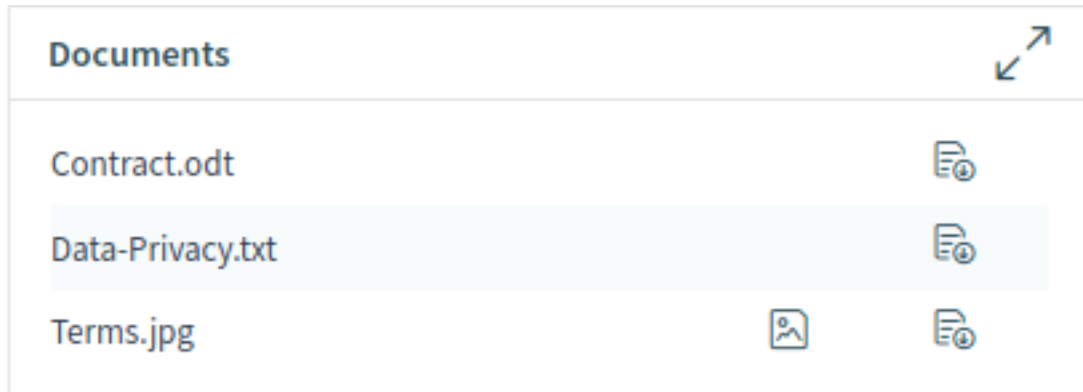


Abb. 43: Dynamisches Feld vom Typ Anhang in der Ticket-Detailansicht

Documents				
Type	Filename	Filesize	Preview	Download
	Contract.odt	26.28 KB		
	Data-Privacy.txt	15.44 KB		
	Terms.jpg	119.94 KB		

Abb. 44: Erweitertes dynamisches Feld vom Typ Anhang in der Ticket-Detailansicht

Es gibt eine Option in der Widget-Konfiguration, mit der die Ansicht nach der Ticketerstellung für jede Art von Ticketerstellungsansicht separat ausgewählt werden kann. Ein Agent kann entscheiden, ob die nächste Ansicht wieder die Ansicht zur Ticketerstellung oder die Detailansicht des erstellten Tickets sein soll.

Widget „Kundeninformationen“

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

Widget “Kundenbenutzer-Historie”

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

Widget “Kundenhistorie”

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

✓ Kundeninformation ⚙️

KUNDENBENUTZER

Lacey Green

🌐 12:46 (Europe / Budapest)

🌐 Englisch (Vereinigte Staaten)

CHAT ERSTELLEN AKTION SOZIALES

🗨️
✉️ 📞
👤 👤
G in X

KUNDENBENUTZER-STATUS

🕒

Offene Tickets - 0 | 2
Gesamte Tickets

🕒

Geschlossene Tickets - 0 | 2
Gesamte Tickets

KUNDENBENUTZERINFORMATION

Benutzername
laceygreen

E-Mail
lacey@example.org

KUNDE

Super Support Inc.

5201 Blue Lagoon Drive
33126 Miami
USA

AKTION KARTE INTERNET SOZIALES

👤 👤
📄
🌐
G in X

KUNDENSTATUS

🕒

Offene Tickets - 0 | 2
Gesamte Tickets

🕒

Geschlossene Tickets - 0 | 2
Gesamte Tickets

KUNDENINFORMATION

Kommentar
some comment

Abb. 45: Widget „Kundeninformationen“

✓ Kundenbenutzer-Historie (2) Voreinstellun... ⌵ 🗨️ ⚙️

Nummer	Titel	Priorität	Erstellt
2023080710000018	Etiam viverra dignissim ligula	3 normal	vor 2 Tagen
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	vor 14 Tagen

Abb. 46: Widget “Kundenbenutzer-Historie”

✓ Kundenhistorie (2) Voreinstellun... ⌵ 🗨️ ⚙️

Nummer	Titel	Priorität	Erstellt
2023080710000018	Etiam viverra dignissim ligula	3 normal	vor 2 Tagen
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	vor 14 Tagen

Abb. 47: Widget “Kundenhistorie”

1.5.2 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.

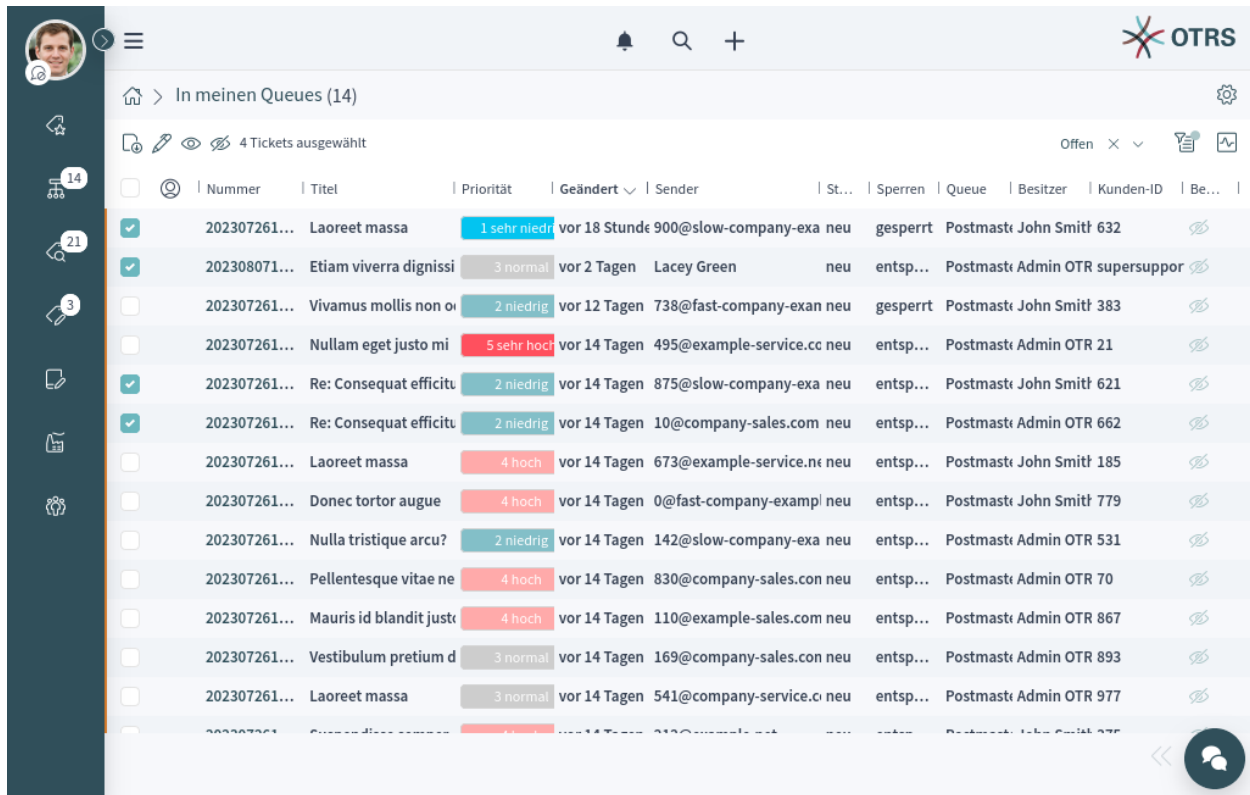


Abb. 48: Ticket-Liste

Die Titelspalte enthält den Betreff des letzten Artikels, der von einem Kundenbenutzer erstellt wurde. Wenn kein Kundenartikel gefunden werden kann, enthält die Titelspalte den Betreff des letzten Agenten- oder Systemartikels.

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.

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 Agenten, Tickets zu beobachten oder nicht zu beobachten. Mit dieser Funktion kann ein Agent Informationen über die Änderungen des Tickets abonnieren oder abbestellen. Ein Agent, der ein Ticket beobachtet, wird auf die gleiche Weise benachrichtigt wie der Besitzer oder der Verantwortliche des Tickets.

Bemerkung: Diese Funktion ist nicht standardmäßig aktiviert. Sie muss erst 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.

Wenn Sie auf „Sperren und fortfahren“ klicken, werden 4 Tickets für Sie gesperrt.

Abbrechen

Sperren und fortfahren

Abb. 49: 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
- 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.

Nicht verknüpfen

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

∨ Eigenschaften ändern

Status ⓘ

Auswählen... ▾

Typ ⓘ

Auswählen... ▾

Queue ⓘ

Auswählen... ▾

Besitzer ⓘ

Auswählen... ▾

Verantwortlicher ⓘ

Auswählen... ▾

Priorität ⓘ

Auswählen... ▾

Abb. 50: Eigenschaften ändern

∨ Tickets verknüpfen

Nicht verknüpfen

Miteinander verknüpfen

Link zum Elternticket - bitte Nummer oder Titel eingeben ⓘ

Abb. 51: Tickets verknüpfen

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.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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

▼ Tickets zusammenführen

Nicht zusammenführen

Zusammenführen zu Ältestem

Mit Ticket zusammenführen - bitte Nummer oder Titel eingeben 

Abb. 52: 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.

∨ E-Mail schreiben

Empfänger

900@slow-company-example-service.com

Betreff 

Geben Sie etwas ein...

Text 

B I U S |     |     |   |   |   | 
Format ▾ | Schriftart ▾ | Größe ▾ |  ▾  ▾     Quellcode | 

Enter...

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)

Geben Sie etwas ein...

Abb. 53: E-Mail schreiben

Notiz schreiben

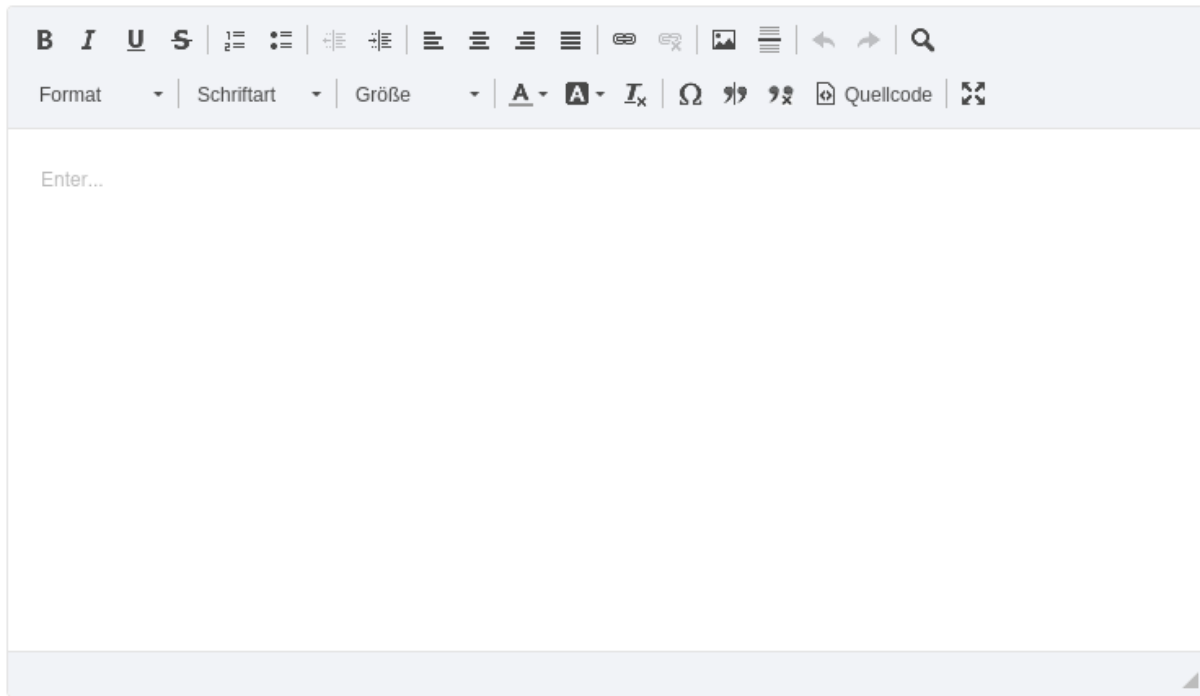
Diese Aktion ermöglicht es den Agenten, eine Notiz für die ausgewählten Tickets zu schreiben. Der Text der Notiz wird den ausgewählten Tickets als Artikel hinzugefügt.

▼ Notiz schreiben

Betreff 

Geben Sie etwas ein...

Text 



Für Kunde sichtbar

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten)

Geben Sie etwas ein...

Abb. 54: Notiz schreiben

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.

1.5.3 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.

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.

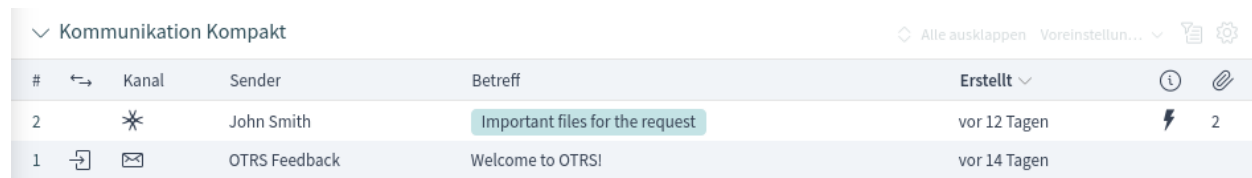


Entwürfe			
Titel	Gespeichert	Typ	Löschen
Notiz hinzufügen - John Smith - 09.08.2023 13:02 (Europe/Budapest)	vor ein paar Sekunden	Note	

Abb. 55: 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.



Kommunikation Kompakt							Alle ausklappen		Voreinstellun...	
#	↔	Kanal	Sender	Betreff	Erstellt	ⓘ	🔗			
2	↔	✳	John Smith	Important files for the request	vor 12 Tagen	⚡	2			
1	↔	✉	OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	vor 14 Tagen					

Abb. 56: 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.

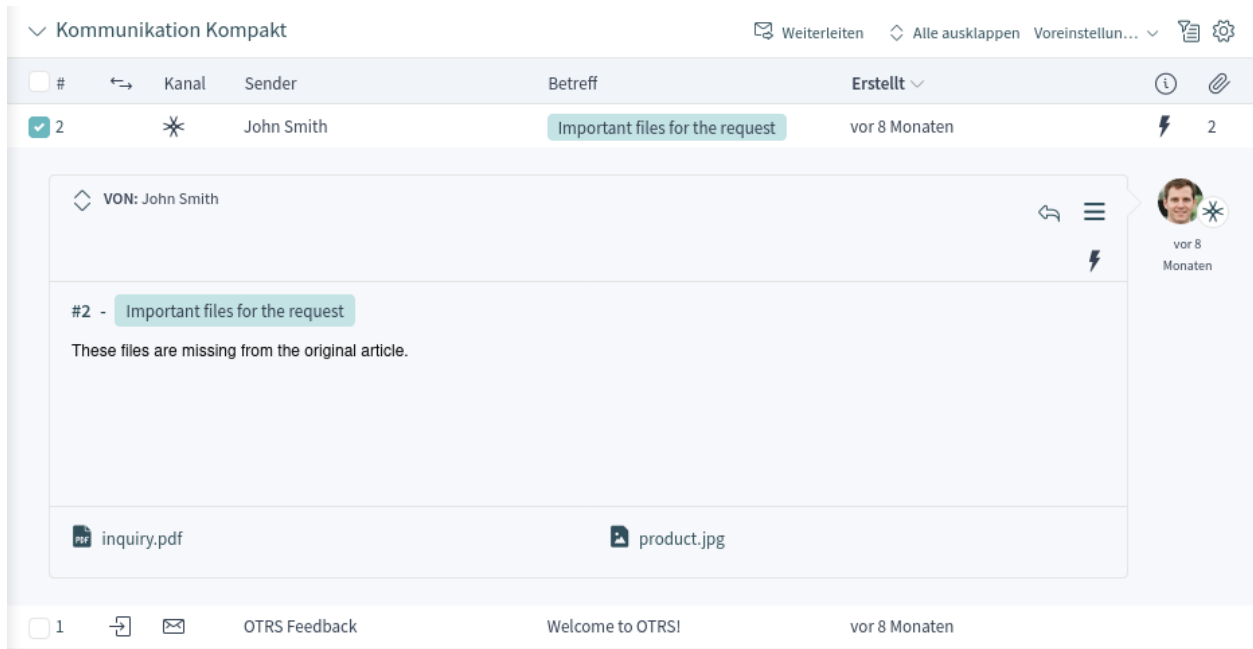


Abb. 57: Widget “Kommunkation Kompakt” ausgeklappt

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.

Die Symbole, die innerhalb des Nachrichtenfeldes angezeigt werden, zeigen Informationen an, die zu dieser Nachricht gehören. Die Symbole außerhalb zeigen nur Informationen über den Sendestatus der Nachricht an.

Warnung: Die maximale Anzahl von 500 Artikeln pro Ticket sollte nicht überschritten werden. Das Überschreiten dieser Grenze kann die Systemleistung beeinträchtigen.

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. 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.

Die Symbole, die innerhalb des Nachrichtenfeldes angezeigt werden, zeigen Informationen an, die zu dieser Nachricht gehören. Die Symbole außerhalb zeigen nur Informationen über den Sendestatus der Nachricht an.

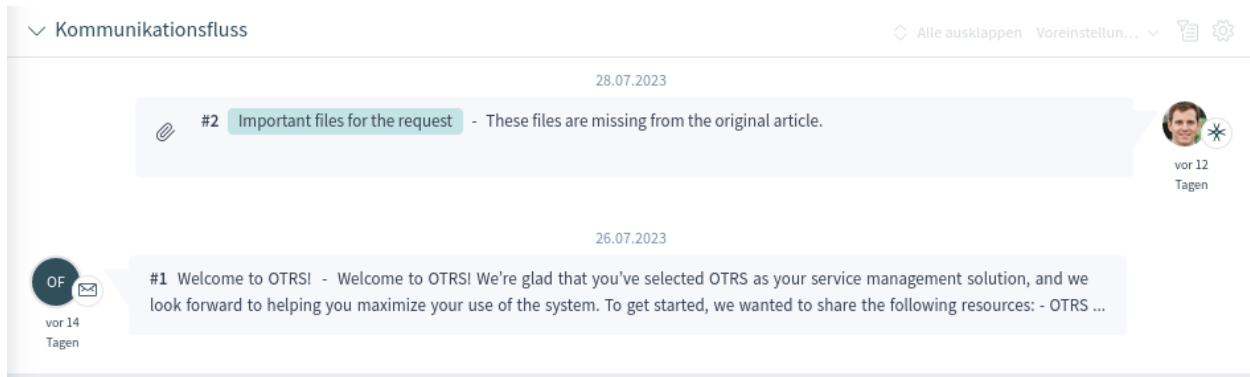


Abb. 58: Widget "Kommunikationsfluss"

Warnung: Die maximale Anzahl von 500 Artikeln pro Ticket sollte nicht überschritten werden. Das Überschreiten dieser Grenze kann die Systemleistung beeinträchtigen.

Widget „Eigenschaften“

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

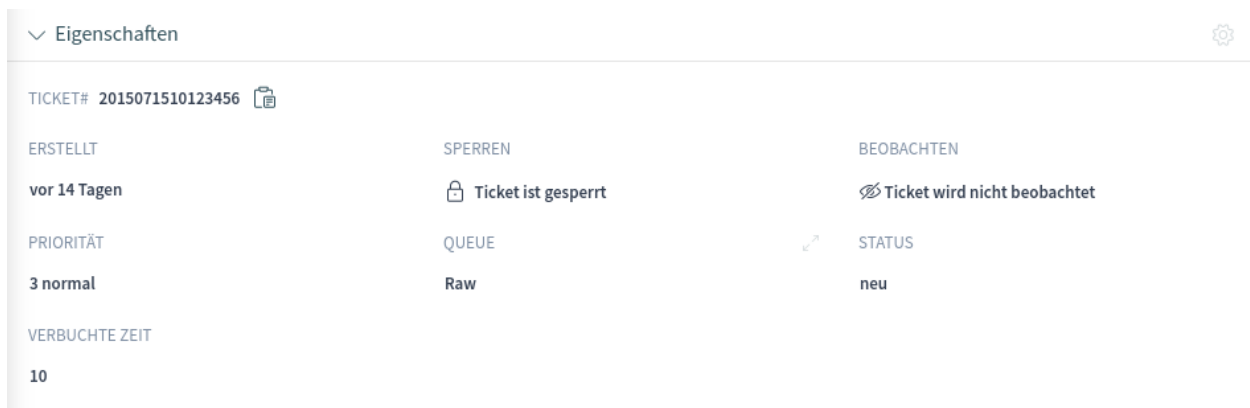


Abb. 59: Widget „Eigenschaften“

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

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. 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

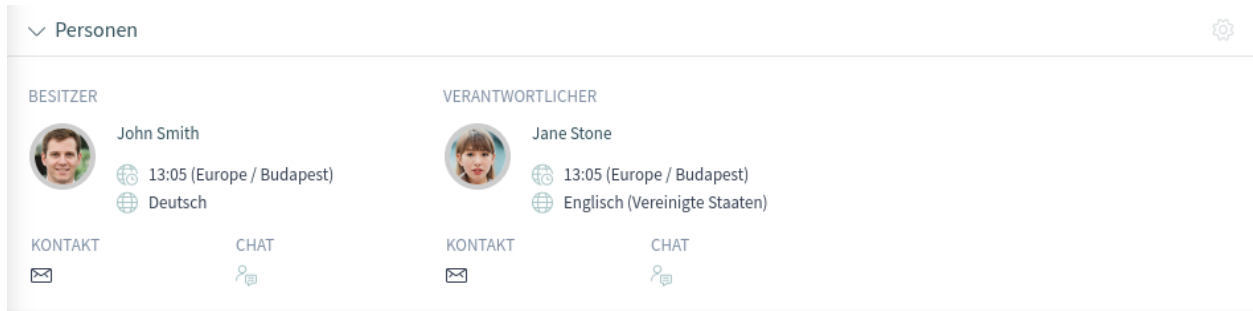


Abb. 60: Widget "Personen"

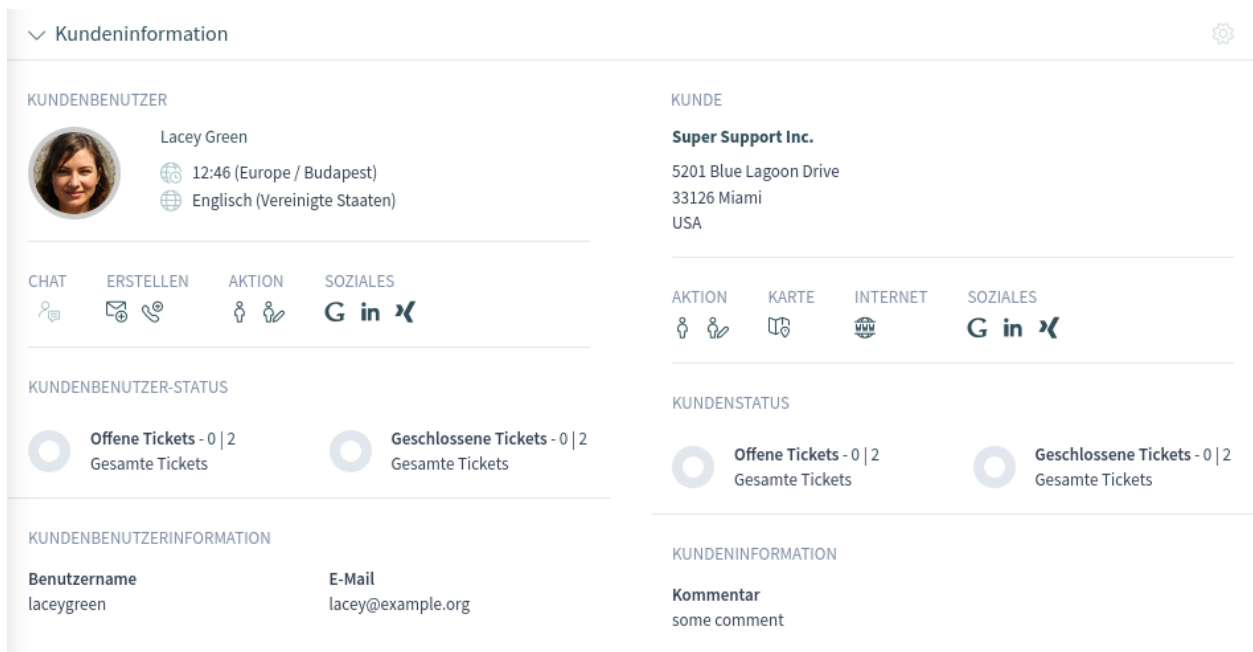


Abb. 61: Widget „Kundeninformationen“

Sozial-Abschnitt enthält Links zu einigen Social-Media-Seiten oder Suchmaschinen, die sich auf den Kundenbenutzer oder den Kunden beziehen.

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.

Nummer	Titel	Priorität	Erstellt	Status	Queue	verknüpft als	Verknüpfung entfernen
2023072610000403	Donec tortor augue	4 hoch	vor 14 Tagen	neu	Junk	Normal	X

Abb. 62: Widget “Verknüpfte Tickets”

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.

FAQ#	Titel	Status	Erstellt	verknüpft als	Verknüpfung entfernen
10001	Vestibulum euismod luctus tincidunt	intern (Agent)	vor 14 Tagen	Normal	X

Abb. 63: Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

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.

Titel	Standort	Startzeit	Endzeit	Erstellt	verknüpft als	Verknüpfung entfernen
Daily Meeting		26.07.2023 10:00	26.07.2023 11:00	vor 14 Tagen	Normal	X

Abb. 64: Widget “Verknüpfte Termine”

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.

▼ Anhänge	Typ	Dateiname	Dateigröße	Erstelltzeit	▼ Richtung	Artikel	Vorschau	Herunterladen
<input type="checkbox"/>	pdf	inquiry.pdf	8.84 KB	vor 12 Tagen		#2 - Important files for the request		
<input type="checkbox"/>	jpg	product.jpg	291.31 KB	vor 12 Tagen		#2 - Important files for the request		

Abb. 65: Widget „Anhänge“

Aktionen der Ticket-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Ticket-Detailansicht verfügbar.

Ansichten	Kommunikation	Organisation	Personen
→ Ticket drucken	→ Notiz hinzufügen	→ Ticket entsperren	→ Besitzer ändern
→ Historie anzeigen	→ Ausgehenden Telefonanruf hinzufügen	→ Freie Felder ändern	→ Verantwortlichen ändern
	→ Eingehenden Telefonanruf hinzufügen	→ Ticket zusammenführen	→ Kunde ändern
	→ Ausgehende E-Mail senden	→ Ticket beobachten	
	→ Ausgehende SMS senden	→ Prozess zuweisen	
		→ Neuer Termin	
		→ Ticket schließen	
		→ Objekte verknüpfen	
		→ Ticket verschieben	
		→ Wartezeit einstellen	
		→ Priorität ändern	

Abb. 66: Aktionen der Ticket-Detailansicht

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.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Eingehenden Telefonanruf hinzufügen

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

Ausgehende E-Mail senden

Mit dieser Aktion können Agenten eine E-Mail senden und die E-Mail als Artikel zum Ticket hinzufügen.

Diese Aktion wird in der Regel verwendet, um Dritte per E-Mail einzubeziehen, ohne dass der Kundenbenutzer des Tickets diese E-Mail-Kommunikation sehen kann. Aus diesem Grund ist der Artikel standardmäßig für den Kundenbenutzer nicht sichtbar. Wenn der Adressat (der Dritte) eine Antwort-E-Mail sendet, ist diese Antwort auch für den Kundenbenutzer des Tickets nicht sichtbar.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Ausgehende SMS senden

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

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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 erlaubt es Agenten, die freien Felder des Tickets zu ändern, z. B. den Titel des Tickets.

Wenn ein dynamisches Feld vom Typ Anhang eines Tickets so konfiguriert wurde, dass es in einem Ticket-Aktionsformular angezeigt wird, ist es möglich, die hochgeladenen Dateien in diesem dynamischen Feld zu löschen oder neue Dateien hinzuzufügen.

So entfernen Sie eine Datei aus einem dynamischen Ticket-Feld vom Typ Anhang:

1. Stellen Sie sicher, dass das dynamische Feld des Typs „Anhang“ zur Aktion *Freie Felder ändern* hinzugefügt wurde.
2. Klicken Sie auf das X-Symbol in der letzten Spalte eines Anhangs. Der Anhang wird ohne Bestätigung entfernt!

Entscheidung ändern

In diesem Fenster können das Entscheidungsergebnis und das Entscheidungsdatum eingestellt werden.

Zusätzliche ITSM Felder ändern

In diesem Fenster können die zusätzlichen ITSM-Felder hinsichtlich der Startzeit für Reparatur und Wiederherstellung sowie das Fälligkeitsdatum eingestellt werden.

Ticket zusammenführen

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

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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: Diese Funktion ist nicht standardmäßig aktiviert. Sie muss erst von einem Administrator aktiviert werden, um sie nutzen zu können.

Prozess zuweisen

Mit dieser Aktion können Agenten dieses Ticket und alle Artikel einem Prozess zuweisen.

Bemerkung: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn mindestens ein Prozess eingesetzt wird.

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 in der [Kalenderübersicht](#) sichtbar.

Ticket schließen

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

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Ticket löschen

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

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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

Objekte verknüpfen

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

Ticket verschieben

Mit dieser Aktion können Agenten die Queue eines Tickets ändern. Queues werden verwendet, um Tickets der zuständigen Personengruppe zuzuweisen. Ein Ticket kann zu einem Zeitpunkt immer nur zu einer Queue gehören.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Wartezeit einstellen

Mit dieser Aktion können Agenten die Wartezeit des Tickets festlegen. Wenn der Kunde eine weitere Nachricht sendet, bevor die Wartezeit abgelaufen ist, kann der Agent antworten und erneut den *Warten*-Status wählen, ohne die Wartezeit, den Betreff und den Text erneut eingeben zu müssen, da diese Informationen automatisch hinzugefügt werden. Wenn die Erinnerungszeit abläuft, werden die Standardwerte verwendet.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Priorität ändern

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

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Als Junk markieren

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

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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

Externer Link

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

Bemerkung: Diese Funktion ist nicht standardmäßig aktiviert. Sie muss erst 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: Diese Funktion ist nicht standardmäßig aktiviert. Sie muss erst 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.

Beobachtungslisten

Bemerkung: Die Funktion sollte zuerst mit der Einstellung `Ticket::Watchlist` aktiviert werden. Um diese Funktion auf bestimmte Gruppen zu beschränken, überprüfen Sie die Einstellung `Ticket::WatchlistGroup` in der Systemkonfiguration. Standardmäßig haben alle Benutzer Zugriff auf diese Funktion.

Es ist möglich, die Benachrichtigungen der Ticket-Beobachtungsliste in der Ansicht *Ticket-Benachrichtigungen* anzupassen.

Verwenden Sie diesen Menüpunkt, um Tickets zu einer Beobachtungsliste hinzuzufügen oder aus einer Beobachtungsliste zu entfernen. Der Menüpunkt *Beobachtungslisten* ist in der Breadcrumb-Leiste verfügbar.

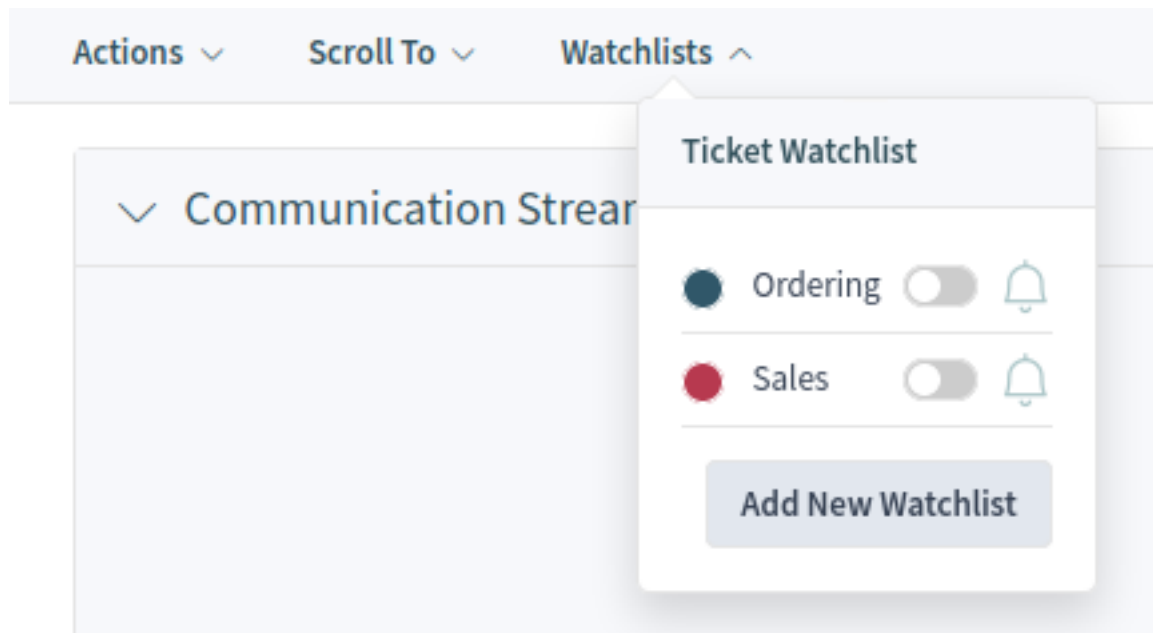


Abb. 67: Beobachtungslisten-Menü

Über diesen Menüpunkt kann das Ticket mit Hilfe der Umschalttaste einer Beobachtungsliste zugeordnet werden. Zusätzlich kann das Ticket von einer Beobachtungsliste entfernt werden. Die Schaltfläche *Neue Beobachtungsliste hinzufügen* öffnet die Ansicht *Ticket-Beobachtungslisten-Übersicht* und die Aktion *Ticket-Beobachtungsliste erstellen*.

Wenn das Ticket zur Beobachtungsliste hinzugefügt wird, wird der Menüpunkt in die für die Beobachtungsliste definierte Farbe geändert. Wenn das Ticket zu mehreren Beobachtungslisten hinzugefügt wird, werden alle Farben angezeigt.

Verwenden Sie das Glockensymbol, um eine Erinnerung für das Ticket in der Beobachtungsliste zu setzen. Dazu muss der Agent das Ticket abonniert oder es muss einer seiner Beobachtungslisten zugeordnet werden.

Bemerkung: Diese Option ist nur sichtbar, wenn das Ticket bereits auf einer Beobachtungsliste steht.

Die Aktion *Beobachtungslisten-Erinnerung* hat standardmäßig die folgenden Felder:

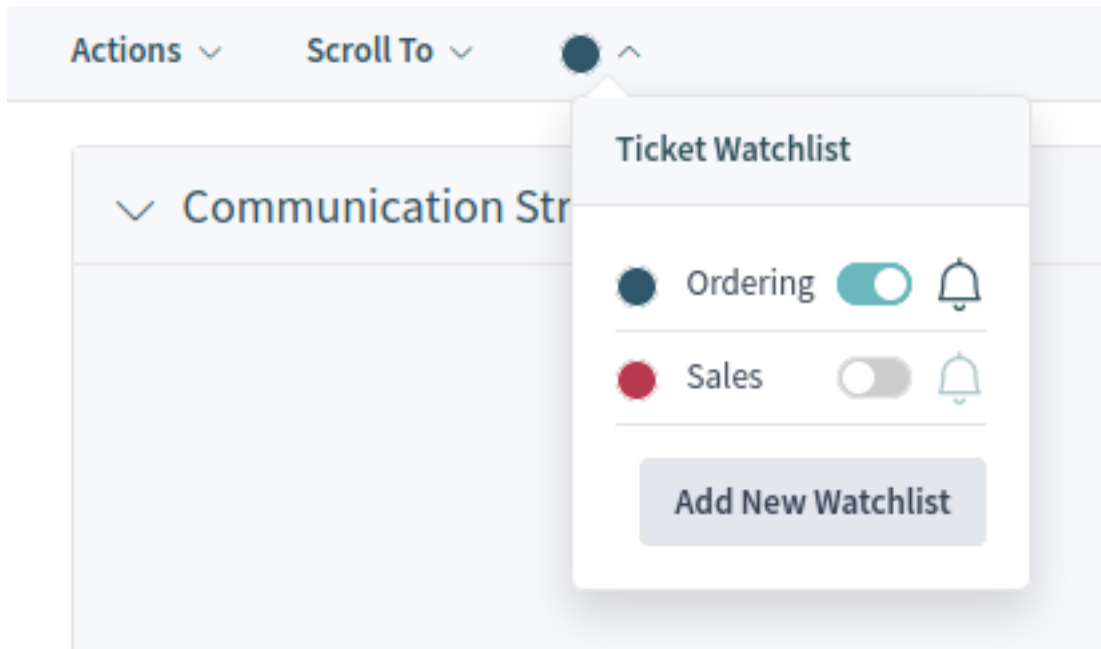


Abb. 68: Ticket zur Beobachtungsliste hinzugefügt

Erinnerung aktiv

Steuert, ob die Erinnerung aktiv ist oder nicht. Neue Erinnerungen werden nur dann hinzugefügt, wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist. Bei bestehenden Erinnerungen wird die Erinnerung entfernt, wenn das Kontrollkästchen deaktiviert wird.

Erinnerungszeit *

Stellen Sie das Datum und die Uhrzeit ein, wann die Erinnerung angezeigt werden soll.

Erinnerung für *

Wählen Sie eine Beobachtungsliste aus der Dropdown-Liste aus.

Notiz

Fügen Sie dem Erinnerungstext zusätzliche Informationen hinzu.

Bemerkung: Pro Agent und Ticket kann es nur eine aktive Erinnerung geben. Benachrichtigungen werden nur alle zehn Minuten versendet.

Wenn für das Ticket in einer Beobachtungsliste eine Erinnerung definiert ist, wird das Glockensymbol ausgefüllt.

Eine Beobachtungsliste gehört dem Agenten, der sie erstellt hat. Die Liste kann in der Ansicht [Ticket-Beobachtungslisten-Übersicht](#) zu einem anderen Agenten verschoben werden. Wenn eine Beobachtungsliste zu einem anderen Agenten verschoben wird, werden auch Erinnerungen verschoben.

In diesem Fall, wenn der Besitzer der Watchlist geändert wird, ist die gesendete Benachrichtigung anders als die anderen. Sie kann nur über die E-Mail-Benachrichtigungsmethode versendet werden und sollte keine ticket-bezogenen OTRS-Smart-Tags enthalten (wenn ja, werden diese vor dem Versenden entfernt), da kein Ticket an dem Prozess beteiligt ist, der das Ereignis auslöst.

Die standardmäßige *Watchlist-MoveNotification* wird an das Ereignis `WatchlistMoveNotification` angehängt. Diese und jede andere Ticket-Benachrichtigung, die an dasselbe Ereignis angehängt wird, sollte die Verwendung dieser ticket-bezogenen OTRS-Smart-Tags verhindern.

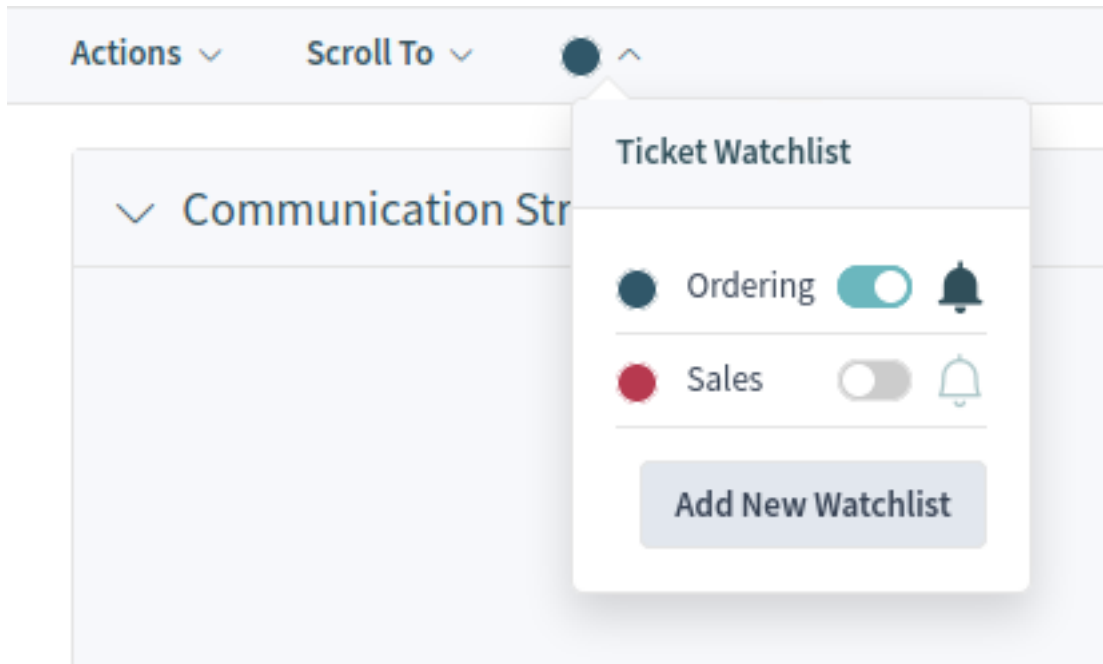


Abb. 69: Aktive Beobachtungslisten-Erinnerung

Erinnerungen werden nur dann versendet, wenn der zugewiesene Agent zu diesem Zeitpunkt noch Zugriff auf die Watchlist mit dem Ticket hat und/oder das Ticket noch abonniert ist.

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.

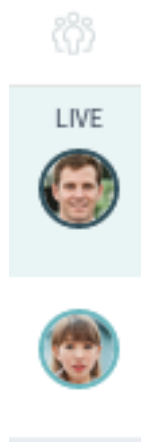


Abb. 70: Seitenleiste

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.

1.6 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.

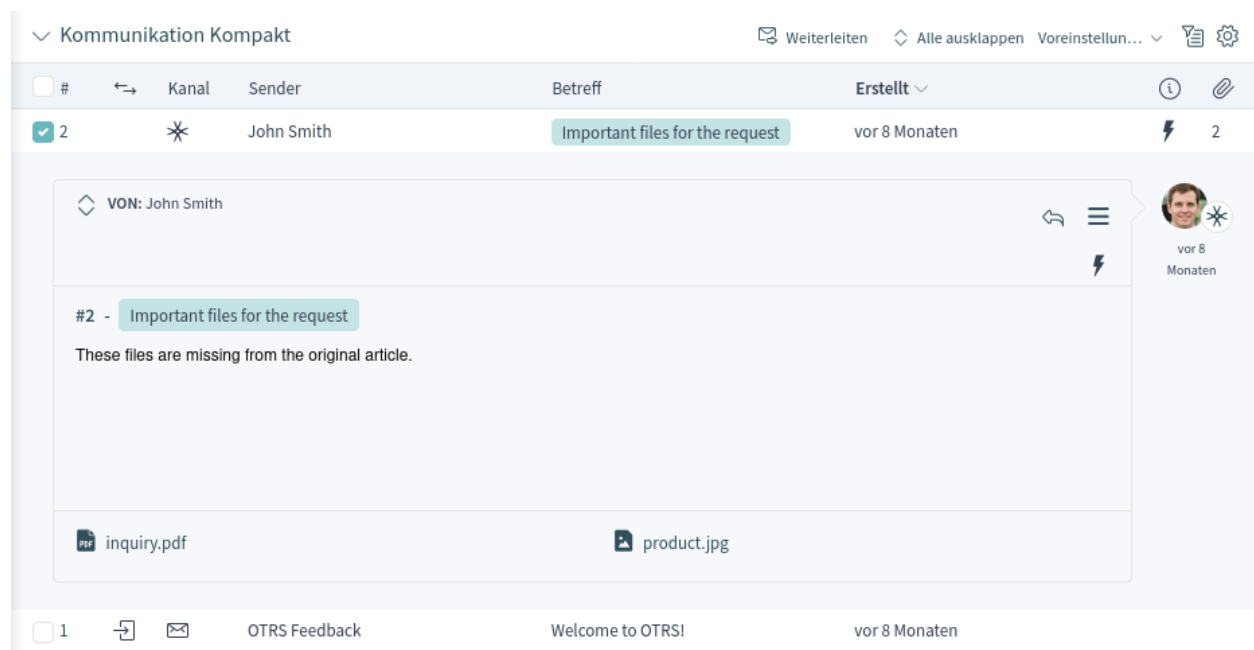


Abb. 71: Widget "Kommunkation Kompakt" ausgeklappt

Ticketartikel können als E-Mail-Anhänge versendet werden. Die Agenten können mehrere Artikel aus einem Ticket auswählen und diese gleichzeitig weiterleiten, anstatt nur einen einzigen Artikel weiterzuleiten. Ein Kontrollkästchen wird neben jedem Artikel im *Communication Stream*- und in den *Communication Compact*-Widgets angezeigt und ein *Weiterleiten*-Button wird in der Kopfzeile des Widgets angezeigt. Ein Klick auf diesen Button öffnet die Aktion *Weiterleiten via E-Mail* und hängt alle ausgewählten Artikel als Anhänge an.

Das dynamische Feld vom Typ Anhang wird in der Kopfzeile des Artikels angezeigt, wenn er zu den Bildschirmen hinzugefügt wurde und mindestens eine Datei hochgeladen wurde.

So laden Sie eine Datei aus einem dynamischen Artikelfeld vom Typ Anhang herunter:

1. Wählen Sie einen Artikel aus, der ein dynamisches Feld vom Typ Anhang mit mindestens einer hochgeladenen Datei hat.
2. Erweitern Sie den Artikel.
3. Sie finden die Anhänge in der Kopfzeile des Artikels.

4. Klicken Sie auf einen Dateinamen, um die Datei herunterzuladen.

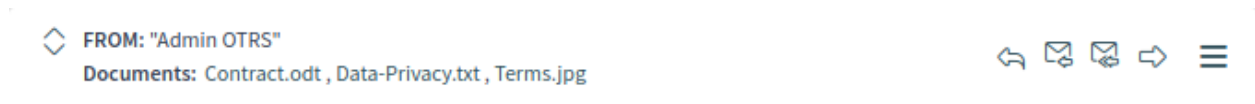


Abb. 72: Dynamisches Feld vom Typ „Anhang“ in einem Artikelkopf

Bemerkung: Es ist nicht möglich, Dateien aus einem dynamischen Feld vom Typ „Anhang“ zu löschen, das für ein Artikelobjekt erstellt wurde.

1.6.1 Aktionen in der Artikel-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Artikel-Detailansicht verfügbar.

Ansichten	Kommunikation	Organisation
→ Artikel-Verknüpfung kopieren	→ Antworten via Notiz	→ Als wichtig kennzeichnen
→ Artikel drucken	→ Antworten via E-Mail	→ Artikel teilen
	→ Umleiten via E-Mail	
	→ Allen antworten via E-Mail	
	→ Weiterleiten via E-Mail	

Abb. 73: 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.

Wenn der Absender eines Artikels nicht der Kundenbenutzer ist, setzt diese Aktion den ursprünglichen Absender in das Feld *An* und fügt den Kundenbenutzer bei externen Artikeln in das Feld *Cc* ein. Wenn es sich um einen internen Artikel handelt, wird der ursprüngliche Absender in das *An*-Feld gesetzt (wenn E-Mail verfügbar ist) und der Kundenbenutzer wird weder in das *Cc*-Feld noch in andere Felder aufgenommen.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Wenn der Absender eines Artikels nicht der Kundenbenutzer ist, setzt diese Aktion den ursprünglichen Absender in das *An*-Feld und fügt die zusätzlichen Empfänger und den Kundenbenutzer in das *Cc*-Feld für externe Artikel ein. Handelt es sich um einen internen Artikel, dann wird der ursprüngliche Absender in das *An*-Feld gesetzt (wenn E-Mail vorhanden ist) und die zusätzlichen Empfänger werden in das *Cc*-Feld eingefügt; der Kundenbenutzer wird weder in das *Cc*-Feld noch in andere Felder eingefügt.

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.

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

Antworten via SMS

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).

Für diese Aktion muss das Ticket an den Agenten gesperrt werden, der die Aktion ausführt.

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.

Vorlagen

Vorlagen mit Kategorieordnerstruktur können definiert werden, um Artikel schneller zu erstellen. Diese Ordnerstruktur wird in allen Formularen angezeigt, die einen Artikel erzeugen. Die Ordnerstruktur ist ein Dropdown-Feld mit dem Namen *Textvorlage*, in dem die Vorlage in einem Kategoriebaum ausgewählt werden kann.

Text Template

The screenshot shows a dropdown menu titled "Text Template". At the top is a search bar with the text "Select...". Below it is a tree view of categories:

- ▼ Cat A
 - ▼ Cat. A.1
 - User Manual Product A.1 (highlighted)
 - ▼ Cat. A.2
 - User Manual Product A.2
- ▼ User Manual
 - User Manual Product A.1
 - User Manual Product A.2

Abb. 74: Textvorlagenfeld

Bemerkung: Der Typ der Vorlage und die Queue des Tickets bestimmen, ob eine Vorlage in einer bestimmten Kategorie-Ordnerstruktur angezeigt wird. Die Kategorie bestimmt, in welcher Kategoriestructur die Vorlage angezeigt wird.

1.7 Services

Bemerkung: Um Benutzern Zugriff auf das Menü *Service-Verwaltung* zu gewähren, müssen sie als Mitglied zur Gruppe *itsm-service* hinzugefügt werden.

1.7.1 Service-Liste

Verwenden Sie diese Ansicht, um eine Liste der Services direkt im Agenten-Interface zu erhalten. Der Menüpunkt *Services* ist im Hauptmenü verfügbar.

Berechnung der Auswirkungen des Vorfalls auf betroffene Services und Kunden. Außerdem werden Service Level Agreements und verknüpfte Configuration Items angezeigt. Für jedes Configuration Item wird der aktuelle Status des Vorfalls angezeigt. Zusätzlich wird der Vorfallstatus für abhängige Service-Level-Vereinbarungen und Configuration Items weitergegeben. Wenn ein Service ausgewählt wird, werden die

Vorfalstatus	Name	Kritikalität	Typ	Kommentar	Geändert
Operativ	Backups and Archiving	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Communication	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Desktop Management	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Desktop Productivity Tools	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	File / Print	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Helpdesk	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	IT Operations	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Identity and Access Management	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Internet	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Network Access	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Remote Access	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Standard Desktop	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag

Abb. 75: Service-Liste

Service-Details angezeigt, jetzt mit dem zusätzlichen aktuellen Vorfall *Status*, der aus den Vorfalstatus von abhängigen Services und Configuration Items berechnet wird.

Service-Status können einen der folgenden drei Werte haben:

- Operativ (grün)
- Warnung (gelb)
- Vorfall (rot)

Die Weitergabe des Vorfalstatus erfolgt, wenn Configuration Items mit anderen Business Objects verknüpft sind. Das Verknüpfen der Configuration Items ist eine manuelle Aufgabe. In einer Standardinstallation ist die folgende Kombination von Verknüpfungen möglich:

Erstes Business Object	Zweites Business Object	Quell-Link	Ziel-Link
Configuration Item	Configuration Item	Alternativ zu	Alternativ zu
Configuration Item	Configuration Item	Verbunden mit	Verbunden mit
Configuration Item	Configuration Item	Hängt ab von	Benötigt für
Configuration Item	Configuration Item	Beinhaltet	Teil von
Configuration Item	Configuration Item	Relevant für	Relevant für
Configuration Item	Ticket	Alternativ zu	Alternativ zu
Configuration Item	Ticket	Hängt ab von	Benötigt für
Configuration Item	Ticket	Relevant für	Relevant für
Configuration Item	Service	Alternativ zu	Alternativ zu
Configuration Item	Service	Hängt ab von	Benötigt für
Configuration Item	Service	Relevant für	Relevant für
Configuration Item	Wissensdatenbank-Artikel	Normal	Normal
Configuration Item	Wissensdatenbank-Artikel	Eltern	Kinder
Configuration Item	Wissensdatenbank-Artikel	Relevant für	Relevant für
Service	Wissensdatenbank-Artikel	Normal	Normal
Service	Wissensdatenbank-Artikel	Eltern	Kinder
Service	Wissensdatenbank-Artikel	Relevant für	Relevant für

Quell- und Zielverknüpfungen können vertauscht werden, um die Business Objects miteinander zu verknüpfen. Dank dieses Mechanismus kann die Verknüpfung in jeder Art von Business Object-Detailansicht über die Aktion *Objekte verknüpfen* gestartet werden.

Siehe auch:

Die Verknüpfungsmöglichkeiten können in der Systemkonfiguration erweitert werden.

Standardmäßig hat nur die Verknüpfung *Abhängig von* eine zugrunde liegende Logik. Hier gelten die folgenden Regeln:

- Wenn ein Configuration Item von einem anderen Configuration Item abhängig ist, das sich im Status *Vorfall* befindet, erhält das abhängige Configuration Item den Status *Warnung*.
- Wenn ein Service von Configuration Items abhängig ist und eines dieser Configuration Items den Status *Vorfall* hat, erhält der Service ebenfalls den Status *Vorfall*.
- Wenn ein Service von Configuration Items abhängig ist und eines dieser Configuration Items den Status *Warnung* hat, erhält der Service auch den Status *Warnung*.
- Wenn ein Service Unter-Services hat und einer dieser Services den Status *Vorfall* hat, erhält der übergeordnete Service den Status *Warnung*.
- Wenn ein Service Unter-Services hat, und einer dieser Services den Status *Warnung* hat, erhält der übergeordnete Service den Status *Warnung*.

Jeder andere Verbindungstyp hat keine Auswirkungen auf den Status der Services.

Die Status der jeweiligen Services, Unter-Services und Configuration Items werden in der Ansicht angezeigt.

Siehe auch:

Lesen Sie das Kapitel über [Konfigurationselemente](#), um die dynamische Berechnung von Service-Status einzurichten.

1.7.2 Service-Detailansicht

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

Widgets der Service-Detailansicht

Wie andere Business Objekt-Detailansicht ist auch die Service-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 „Service Information“

Dieses Widget zeigt Informationen über den Service an.



Abb. 76: Widget „Service Information“

Widget „Zugeordnete SLAs“

Dieses Widget zeigt die Service-Level-Agreements an, die mit dem Service verbunden sind. Wenn Sie auf ein Service-Level-Agreements klicken, wird die [Service-Level-Vereinbarungen](#)-Detailansicht geöffnet.

Name	Typ	Kalender	Reaktionszeit	Aktualisierungszeit	Lösungszeit	Geändert
24/7	Sonstiges	Calendar Default	1d	2d	3d	vor 8 Minuten
Extended Business Hours	Sonstiges	Calendar 2 - Calendar Name 2	0	0	0	vor 9 Minuten

Abb. 77: Widget „Zugeordnete SLAs“

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.

FAQ#	Titel	Status	Erstellt	verknüpft als	Verknüpfung entfernen
10001	Vestibulum euismod luctus tincidunt	intern (Agent)	vor 14 Tagen	Normal	X

Abb. 78: Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

Aktionen in der Service-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Service-Detailansicht verfügbar.

Objekte verknüpfen

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

Service drucken

Mit dieser Aktion können Agenten den Service ausdrucken oder als PDF-Datei herunterladen.

1.8 Service-Level-Vereinbarungen

Bemerkung: Um Benutzern Zugriff auf das Menü *Service-Verwaltung* zu gewähren, müssen sie als Mitglied zur Gruppe *itsm-service* hinzugefügt werden.

1.8.1 Service-Level-Vereinbarungen

Verwenden Sie diese Ansicht, um eine Liste der Service Level Agreements direkt im Agenten-Interface zu erhalten. Der Menüpunkt *Service Level Agreements* ist im Hauptmenü verfügbar.

Name	Typ	Kalender	Reaktionszeit	Aktualisierungsz...	Lösungszeit	Geändert
24/7	Sonstiges	Calendar Default	1d	2d	3d	vor 14 Minuten
Extended Business Hours	Sonstiges	Calendar 2 - Calendar Name 2	0	0	0	vor 15 Minuten

Abb. 79: Service-Level-Vereinbarungen

1.8.2 Service Level Agreement-Detailansicht

Verwenden Sie diese Ansicht, um die Details eines Service-Level-Agreements zu sehen. Die Detailansicht eines Service-Level-Agreements ist verfügbar, wenn Sie ein Service-Level-Agreement aus einer Service-Level-Service-Level-Agreements-Liste auswählen.

Widgets der Service-Level-Agreements-Detailansicht

Wie andere Business Object-Detailansichten ist auch die Service Level Agreement-Detailansicht in hohem Maße anpassbar. Einige der folgenden Widgets werden bei der Standardinstallation angezeigt, andere müssen jedoch in der Konfiguration der Ansicht hinzugefügt werden.

Widget „Service Level Agreement Information“

Dieses Widget zeigt Informationen über das Service Level Agreement an.

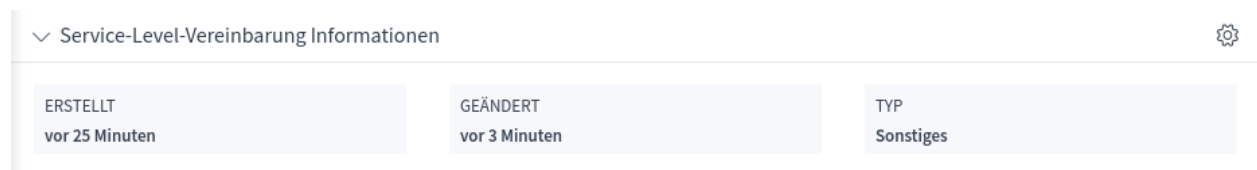


Abb. 80: Widget „Service Level Agreement Information“

Widget „Service Level Agreement-Zeiten“

Dieses Widget zeigt Zeiten an, die sich auf das Service Level Agreement beziehen.

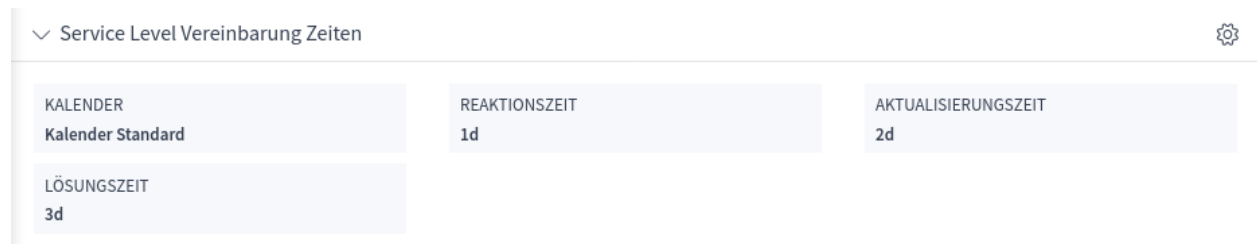


Abb. 81: Widget „Service Level Agreement-Zeiten“

Widget „Services die eine Aktion erfordern“

Dieses Widget listet die Services auf, die den Incident-Status *Warnung* oder *Vorfall* haben.

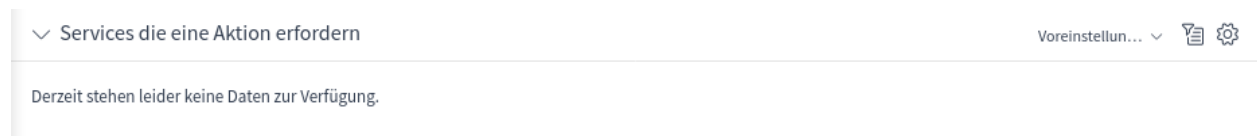


Abb. 82: Widget „Services die eine Aktion erfordern“

Widget „Zugeordnete Services“

Dieses Widget zeigt die Services an, die mit dem Service Level Agreement verknüpft sind. Wenn Sie auf einen Service klicken, wird die Detailansicht *Services* geöffnet.

Vorfalstatus	Name	Kritikalität	Typ	Kommentar	Geändert
Operativ	Backups and Archiving	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Communication	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag
Operativ	Desktop Management	1 sehr niedrig	Anwender-Service		vor einem Tag

Abb. 83: Widget „Zugeordnete Services“

Aktionen in der Service-Level-Agreements-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Service-Level-Agreement-Detailansicht verfügbar.

Service-Level-Agreement drucken

Mit dieser Aktion können Agenten das Service Level Agreement ausdrucken oder als PDF-Datei herunterladen.

1.9 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.

1.9.1 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.

✓ Eigenschaften

* Titel

* Status

Schlüsselwörter

* Gültigkeit

* Kategorie

* Sprache

Anhänge


 Dateien hier ablegen oder zur Auswahl anklicken

Abb. 84: Wissensdatenbank-Artikel erstellen

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

Gültigkeit *

Setzen Sie die Gültigkeit dieses Wissensdatenbank-Artikels. Wissensdatenbank-Artikel können nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wird dieses Feld auf *ungültig* oder *vorübergehend ungültig* gesetzt, 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)

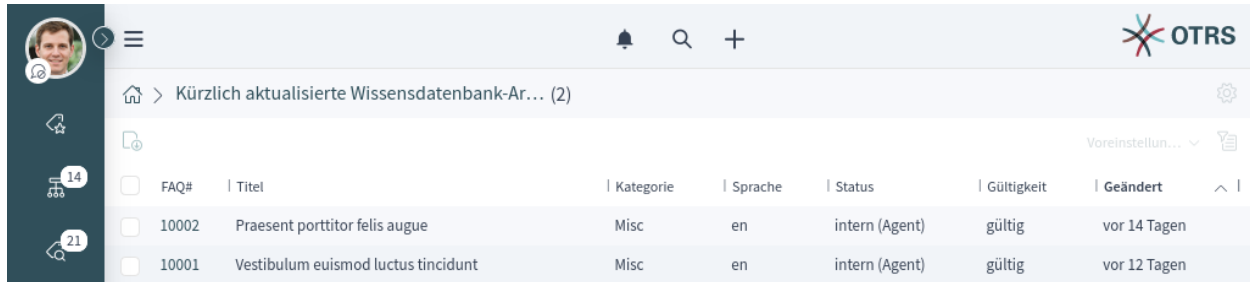
Erklären Sie, wie das Problem gelöst werden kann, oder teilen Sie eine Abhilfe zur Lösung des Problems mit.

Kommentar (intern)

Interner Text über den aktuellen Wissensdatenbank-Artikel nur für Agenten.

1.9.2 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.



FAQ#	Titel	Kategorie	Sprache	Status	Gültigkeit	Geändert
10002	Praesent porttitor felis augue	Misc	en	intern (Agent)	gültig	vor 14 Tagen
10001	Vestibulum euismod luctus tincidunt	Misc	en	intern (Agent)	gültig	vor 12 Tagen

Abb. 85: Wissensdatenbank-Artikel-Liste

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

1.9.3 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.

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. 86: Widget “Symptom”

Widget “Problem”

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

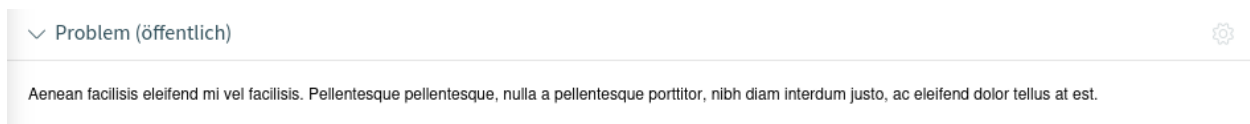


Abb. 87: Widget “Problem”

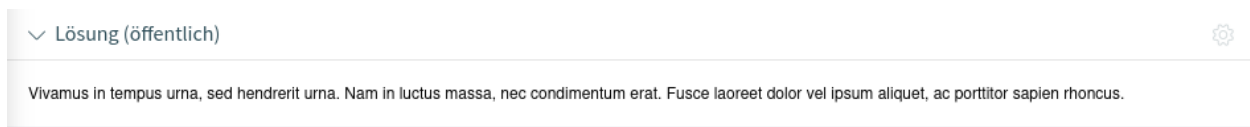


Abb. 88: Widget "Lösung"

Widget "Lösung"

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

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. 89: 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.

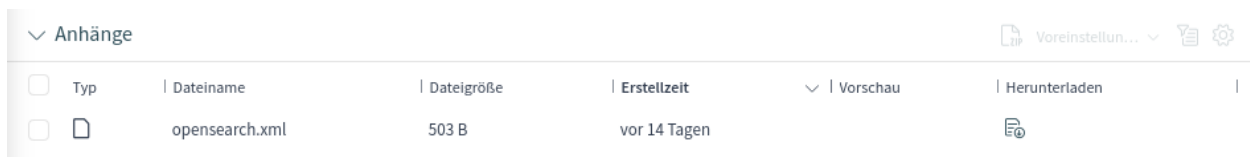


Abb. 90: Widget „Anhänge“

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*.

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.

Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“



Abb. 91: Widget "Bewertung"



Abb. 92: Widget "Verknüpfte Tickets"

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.

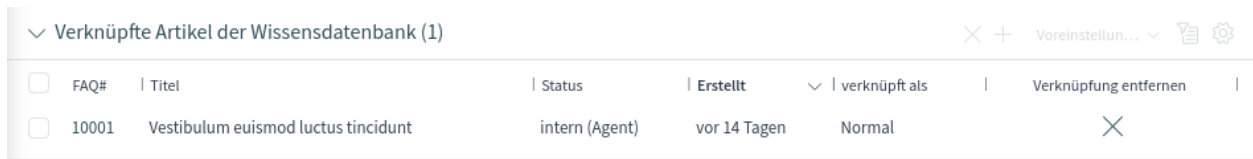


Abb. 93: Widget „Verknüpfte Wissensdatenbank-Artikel“

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.

Titel	Standort	Startzeit	Endzeit	Erstellt	verknüpft als	Verknüpfung entfernen
Daily Meeting		26.07.2023 10:00	26.07.2023 11:00	vor 14 Tagen	Normal	X

Abb. 94: Widget “Verknüpfte Termine”

Donec ultrices tempor est efficitur condimentum. Integer in commodo turpis. Nam laoreet massa mauris, vitae eleifend nisi venenatis quis.

Abb. 95: Widget “Kommentar”

Aktionen der “Wissensdatenbank-Detailansicht”

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

Organisation

Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

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.

GEÄNDERT VON

 John Smith
 14:29 (Europe / Budapest)
 Deutsch



KONTAKT CHAT
 

Abb. 96: Widget “Personen”



Abb. 97: Aktionen der “Wissensdatenbank-Detailansicht”

Wissensdatenbank-Artikel drucken

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

1.10 Kunden

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

1.10.1 Kunde erstellen

Kunden können über die Links im Hauptmenü und im Aktionsmenü hinzugefügt werden.

So fügen Sie einen Kunden hinzu:

1. Wählen Sie eine Datenquelle aus.

The screenshot shows a form for creating a customer. At the top, there is a light blue notification bar with a gear icon and the text: 'Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.' To the right of the bar is a close button (X). Below the notification, there is a section titled 'Datenquelle' with a downward-pointing chevron. Underneath, there is a label '* Datenquelle' followed by a dropdown menu with the placeholder text 'Bitte wählen Sie eine Datenquelle'. At the bottom right of the form is a dark grey button labeled 'Erstellen'.

Abb. 98: Datenquelle auswählen

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

🔔 Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. ✕

<p>∨ Datenquelle</p> <hr/> <p>* Datenquelle <input type="text" value="Datenbank-Backend"/></p> <p>∨ Kundeninformation</p> <hr/> <p>* Kunde <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p> <p>* Kunden-ID <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p> <p>* Gültig <input type="text" value="gültig"/></p> <p>∨ Adresse</p> <hr/> <p>Straße <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p> <p>PLZ <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p> <p>Stadt <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p> <p>Land <input type="text" value="Auswählen..."/></p>	<p>∨ Verschiedenes</p> <hr/> <p>URL <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p> <p>Kommentar <input type="text" value="Geben Sie etwas ein..."/></p>
---	---

Abb. 99: Kundendaten hinzufügen

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.

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 *

Setzen Sie die Gültigkeit dieses Kunden. Kunden können nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wenn Sie dieses Feld auf *ungültig* oder *vorübergehend ungültig* setzen, wird die Verwendung des Kunden deaktiviert.

Adresse

In diesem Abschnitt können Adressinformationen über den 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.

1.10.2 Kundenliste

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

Kunden-ID	Kunde	Stadt	Gültigkeit	Offen	Geschlossen	Bearbeiten
supersupport	Super Support Inc.	Miami	gültig	2	0	

Abb. 100: 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 Visitenkarte eines Kunden zu sehen, indem Sie mit der Maus über die Kunden-ID oder den Namen eines Kunden fahren. Wenn Sie auf einen Kunden in der Liste klicken, wird die Kundendetailansicht geöffnet.

1.10.3 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.

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.

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 der Zeit, die durch die Service-Level-Vereinbarung des Kunden festgelegt wurde, offen bleiben. Daher sollte das Ticket sofort bearbeitet werden.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

✓ Kundeninformation 

KUNDE

Super Support Inc.
5201 Blue Lagoon Drive
33126 Miami
USA

AKTION KARTE INTERNET SOZIALES
   **G in X**


KUNDENSTATUS

Offene Tickets - 0 | 2 Gesamte Tickets Geschlossene Tickets - 0 | 2 Gesamte Tickets

KUNDENINFORMATION

Kommentar
some comment

Abb. 101: Widget „Kundeninformationen“

✓ Eskalationen Voreinstellun...  

Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung.

Abb. 102: Widget “Eskalationen”

Widget “Erinnerungen”

Dieses Widget listet die ausstehenden Tickets des Kunden auf. Ausstehende Tickets werden vom Agenten für die Arbeit zu einem späteren Zeitpunkt festgelegt, und die Erinnerungszeit wird bald ablaufen.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

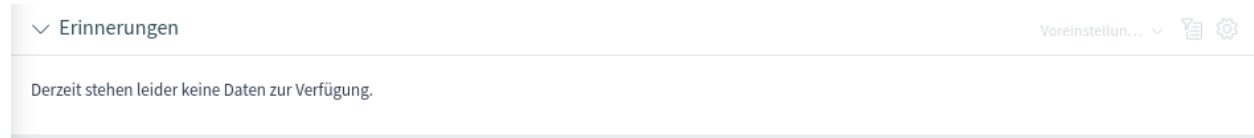


Abb. 103: Widget “Erinnerungen”

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.

The screenshot shows a widget titled 'Offene Tickets (2)' with a dropdown arrow on the left and 'Voreinstellun...' and a gear icon on the right. Below the title is a table with the following data:

Nummer	Titel	Priorität	Erstellt	Status
2023080710000018	Etiam viverra dignissim ligula	3 normal	vor 2 Tagen	neu
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	vor 14 Tagen	neu

Abb. 104: 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 zu sehen, indem Sie mit der Maus über den Benutzernamen oder den Namen eines Kundenbenutzers fahren. Wenn Sie in der Liste auf einen Kundenbenutzer klicken, wird die Detailansicht des Kundenbenutzers geöffnet.

The screenshot shows a widget titled 'Kundenbenutzer (2)' with a dropdown arrow on the left and 'Voreinstellun...' and a gear icon on the right. Below the title is a table with the following data:

Benutzername	Vorna...	Nachname	E-Mail	Kunden-ID	Gültigkeit	Offen	Geschlossen	Chat	Erstellen	Bearb...
laceygreen	Lacey	Green	lacey@example.org	supersupport	gültig	2	0			
robertmeyer	Robert	Meyer	robert@example.org	supersupport	gültig	0	0			

Abb. 105: Widget “Kundenbenutzer”

Widget “Ticket-Liste”

Dieses Widget listet alle Tickets des Kunden auf.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Titel	Priorität	Erstellt	Status	Sender	Sperrung	Queue	Besitzer	Kunden-ID	Beobach...
Etiam viverra dignissim ligula	3 normal	vor 2 Tagen	neu	Lacey Green	entsperrt	Postmaster	Admin OTRS	supersupport	
Welcome to OTRS!	3 normal	vor 14 Tagen	neu	OTRS Feedback	gesperrt	Raw	John Smith	supersupport	

Abb. 106: Widget "Ticket-Liste"

Aktionen der Kunden-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Kunden-Detailansicht verfügbar.



Abb. 107: Aktionen der Kunden-Detailansicht

Organisation

Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Kunde bearbeiten

Diese Aktion ermöglicht es dem Agenten, den Kunden zu bearbeiten.

Personen

Diese Spalte fasst die folgenden Aktionen zusammen:

Kundenbenutzer hinzufügen

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

1.11 Kundenbenutzer

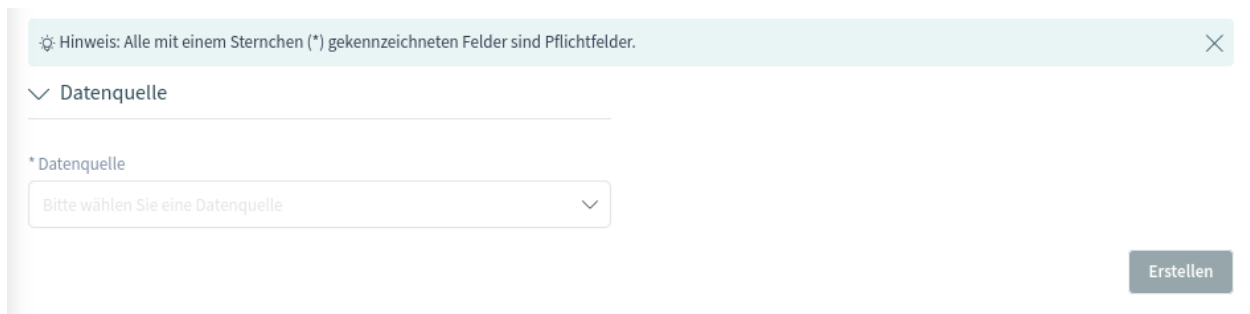
Kundenbenutzer in **OTRS** sind die wirklichen Personen, die bei *Kunden* arbeiten oder mit ihnen verwandt sind. Eine neue OTRS-Installation enthält standardmäßig keine Kundenbenutzer.

1.11.1 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 aus.



The screenshot shows a form for creating a customer user. At the top, there is a light blue notification bar with a warning icon and the text: "Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder." Below this, the form has a section titled "Datenquelle" with a dropdown menu. The dropdown menu is currently empty and shows the placeholder text "Bitte wählen Sie eine Datenquelle". To the right of the dropdown menu is a button labeled "Erstellen".

Abb. 108: 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 *

In diesem Abschnitt kann die Datenquelle zum Speichern von Kundenbenutzern ausgewählt werden. Es werden mehrere Datenquellen unterstützt, einschließlich externer Datenquellen wie LDAP.

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.

 Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. ✕

▼ Datenquelle

* Datenquelle
Datenbank-Backend ▼

▼ Sicherheit

* Anmeldung verboten 
Nein ▼


▼ Persönliche Informationen

Titel oder Anrede
Geben Sie etwas ein...

* Vorname
Geben Sie etwas ein...

* Nachname
Geben Sie etwas ein...

* E-Mail
Geben Sie etwas ein...

* Kunden-ID
Beginnen Sie mit der Eingabe... 

Telefon
Geben Sie etwas ein...

Fax
Geben Sie etwas ein...

Mobiltelefon
Geben Sie etwas ein...

▼ Adresse

Straße
Geben Sie etwas ein...


PLZ
Geben Sie etwas ein...

Stadt
Geben Sie etwas ein...


Land
Geben Sie etwas ein...

▼ Anmeldeinformationen

* Benutzername
Geben Sie etwas ein...

Passwort


Das Passwort muss mindestens enthalten:

 12 Zeichen

* Gültig
gültig ▼

Erstellen

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 *

Setzen Sie die Gültigkeit dieses Kundenbenutzers. Kundenbenutzer können nur in OTRS verwendet werden, wenn dieses Feld auf *gültig* gesetzt ist. Wird dieses Feld auf *ungültig* oder *vorübergehend ungültig* gesetzt, 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 über 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.

1.11.2 Kundenbenutzer-Liste

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

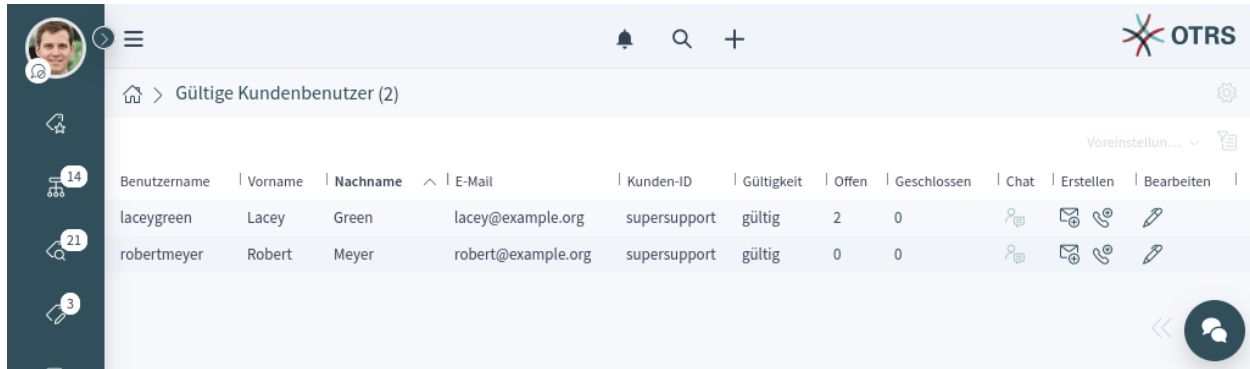


Abb. 110: Kundenbenutzer-Liste

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 eines Kundenbenutzers zu sehen, indem Sie mit der Maus über den Benutzernamen oder den Namen eines Kundenbenutzers fahren. Wenn Sie in der Liste auf einen Kundenbenutzer klicken, wird die Detailansicht des Kundenbenutzers geöffnet.

1.11.3 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.

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.

Abb. 111: Widget „Kundeninformationen“

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.

Abb. 112: Widget „Eskalationen“

Widget „Erinnerungen“

Dieses Widget listet ausstehende Tickets auf, die sich auf den Kundenbenutzer beziehen. Ausstehende Tickets werden vom Agenten für die Arbeit zu einem späteren Zeitpunkt festgelegt, und die Erinnerungszeit wird bald ablaufen.

Ein Klick auf ein Ticket öffnet die Ticket-Detailansicht.

Abb. 113: 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.

Nummer	Titel	Priorität	Erstellt	Status
2023080710000018	Etiam viverra dignissim ligula	3 normal	vor 2 Tagen	neu
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	vor 14 Tagen	neu

Abb. 114: 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.

Titel	Priorität	Erstellt	Status	Sender	Sperrn	Queue	Besitzer	Kunden-ID	Beobach...
Etiam viverra dignissim ligula	3 normal	vor 2 Tagen	neu	Lacey Green	entsperrt	Postmaster	Admin OTRS	supersupport	
Welcome to OTRS!	3 normal	vor 14 Tagen	neu	OTRS Feedback	gesperrt	Raw	John Smith	supersupport	

Abb. 115: Widget “Ticket-Liste”

Aktionen in der Kundenbenutzer-Detailansicht

Die folgenden Aktionen sind in der Kundenbenutzer-Detailansicht verfügbar.



Abb. 116: Aktionen in der Kundenbenutzer-Detailansicht

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.

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

Diese Aktion ermöglicht es dem Agenten, den Kundenbenutzer zu 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.

1.12 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 mit möglicher Browser-Benachrichtigungsunterstützung empfangen werden. Wenn die Benachrichtigungsmethode *Web-Ansicht* gewählt wird, wird die Benachrichtigung in der Liste der Benachrichtigungen angezeigt, und das Glockensymbol im Kopfbereich des Agenten-Interfaces zeigt die Anzahl der neuen Benachrichtigungen an.

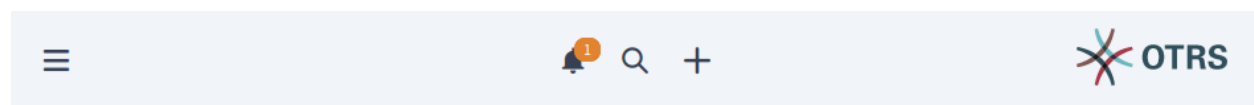


Abb. 117: Neue Benachrichtigung erhalten

Wenn Sie auf das Glockensymbol klicken, öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem die letzten fünf ungelesenen 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

Ticket erstellt: Bestellung

Ticket#2021111610000034 - vor 17 Stunden



Als gelesen markieren

Alle anzeigen

Abb. 118: Benachrichtigungs-Popup

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.

Ticket-Benachrichtigungen	alle/keine				
* Benachrichtigung über neues Ticket					
Benachrichtigung über Folgeaktionen (gesperrtes Ticket)					
Benachrichtigung über Folgeaktionen (entsperrtes Ticket)					
Benachrichtigung bei Überschreiten der Ticket-Sperrzeit					
Benachrichtigung über Änderung der Queue					
Benachrichtigung über Änderung des Services					

* Um diese Benachrichtigung zu aktivieren, muss mindestens eine Transportmethode aktiviert werden.

Abb. 119: Widget „Ticket-Benachrichtigungen“

Die möglichen Methoden sind *Email*, *Web View* mit *Browser Notification* Unterstützung oder *SMS*.

1.12.1 Benachrichtigungsliste

Die Benachrichtigungsliste zeigt die Ticket-Benachrichtigungen und Terminbenachrichtigungen.

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.

<input type="checkbox"/>	Name	Alter	Betreff	Objekt-Typ	Bezieht sich auf	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Benachrichtigung über neues Ti vor 6 Minuten		Ticket Created: Etiam viverra dignissim ligula	Ticket	2023080710000018	<input type="checkbox"/>

Abb. 120: Benachrichtigungsliste

Benachrichtigung

Betreff: Ticket Created: Etiam viverra dignissim ligula
Wenn: 07.08.2023 14:18

Hi John,

ticket [Ticket#2023080710000018] has been created in queue Postmaster.

Lacey Green wrote:

Nulla vehicula arcu sit amet eros malesuada, sit amet scelerisque turpis ultricies. In nec ligula sapien. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia curae; Etiam libero nunc, bibendum vitae pretium quis, tristique sed nisl. Etiam vel ante ante. Nam varius ac libero et efficitur. Curabitur eu tincidunt felis, a molestie nulla. Praesent augue libero, tincidunt eu quam at, fringilla interdum arcu. Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus. Aliquam egestas eu felis ut elementum. Ut dignissim accumsan ex quis fringilla. Vestibulum lacinia turpis ac sem pretium lacinia.

<http://yourhost.example.com/agent/ticket/44>

-- OTRS Notifications

Ticket anzeigen

Abb. 121: Benachrichtigungs-Details

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.

1.13 Ticket-Beobachtungslisten-Übersicht

Dieses Feature ermöglicht es Ihnen, mehrere Beobachtungslisten zu verwalten. Ein Ticket-Agent definiert Beobachtungslisten und ordnet Tickets einer Beobachtungsliste zu. Innerhalb der Beobachtungslisten-Übersicht erhält der Agent einen Überblick über alle seine Beobachtungslisten und kann diese verwalten.

Bemerkung: Die Funktion sollte zuerst mit der Einstellung `Ticket::Watchlist` aktiviert werden. Um diese Funktion auf bestimmte Gruppen zu beschränken, überprüfen Sie die Einstellung `Ticket::WatchlistGroup` in der Systemkonfiguration. Standardmäßig haben alle Benutzer Zugriff auf diese Funktion.

Es ist möglich, die Benachrichtigungen der Ticket-Beobachtungsliste in der Ansicht *Ticket-Benachrichtigungen* anzupassen.

Wenn die Funktion aktiviert ist, kann der Agent die folgenden Aktionen durchführen.

Definiert Benachrichtigungsereignisse für jede Watchlist

Der Agent ist in der Lage, folgende Ereignisse zu verwalten, die eine E-Mail-Benachrichtigung an sich selbst auslösen:

- neuer Artikel
- Wechsel des Kunden
- Wechsel des Besitzers
- Wechsel der Queue
- Änderung des Ticket-Status auf einen definierten Status

Diese E-Mail-Benachrichtigung ist unabhängig von den Benachrichtigungspräferenzen des aktuellen Besitzers des Tickets –im Gegensatz zur Standard-Abonnement/Watchlist-Funktion von **OTRS**.

Eine Watchlist an einen anderen Agenten zuweisen

Eine Watchlist kann an einen anderen Agenten übergeben werden. Die Liste verschwindet in der Übersicht des ehemaligen Besitzers und erscheint in der Übersicht des neuen Besitzers. Diese Funktion wird normalerweise verwendet, um die Liste an einen anderen Agenten zu übergeben, wenn der ursprüngliche Agent in Urlaub geht.

Einen Stellvertreter zuweisen

Ein oder mehrere stellvertretende Agenten können einer Watchlist zugeordnet werden. Ein Stellvertreter sieht dann die neue Watchlist in seiner Übersicht und kann Tickets zu dieser Watchlist hinzufügen oder entfernen. Diese Funktion wird typischerweise dazu verwendet, eine Watchlist mit Kollegen zu teilen, um im Team an einem Ticket zu arbeiten.

Als CSV exportieren

Die Liste kann in eine CSV-Datei exportiert werden, um sie z. B. in Excel weiterzuverarbeiten.

Verwenden Sie diese Ansicht, um Beobachtungslisten zu verwalten. Die Ticket-Beobachtungslisten-Übersicht ist vom Organizer über das Brillen-Symbol verfügbar.

Name der Beobac...	Artikelbenachrichtigu...	Artikelbenachrichtigung (K...	Besitzerwechsel-Benach...	Queuewechsel-Benachri...	Aktionen
Ordering	nein	ja	nein	nein	[List] [Edit] [Assign] [Settings] [Delete]
Sales	ja	nein	ja	nein	[List] [Edit] [Assign] [Settings] [Delete]

Abb. 122: Ticket-Beobachtungslisten-Übersicht

Diese Ansicht ist nicht für den Zugriff auf die Tickets gedacht, die einer Beobachtungsliste zugewiesen sind. Um alle Tickets zu sehen, die einer Beobachtungsliste zugewiesen sind, gibt es einen neuen Filter *Beobachtungsliste*, der in allen Ticket-Listen verfügbar ist.

Status	Sperren	Queue	Besitzer	Kunden-ID	Beobachten	Filter
neu	entsperrt	Postmaster	Admin OTRS	supersupport	[Eye]	[Blue Dot]
neu	entsperrt	Postmaster	Admin OTRS	supersupport	[Eye]	[Red Dot]
neu	entsperrt	Postmaster	Admin OTRS	supersupport	[Eye]	[Blue/Red Dot]
offen	gesperrt	Raw	John Smith	supersupport	[Eye]	[---]
offen	entsperrt	Raw	Admin OTRS	supersupport	[Eye]	[---]

Abb. 123: Ticket-Beobachtungslisten-Spalte in Ticket-Liste

1.13.1 Beobachtungslisten verwalten

So fügen Sie eine Beobachtungsliste hinzu:

1. Klicken Sie auf das Plus-Symbol in der Navigationsleiste.
2. Füllen Sie die benötigten Felder aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So exportieren Sie die Ticketliste aus einer Beobachtungsliste:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Exportieren“ in der Spalte *Aktionen* einer Beobachtungsliste.
2. Wählen Sie das Exportformat aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Datei herunterladen*.
4. Speichern Sie die Datei irgendwo im Dateisystem.

So bearbeiten Sie eine Beobachtungsliste:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Bearbeiten“ in der Spalte *Aktionen* einer Beobachtungsliste.
2. Ändern Sie das Feld.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So ändern Sie den Besitzer der Beobachtungsliste:

1. Klicken Sie einer Beobachtungsliste in der Spalte *Aktionen* auf das Personen-Symbol.
2. Wählen Sie einen Agenten aus der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

Warnung: Der ursprüngliche Besitzer hat keinen Zugriff mehr auf die Beobachtungsliste.

So weisen Sie Stellvertreter einer Beobachtungsliste zu:

1. Klicken Sie auf das Polizeiabzeichen-Symbol in der Spalte *Aktionen* einer Beobachtungsliste.
2. Wählen Sie stellvertretende Agenten aus der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.

So löschen Sie eine Beobachtungsliste:

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

Tickets können in der Ansicht *Tickets* zur Beobachtungsliste hinzugefügt oder von der Beobachtungsliste entfernt werden.

1.13.2 Beobachtungslisten-Einstellungen

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

Name *

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

Farbe *

Die mit der Beobachtungsliste verbundene Farbe. Diese Farbe wird in der Ticket-Detailansicht angezeigt, wenn eine Beobachtungsliste für das Ticket ausgewählt wurde.

Benachrichtigen bei

Wählen Sie die Ereignisse aus, die eine Benachrichtigung auslösen sollen.

Neuer Agent-Artikel

Wählen Sie, ob der Besitzer der Beobachtungsliste benachrichtigt werden soll, wenn ein Agent eine Notiz zu einem auf die Beobachtungsliste gesetzten Ticket hinzufügt.

Neuer Kunden-Artikel

Wählen Sie, ob der Besitzer der Beobachtungsliste benachrichtigt werden soll, wenn ein Kundenbenutzer einen Artikel im externen Interface anlegt.

Neuer Besitzer

Wählen Sie, ob der Besitzer der Beobachtungsliste benachrichtigt werden soll, wenn ein auf die Beobachtungsliste gesetztes Ticket einen neuen Besitzer hat.

Neue Queue

Wählen Sie, ob der Besitzer der Beobachtungsliste benachrichtigt werden soll, wenn ein zur Beobachtungsliste hinzugefügtes Ticket in eine andere Queue verschoben wurde.

Neuer Status

Wählen Sie aus, ob der Besitzer der Beobachtungsliste benachrichtigt werden soll, wenn ein Status für ein Ticket geändert wird, das der Beobachtungsliste hinzugefügt wurde.

Zielzustände

Benachrichtigungen für Statusänderungen werden nur gesendet, wenn der neue Status mit dem konfigurierten Zielstatus übereinstimmt.

Wenn die Meldung *Neuer Status* oben ausgewählt wird, wird dieses Feld obligatorisch.

Beobachtungslisten-Besitzer und ihre Stellvertreter können die Benachrichtigungen separat konfigurieren. Die Konfiguration des Zielstatus ist nur für den Beobachtungslisten-Besitzer erlaubt und betrifft daher auch die Stellvertreter.

Es werden keine Benachrichtigungen an den Agenten gesendet, der die Aktion ausgelöst hat.

Siehe auch:

Der Inhalt der Benachrichtigungen kann in der Ticket-Detailansicht bearbeitet werden, wenn das Ticket einer Beobachtungsliste zugeordnet ist. Siehe das Kapitel [Tickets](#) für weitere Einzelheiten.

1.14 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.

1.14.1 Berichte

Die Berichte sind automatisch generierte Statistiken im PDF-Format, die per E-Mail verschickt werden können.

Siehe auch:

Die Einstellung `GoogleChrome::Bin` muss in der Systemkonfiguration aktiviert werden, um Graphen und Diagramme in die PDF-Datei aufzunehmen.

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

Berichte-Liste (1)		+ Voreinstellun... ⌵ 📄 ⚙️	
Name	^ Beschreibung	Start	Löschen
Proin viverra	Maecenas erat magna, suscipit non justo non.	▶	🗑️

Abb. 124: 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.

Gültigkeit

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

Generelle Einstellungen

* Name

* Beschreibung

Gültigkeit

gültig ungültig ungültig-temporär

Abb. 125: Allgemeine Berichtsinformation

Benutzerdefinierter Zeitplan

Verwenden Sie die [cron](#) Syntax, um benutzerdefinierte Zeiten für den Versand der E-Mails zu definieren.

Bemerkung: Geplante Aufgaben verwenden die lokale Systemzeit des Betriebssystems, auf dem OTRS läuft.

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

Automatische Generierungseinstellungen

- Kein Zeitplan
- Grundlegender Zeitplan
- Benutzerdefinierter Zeitplan

Automatische Generierungssprache 

Magyar



E-Mail-Betreff

Geben Sie den Betreff für die automatisch generierte E-Mail an

E-Mail-Inhalt

Geben Sie den Text für die automatisch generierte E-Mail an

E-Mail-Empfänger

Geben Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger an (durch Komma getrennt)

Abb. 126: Automatische Generierungseinstellungen

Ausgabe-Einstellungen

Kopfzeile

Bitte geben Sie eine Überschrift ein

Titel

Bitte geben Sie einen Titel ein

Überschrift der Einleitung

Bitte geben Sie eine Überschrift für die Einleitung ein

Einleitung

Bitte geben Sie eine Einleitung ein

Überschrift des Abschlusstextes

Bitte geben Sie eine Überschrift für den Abschlusstext ein

Abschlusstext

Bitte geben Sie einen Abschlusstext ein

Abb. 127: Ausgabe-Einstellungen

Die Überschrift für die Einleitung des Berichts.

Einleitung

Die Einleitung des Berichts.

Überschrift des Abschlusstextes

Die Überschrift für den Abschlusstext des Berichts.

Abschlusstext

Der Abschlusstext des Berichts.

- Wählen Sie eine oder mehrere Statistiken aus, die dem Bericht hinzugefügt werden sollen. Jede hinzugefügte Statistik hat ihre eigene Ansicht für Übersicht und Einstellungen.

Bemerkung: Nur Statistiken, für die in den allgemeinen Einstellungen der Statistik *Drucken* als Ergebnisformat definiert ist, können dem Bericht hinzugefügt werden, wenn die Einstellung `GoogleChrome::Bin` in der Systemkonfiguration nicht aktiviert ist.

- 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:

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

So führen Sie einen Bericht sofort aus:

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

So löschen Sie einen Bericht:

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

1.14.2 Statistiken

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

Widget “Metrik”

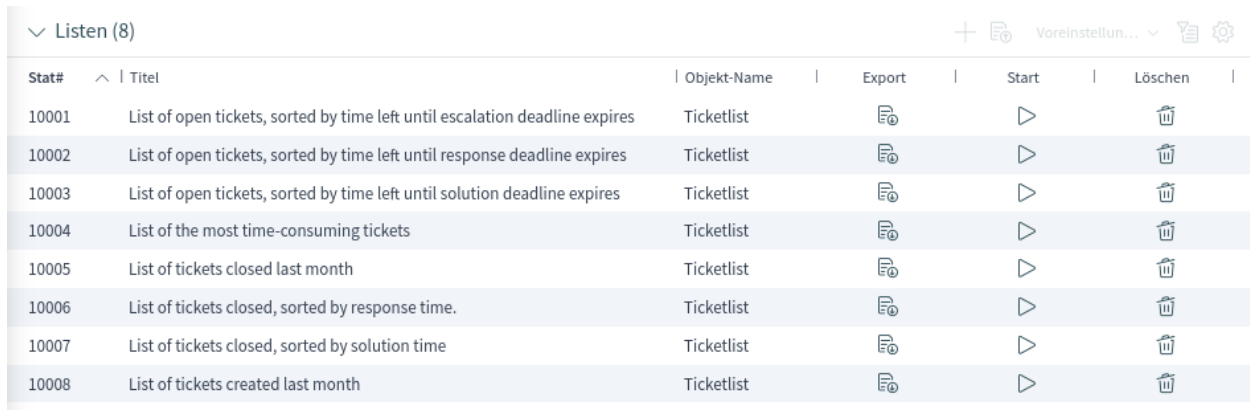
Dieses Widget listet die Statistiken auf, die in einem Tabellenformat angezeigt werden.

Metriken (2)						+	📄	Voreinstellun...	🗑️	⚙️
Stat#	Titel	Objekt-Name	Export	Start	Löschen					
10009	New Tickets	TicketAccumulation	📄	▶	🗑️					
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	📄	▶	🗑️					

Abb. 128: Widget “Metrik”

Widget “Liste”

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

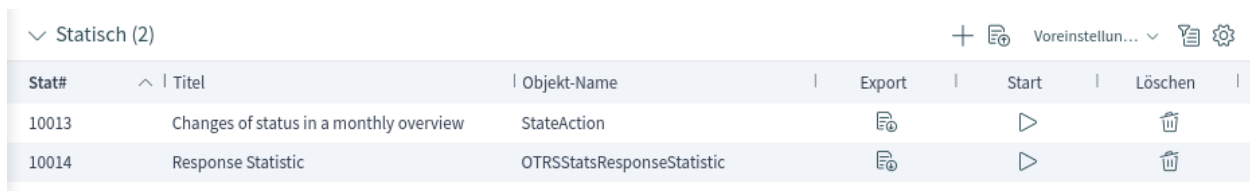


Stat#	Titel	Objekt-Name	Export	Start	Löschen
10001	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist			
10002	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist			
10003	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist			
10004	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			
10005	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10006	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10007	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10008	List of tickets created last month	Ticketlist			

Abb. 129: Widget “Liste”

Widget “Statisch”

Dieses Widget listet die statischen Statistiken auf.



Stat#	Titel	Objekt-Name	Export	Start	Löschen
10013	Changes of status in a monthly overview	StateAction			
10014	Response Statistic	OTRSStatsResponseStatistic			

Abb. 130: Widget “Statisch”

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.
 - Matrix: Jede Zelle enthält einen einzelnen Datenpunkt.
 - Jede Zeile enthält Daten eines Objekts.
 - Statisch: Nicht konfigurierbare, komplexe Statistiken.
3. Füllen Sie die allgemeinen Informationen über 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.



Abb. 131: Auswahl des Statistiktyps

Format *

Wählen Sie das Format aus, das bei der Ausführung der Statistik zur Verfügung stehen soll. Mögliche Formate sind *CSV*, *Excel*, *Graph* und *Druck*, basierend auf dem ausgewählten Statistiktyp.

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.

∨ Allgemein

* Titel

* Beschreibung

* Objekt

 ∨

* Berechtigungen ⓘ

 × ∨

* Format

 × × × ∨

* Zeitzone ⓘ

 ∨

Summenzeile erstellen ⓘ

Spaltensumme erstellen ⓘ

Gültig ⓘ

Abb. 132: Allgemeine Statistik-Information

∨ X-Achse

Neu hinzufügen

Bitte wählen Sie aus



Abb. 133: X-Achse konfigurieren

∨ Y-Achse

Neu hinzufügen

Bitte wählen Sie aus



Abb. 134: Y-Achse konfigurieren

∨ Filter

Neu hinzufügen

Bitte wählen Sie aus



Abb. 135: Filter hinzufügen

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

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

Vorschau Statistik

Vorschau-Typ

Drucken

Bitte beachten Sie, dass die Vorschau Zufallsdaten verwendet und keine Datenfilter berücksichtigt.

Nummer	Ticket#	Alter	Titel	
1	202308071000001820	h 16 m	Etiam viverra dignissim ligula	2023
2	2023072610000412	12 d 20 h	Vestibulum pretium dolor	2023
3	2023072610000421	12 d 20 h	Nullam eget justo mi	2023
4	2023072610000403	12 d 20 h	Donec tortor augue	2023
5	2023072610000396	12 d 20 h	Mauris id blandit justo, ut cursus ligula	2023
6	2023072610000387	12 d 20 h	Donec id euismod lorem	2023
7	2023072610000378	12 d 20 h	Nunc gravida?	2023

Abb. 136: Widget „Statistikvorschau“

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.
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. Überprüfen Sie die Einstellungen und ändern Sie sie bei Bedarf auf dem neuen Bildschirm.
3. Klicken Sie 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*.

Ticket-Attribute für Statistiken

Die folgenden Ticket-Attribute können über das Feld *X-Achse* in die Statistik aufgenommen werden, wenn der Statistik-Typ *Listen* ausgewählt ist.

Siehe auch:

Hier werden auch dynamische Felder für das Objekt *Ticket* aufgelistet. Die Liste der dynamischen Felder ist in jedem System unterschiedlich und kann im Modul *Dynamische Felder* des Administrator-Interface eingesehen werden.

Abgerechnete Zeit

Kumulierte Zeiteinheiten der in den Artikeln gespeicherten Zeiteinheiten.

Alter

Die relative Zeit seit der Ticketerstellung und jetzt.

Agent/Besitzer

Der Besitzer des Tickets.

Schließzeit

Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wann das Ticket geschlossen wurde. Dieses Feld ist bei offenen Tickets leer.

Erstellt

Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, als das Ticket erstellt wurde.

Kunden-ID

Der Kunde des Kundenbenutzers des Tickets.

Kundenbenutzer

Der Benutzername des Kundenbenutzers des Tickets.

EscalationDestinationDate

Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wenn das Ticket eskaliert.

EscalationDestinationIn

Die relative Zeit von der aktuellen Zeit bis zum Zeitpunkt der Eskalation.

EscalationResponseTime

Unix-Zeitstempel der Reaktionszeit-Eskalation.

EscalationSolutionTime

Unix-Zeitstempel der Lösungszeit-Eskalation.

Eskalationszeit

Die Gesamtzeit in Sekunden bis zur Eskalation der nächsten Eskalationszeitart: Reaktions-, Aktualisierungs- oder Lösungszeit.

EscalationTimeWorkingTime

Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zu einer Eskalation.

EscalationUpdateTime

Unix-Zeitstempel der Eskalation der Aktualisierungszeit.

Erstmals gesperrt

Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wann das Ticket zuerst gesperrt wurde. Dieses Feld ist leer für Tickets, die noch nicht gesperrt sind.

Erst-Reaktionszeit

Der Zeitstempel der ersten Antwort.

Erst-Reaktionszeit-Differenz in Minuten

Die Differenz in Minuten zwischen der angegebenen Reaktionszeit und der tatsächlichen Reaktionszeit.

Diese Zeit eignet sich, um sich einen Überblick über die Vergangenheit zu verschaffen und wird für offene und geschlossene Tickets angezeigt.

Erst-Reaktionszeit in Minuten

Die Zeit in Minuten von der Ticketerstellung bis zur ersten Antwort (basierend auf der Arbeitszeit) nur, wenn die Eskalationszeit der ersten Antwort eingestellt ist.

Diese Zeit eignet sich, um sich einen Überblick über die Vergangenheit zu verschaffen und wird für offene und geschlossene Tickets angezeigt.

FirstResponseTime

Die Gesamtzeit in Sekunden bis zur ersten Eskalation der Reaktionszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

FirstResponseTimeDestinationDate

Das absolute Datum einer Eskalation der Reaktionszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

FirstResponseTimeDestinationTime

Die Eskalationszeit als Unix-Zeitstempel.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

FirstResponseTimeEscalation

Zeigt an, ob das Ticket eskaliert ist.

FirstResponseTimeNotification

Gibt an, ob die definierte Eskalationsbenachrichtigungszeit aktiviert ist oder nicht.

FirstResponseTimeWorkingTime

Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zur Eskalation einer ersten Antwort.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

Zuletzt geändert

Das absolute Datum und die absolute Uhrzeit mit Zeitzone, wann das Ticket geändert wurde.

Sperren

Der Sperrstatus des Tickets.

Nummer

Eine Ganzzahl in der Ausgabe, die automatisch erhöht wird, um die Zeilennummern anzuzeigen.

Anzahl der Artikel

Die Anzahl der Artikel im Ticket.

Priorität

Die Priorität des Tickets.

Queue

Die Queue, in der sich das Ticket befindet.

RealTillTimeNotUsed

Unix-Zeitstempel der Wartezeit.

Verantwortlicher

Der Verantwortliche des Tickets.

Service

Der Service des Tickets. Wenn kein Service zugeordnet ist, ist dieses Feld leer.

SLA

Das SLA des Tickets. Wenn kein SLA zugeordnet ist, ist dieses Feld leer.

SLAID

Die ID der SLA des Tickets. Wenn keine SLA zugewiesen ist, ist dieses Feld leer.

Lösungszeitdifferenz in Minuten

Die Differenz in Minuten zwischen der angegebenen Lösungszeit und der tatsächlichen Lösungszeit.

Diese Zeit eignet sich, um sich einen Überblick über die Vergangenheit zu verschaffen und wird für offene und geschlossene Tickets angezeigt.

Lösungszeit in Minuten

Die Gesamtzeit in Minuten bis zur Eskalation einer Lösungszeit.

Diese Zeit eignet sich, um sich einen Überblick über die Vergangenheit zu verschaffen und wird für offene und geschlossene Tickets angezeigt.

SolutionTime

Die Gesamtzeit in Sekunden bis zur Eskalation einer Lösungszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

SolutionTimeDestinationDate

Das absolute Datum einer Lösungszeit-Eskalation.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

SolutionTimeDestinationTime

Die Eskalation der Lösungszeit als Unix-Zeitstempel.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

SolutionTimeEscalation

Zeigt an, ob das Ticket eskaliert ist.

SolutionTimeNotification

Gibt an, ob die definierte Eskalationsbenachrichtigungszeit aktiviert ist oder nicht.

SolutionTimeWorkingTime

Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zur Eskalation einer Lösungszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

Status

Der Status des Tickets.

StateType

Der Statustyp des Tickets.

Ticket#

Die Ticket-Nummer.

Titel

Der Titel des Tickets.

Typ

Der Typ des Tickets.

UnlockTimeout

Zeit, bis das Ticket automatisch entsperrt wird.

UntilTime

Gesamtzahl der Sekunden bis zur Auslösung.

UpdateTime

Die Gesamtzeit in Sekunden bis zu einer Eskalation der Aktualisierungszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

UpdateTimeDestinationDate

Das absolute Datum einer Eskalation der Aktualisierungszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

UpdateTimeDestinationTime

Die Updatezeit-Eskalation als Unix-Zeitstempel.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

UpdateTimeEscalation

Zeigt an, ob das Ticket eskaliert ist.

UpdateTimeNotification

Gibt an, ob die definierte Eskalationsbenachrichtigungszeit aktiviert ist oder nicht.

UpdateTimeWorkingTime

Die Zeit in Sekunden innerhalb der definierten Arbeitszeit oder Servicezeit bis zu einer Eskalation der Aktualisierungszeit.

Diese Zeit ist nur geeignet, um sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, da sie nur für **offene** Tickets angezeigt wird.

Erläuterung zur statischen Statistik**Statusänderungen in einer Monatsübersicht**

Monatsübersicht, die Statusänderungen pro Tag eines ausgewählten Monats anzeigt.

Antwortstatistik

Diese statische Statistik ermöglicht es, zu zählen, wie oft eine Antwortvorlage in einem Zeitrahmen verwendet wurde. Das Ergebnis kann nach einem Zeitraum und nach Queues gefiltert werden.

Statistik für die Verweildauer in der Queue

Mit diesem Statistikmodul können Sie die Verweildauer von Tickets für Queues berechnen. Die Statistik berücksichtigt auch die Schließzeiten der Tickets. Diese abgerechnete Zeit wird nicht zur Verweildauer oder zur arbeitszeitbasierten Verweildauer addiert. Die auf Arbeitszeiten basierende Verweildauer wird nur angezeigt, wenn Sie Kalender für Ihre Queues konfiguriert haben.

Verfügbare Spalten sind:

- Nummer: Nummerierung der Ticketliste.
- Ticket#: Ticketnummer.
- Ticket ID: Die interne ID des Tickets.
- Erstellt: Ticket-Erstelldatum.
- Geändert: Letztes Änderungsdatum des Tickets.
- Geschlossen: Letztes Schließdatum des Tickets.
- Status: Derzeitiger Status des Tickets.
- Typ: Derzeitiger Typ des Tickets.
- Queue: Aktuelle Queue basierend auf den Historie-Einträgen.
- Zeit für den Queue-Eingang: Datum basierend auf Historie-Einträgen (Ticket, das in dieser Queue erstellt wurde, in diese Queue verschoben wurde, während es geöffnet war oder in dieser Queue wieder geöffnet wurde).
- Queue-Ausgangszeit: Datum basierend auf Historie (Ticket in dieser Queue geschlossen oder aus dieser Queue entfernt, während es geöffnet ist). Leer, wenn das Ticket noch offen und am Ende des Berichtszeitraums in dieser Queue war.
- Verweildauer (Sekunden): Zählung der Dauer, während der das Ticket in der Queue blieb, basierend auf der Eingangszeit und der Ausgangszeit. Zeitraum, in denen ein Ticket geschlossen war, wird nicht gezählt.
- Verweildauer (HH::MM:SS): Zählung der Dauer, während der das Ticket in der Queue blieb, formatiert als Stunden, Minuten und Sekunden.

- Verweildauer (Arbeitsstunden, Sekunden): Zählung der Verweildauer des Tickets in der Queue basierend auf den in der Systemkonfiguration konfigurierten Arbeitskalendern der Queue (dieses Feld wird leer sein, wenn kein Kalender konfiguriert ist).
- Verweildauer (Arbeitszeiten, HH:MM:SS): formatierte Anzahl der Dauer, in der das Ticket in der Queue blieb, basierend auf den in der Systemkonfiguration konfigurierten Arbeitskalendern der Queue (dieses Feld ist leer, wenn kein Kalender konfiguriert ist).
- Kritikalität: Aktuelle Kritikalität des Tickets.
- Auswirkung: Aktuelle Auswirkung des Tickets.

So verwenden Sie das Listenobjekt:

1. Erstellen Sie eine neue *Liste*-Statistik.
2. Wählen Sie das Objekt `OTRSStatsQueueRestingTime`.
3. Konfigurieren Sie die restlichen Konfigurationsoptionen nach Ihren Wünschen.
4. Führen Sie die Statistik mit Druck- oder CSV-Ausgabe aus.
5. Es werden alle Tickets angezeigt, die den Einschränkungen entsprechen. Zusätzliche Tickets werden angezeigt, wenn sie vor Beginn des Berichtszeitraums erstellt wurden und während des Berichtszeitraums noch offen waren.

Statistik für die Arbeitszeit in der Queue

Diese Statistik ist eine modifizierte Ticket-Liste, um die Anzeige der Arbeitszeit pro Queue zu berechnen. Diese modifizierte Ticket-Listenstatistik enthält 3 neue Spalten für die X-Achse. Im Allgemeinen wird die Zeit für die 3 neuen Spalten auf die Zeit berechnet, in der sich das Ticket nicht in einem geschlossenen, entfernten oder zusammengeführten Statustyp befand.

Alle Queues im System haben die Spalten *Zeit*, *Arbeitszeit* und *Effektive Zeit* für dieses Statistikobjekt.

Beispiel-Queue: *Misc*:

- *Queue Misc Time* enthält die Zeit, die der Agent an dem Ticket gearbeitet hat.
- *Queue Misc Arbeitszeit* enthält die Zeit, die der Agent an dem Ticket gearbeitet hat, basierend auf den Arbeitskalendern der Queue *Misc*.
- *Queue Misc Effektivzeit* enthält die Zeit, die der Agent als Zeiteinheiten für das Ticket festgelegt hat, während es sich in der Queue befand *Misc*. Die Werte werden für jeden Agenten nach Vor- und Nachnamen in derselben Spalte angezeigt (durch Komma getrennt).

So verwenden Sie das Listenobjekt:

1. Erstellen Sie eine neue *Liste*-Statistik.
2. Wählen Sie das Objekt `OTRSStatsQueueWorkingTime`.
3. Wählen Sie im Abschnitt *X-Achse* die Spalten für die Queue aus, die die Arbeitszeit oder die Zeit anzeigen sollen.
4. Legen Sie alle anderen Einschränkungen und Sortieroptionen fest, die Sie für die Statistik zum Abschluss der Konfiguration benötigen.
5. Erstellen Sie Ihre Statistik.

Statistiken für das Service Management

Die folgenden Metriken können dem System als neue Statistiken hinzugefügt werden:

Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Priority
 Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and State
 Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Queue
 Total number of all tickets ever created per Ticket-Type and Service
 Monthly overview of all tickets created in the last month per Ticket-Type
 Monthly overview of all tickets created in the last month per Priority
 Monthly overview of all tickets created in the last month per State
 Monthly overview of all tickets created in the last month per Queue
 Monthly overview of all tickets created in the last month per Service
 Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Priority
 Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and State
 Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Queue
 Number of tickets created in a specific time period per Ticket-Type and Service
 Number of currently open tickets per Ticket-Type and Priority
 Number of currently open tickets per Ticket-Type and Queue
 Number of currently open tickets per Ticket-Type and Service
 Total number of all configuration items ever created per Class and State
 Monthly overview of all configuration items created in the last month per Class
 Monthly overview of all configuration items created in the last month per State
 Number of configuration items created in a specific time period per Class and State
 First level solution rate for all tickets ever created per Ticket-Type and Priority
 First level solution rate for all tickets ever created per Ticket-Type and Queue
 First level solution rate for all tickets ever created per Ticket-Type and Service
 Monthly overview of first level solution rate per Ticket-Type in the last month
 Monthly overview of first level solution rate per Priority in the last month
 Monthly overview of first level solution rate per Queue in the last month
 Monthly overview of first level solution rate per Service in the last month
 First level solution rate for all tickets created in a specific time period per
 ↳Ticket-Type and Priority
 First level solution rate for all tickets created in a specific time period per
 ↳Ticket-Type and Queue
 First level solution rate for all tickets created in a specific time period per
 ↳Ticket-Type and Service
 Average solution time for all tickets ever created per Ticket-Type and Priority
 Average solution time for all tickets ever created per Ticket-Type and Queue
 Average solution time for all tickets ever created per Ticket-Type and Service
 Monthly overview of the average solution time per Ticket-Type in the last month
 Monthly overview of the average solution time per Priority in the last month
 Monthly overview of the average solution time per Queue in the last month
 Monthly overview of the average solution time per Service in the last month
 Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and
 ↳Priority
 Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Queue
 Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Service

Statistics for Appointment

You can set up new list statistics using the `AppointmentList` statistic back end to create statistics about the stored appointments in your **OTRS** system. It is a regular statistic (e.g. like the `TicketList` statistic), which means you can configure the X-axis and Y-axis to your needs. A lot of the appointment attributes are even available as restrictions.

Einige der wählbaren Attribute werden sofort berechnet:

- Alter
- Tage
- Stunden

Der Filter *Periode* kann verwendet werden, um Start- und Endzeit eines Termins mit dem Operator OR anstelle des Operators AND zu kombinieren. Beispielsweise zeigt der Filter *Startzeit* mit einem relativen Zeitraum für den aktuellen Monat keine Termine an, die einen Monat vorher beginnen, sondern endet im aktuellen Monat. Um solche Termine zu sehen, müssen Sie den Filter *Periode* verwenden. Termine, die sich überschneiden, werden aufgeteilt.

Für jedes verknüpfte Ticket wird eine Zeile zur Statistik-Ausgabe hinzugefügt. Ist beispielsweise ein Termin mit zwei Tickets verknüpft, der Termin wird zweimal angezeigt.

Bemerkung: Bitte seien Sie vorsichtig, wenn Sie Teams und Ressourcen verwenden, um die Termine zu filtern. Leider ist es nicht möglich, nach Teams und Ressourcen auf Datenbankebene zu filtern, so dass die Zeit, die für die Erstellung einer Statistik benötigt wird, höher sein kann als üblich.

1.15 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.

1.15.1 Kalender-Widgets

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

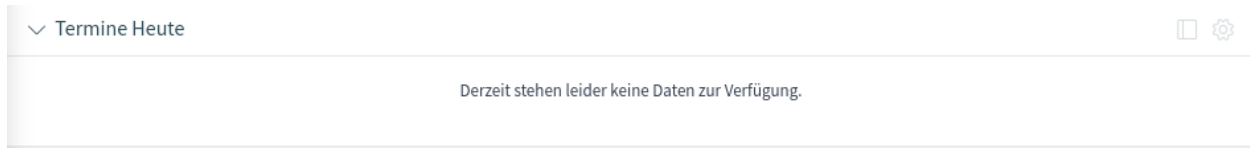


Abb. 137: Keine Kalender gefunden

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.

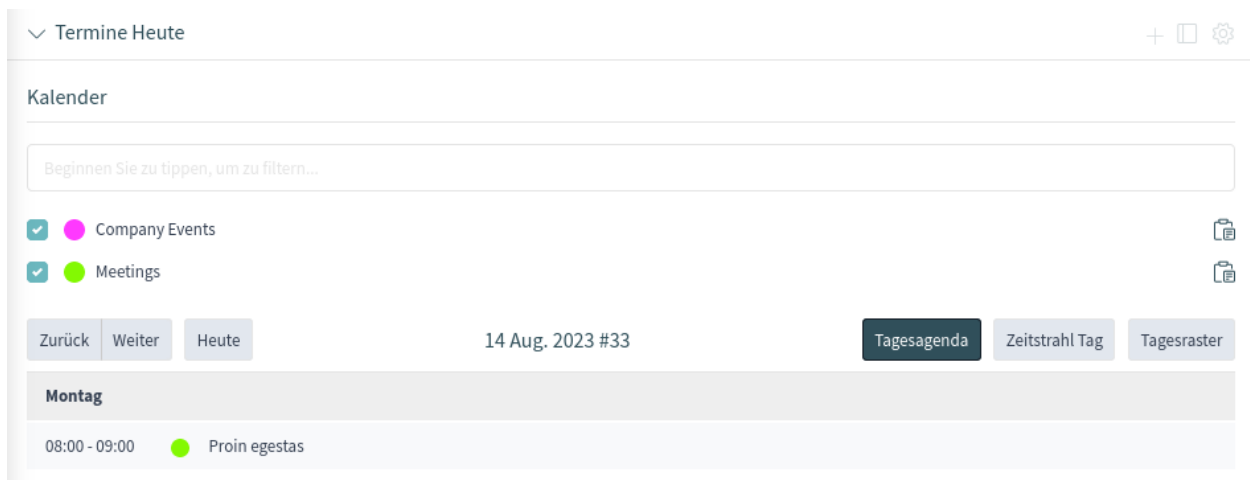


Abb. 138: Widget "Termine Heute"

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.

Ressourcen-Kalender

While it is possible to assign resources to an appointment in any appointment widget, this widget is designed exclusively for allocating resources to appointments.

This widget looks very much like a regular appointments widget. It has a filter for teams in the widget configuration and a list of agents for that team (available only in timeline views). By choosing a team in the widget configuration, you will be presented with all appointments assigned to the team. A section *Timeline View "Custom" Settings* is added to all appointment widgets as a new customizable view.

Sobald Sie beide Teams und ihre Agenten eingerichtet haben, können Sie zu einer Kalenderübersicht übergehen und damit beginnen, den Teams und Agenten Termine zuzuweisen. Fügen Sie einfach

▼ Termine diese Woche + □ ⚙

Kalender

Beginnen Sie zu tippen, um zu filtern...

● Company Events 📄

● Meetings 📄

Zurück Weiter Heute 14 – 20 Aug. 2023 #33 Wochenagenda Zeitstrahl Woche Wochen Gitter

# 33	Mo., 14 Aug.	Di., 15 Aug.	Mi., 16 Aug.	Do., 17 Aug.	Fr., 18 Aug.	Sa., 19 Aug.	So., 20 Aug.
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							

Abb. 139: Widget "Termine diese Woche"

▼ Termine in diesem Monat + □ ⚙

Kalender

Beginnen Sie zu tippen, um zu filtern...

● Company Events 📄

● Meetings 📄

Zurück Weiter Heute August 2023 Agenda Monat Zeitstrahl Monat Monatsraster

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Abb. 140: Widget "Termine in diesem Monat"

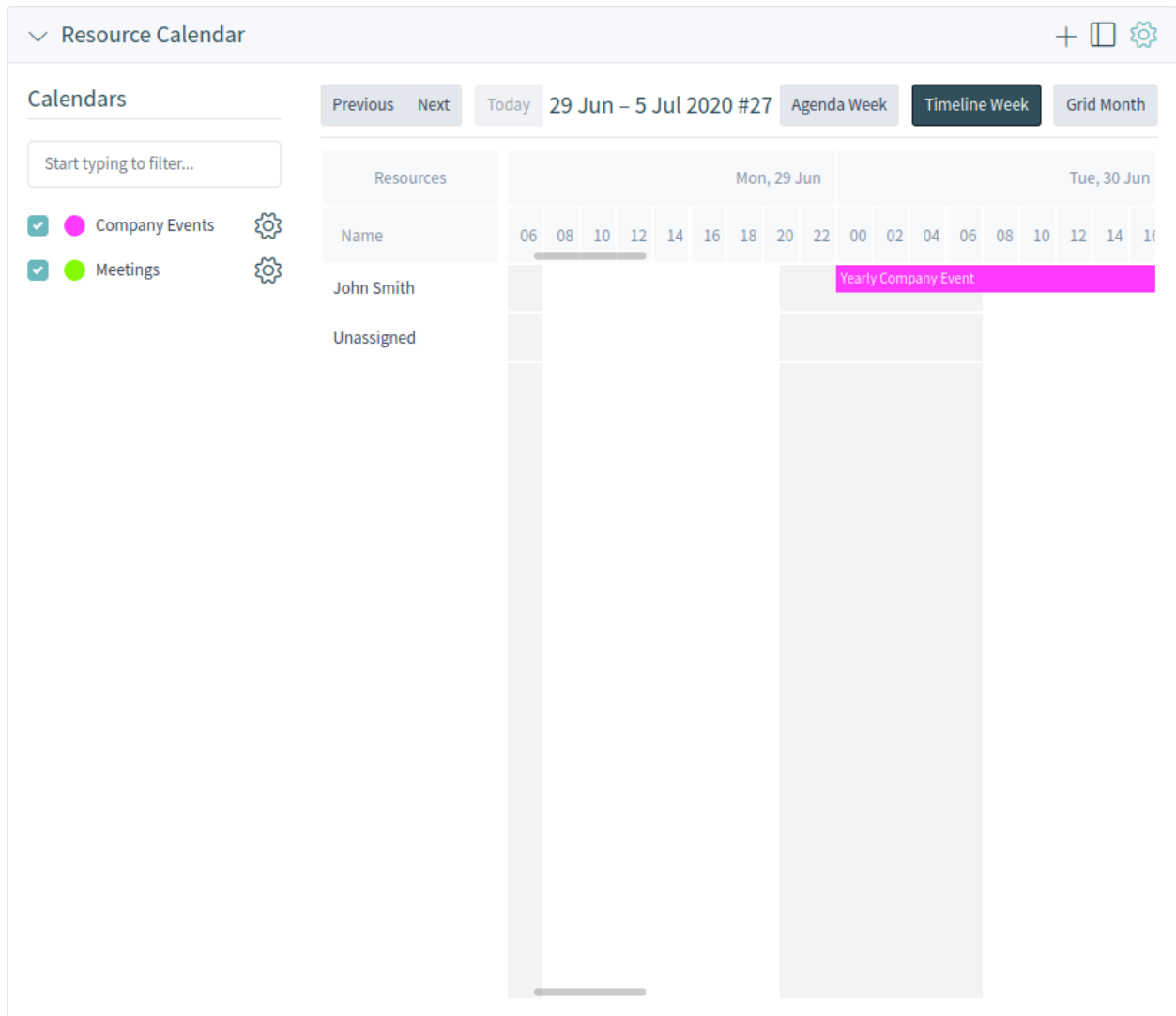


Abb. 141: Widget „Ressourcen-Kalender“

einen Termin hinzu oder bearbeiten Sie ihn, und wählen Sie sowohl Team als auch Agent aus den Listen unter Ressource aus. Sie können dies über jedes Termin-Widget tun, da der Dialog zum Bearbeiten von Terminen für alle gleich ist.

By simply dragging an appointment to a row line with an agent's name in timeline view, it is possible to assign an appointment to this resource. If an appointment does not have an agent assigned to it, it will appear in the *Unassigned* row of the widget. An appointment with multiple assigned agents will be displayed in each row of assigned agents. Dragging one instance of this appointment will move all them in the same fashion.

Indem Sie die Einstellungen des *Ressourcen-Kalender-Widgets* über das Zahnradsymbol in der oberen rechten Ecke bearbeiten, können Sie wählen, welche Team-Agenten innerhalb des Widgets angezeigt werden, und Sie können die *Zeitleistenansicht* mit „Benutzerdefinierte Einstellungen“ anpassen.

1.15.2 Resource Calendar Widget Configuration

Die Widget-Konfiguration kann über das Zahnrad-Symbol in der oberen rechten Ecke eines jeden Kalender-Widgets aufgerufen werden.

Einige dieser Einstellungen wurden auch auf die reguläre Kalenderübersicht angewendet.

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

Allgemein

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.

Rasteransicht *

Hier können Sie den Zeitraum für die Gitteransicht auswählen.

Zeitlinien-Ansicht *

Hier können Sie den Zeitraum für die Zeitleistenansicht auswählen. Sie können hier auch eine benutzerdefinierte Zeitleistenansicht definieren. Wenn Sie die *Benutzerdefinierte* Zeitleistenansicht ausgewählt haben, können Sie die Einstellungen für diese Zeitleiste im Abschnitt *Benutzerdefinierte Einstellungen der Zeitleistenansicht* unten konfigurieren.

Agenda-Ansicht

Hier können Sie den Zeitraum für die Agenda-Ansicht auswählen.

Wochenenden anzeigen *

Wählen Sie aus, ob die Wochenenden angezeigt werden sollen oder nicht.

Ressourcen-Informationen anzeigen *

Zeigen Sie zusätzliche Ressourcen-Informationen neben dem Namen des Agenten im Widget *Ressourcen-Kalender* an. Sie können OTRS-Smart-Tags verwenden, die sich auf Agenten beziehen, z. B. <OTRS_AGENT_X>. Sie können sogar auf Agenten-Einstellungen zugreifen.

Siehe auch:

Die zusätzlichen Ressourceninformationen können in der Systemkonfiguration unter `AppointmentCalendar::CustomTimeline::ResourceInformation` hinzugefügt werden.

Edit Widget Configuration ✕

Widget Title

* Grid View * Timeline View * Agenda View

* Show Weekends * Show Resource Information

✓ Resources

* Teams

Resources

John Smith

✓ Timeline View "Custom" Settings

* Shown Weeks * Start Time * End Time

* Slot Duration * Slot Width

Abb. 142: Einstellungen für den Ressourcen-Kalender

Ressourcen

Teams *

Diese Einstellung ist benutzer- und teamspezifisch. Wenn Sie auf diese Weise einen Agentenfilter definiert haben, filtert das Widget die Termine für die ausgewählten Teams und Agenten.

Zeitachsenansicht “Benutzerdefinierte” Einstellungen

Angezeigte Wochen *

Wählen Sie aus, wie viele Wochen in der *Benutzerdefinierten* Zeitachsenansicht angezeigt werden sollen.

Startzeit *

Wählen Sie die Startzeit für die *Benutzerdefinierte* Zeitachsenansicht. Die Voreinstellung *00:00* bedeutet, dass die Startzeit ganz am Anfang des Tages (Mitternacht) liegen wird.

Endzeit *

Wählen Sie die Endzeit für die *Benutzerdefinierte* Zeitachsenansicht. Die Voreinstellung *24:00* bedeutet, dass die Endzeit ganz am Ende des Tages (Mitternacht) liegen wird.

Zeitfensterdauer *

Wählen Sie die Dauer des Zeitfensters für die *Benutzerdefinierte* Zeitachsenansicht. Die Voreinstellung *2 Stunden* bedeutet, dass jedes angezeigte Zeitfenster die Dauer von zwei Stunden hat (z.B. werden 12 Zeitfenster für einen Tag 00:00 - 24:00 Uhr angezeigt).

Zeitfensterbreite *

Wählen Sie die Zeitfensterbreite für die *Benutzerdefinierte* Zeitachsenansicht. Der Standardwert *100 Pixel* bedeutet, dass jedes angezeigte Zeitfenster eine Breite von 100 Pixel hat.

In *Custom* timeline view, it is possible to show more information on each shown appointment. For this, you have to configure the setting *Additional Description* in the *Calendars* screen of the administrator interface.

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*.

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*.

1.15.3 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.

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.

Termin hinzufügen ↗ ✕


 Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. ✕

✓ **Grundlegende Informationen**

* Kalender
 ▼

* Titel

Beschreibung

Standort
 

* Sichtbarkeit
 ▼


✓ **Ressource**


Team
 ▼

Agent
 ▼

✓ **Datum & Zeit**

Ganzer Tag

* Startdatum
 

* Enddatum
 

* Wiederholung
 ▼

✓ **Benachrichtigung**

* Benachrichtigung
 ▼

✓ **Verknüpfte Tickets**

Visibility *

Where should the appointment be displayed. Possible values:

Extern beschränkt

Der Kundenbenutzer muss sich im externen Interface einloggen, um den Termin sehen zu können.

Intern

Das ist die Standardsektion für neue Termine, die keine Daten der zugehörigen Tickets dem Kundenbenutzer anzeigen. Bestehende Terminen, in denen kein Wert für die Sichtbarkeit definiert wurde, werden ebenfalls als intern behandelt und der Kundenbenutzer kann den Termin nicht anzeigen.

Öffentlich

Jeder Besucher des externen Interface kann den Termin sehen.

Team

You can assign multiple teams and agents to a single appointment, but you must always choose a team first.

Agent

Resulting list of agents is an aggregate of all selected teams, without any duplicates. Choosing an agent from the list is also optional, so you can leave an appointment assigned only to a team.

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.

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.

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.

▼ Datum & Zeit

Ganzer Tag

* Startdatum



* Enddatum



* Wiederholung



Frequenz



Alle



Limit



Bis



Abb. 144: Wiederkehrende Termine

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.

Termine diese Woche + □ ⚙

Kalender



Beginnen Sie zu tippen, um zu filtern...

Company Events 📅
 Meetings 📅


Zurück Weiter Heute **14 – 20 Aug. 2023 #33** Wochenagenda Zeitstrahl Woche Wochen Gitter

# 33	Mo., 14 Aug.	Di., 15 Aug.	Mi., 16 Aug.	Do., 17 Aug.	Fr., 18 Aug.	Sa., 19 Aug.	So., 20 Aug.
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas	08:00 - 09:00 Proin egestas
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							


Abb. 145: Übersicht der wiederkehrenden Termine

Proin egestas  

Grundlegende Informationen

Standort
Budapest 

Beschreibung
Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus.

Kalender
 Meetings

Datum & Zeit

Startdatum
16.08.2023 08:00

Enddatum
16.08.2023 09:00

Abb. 146: Details zu sich wiederholenden Terminen

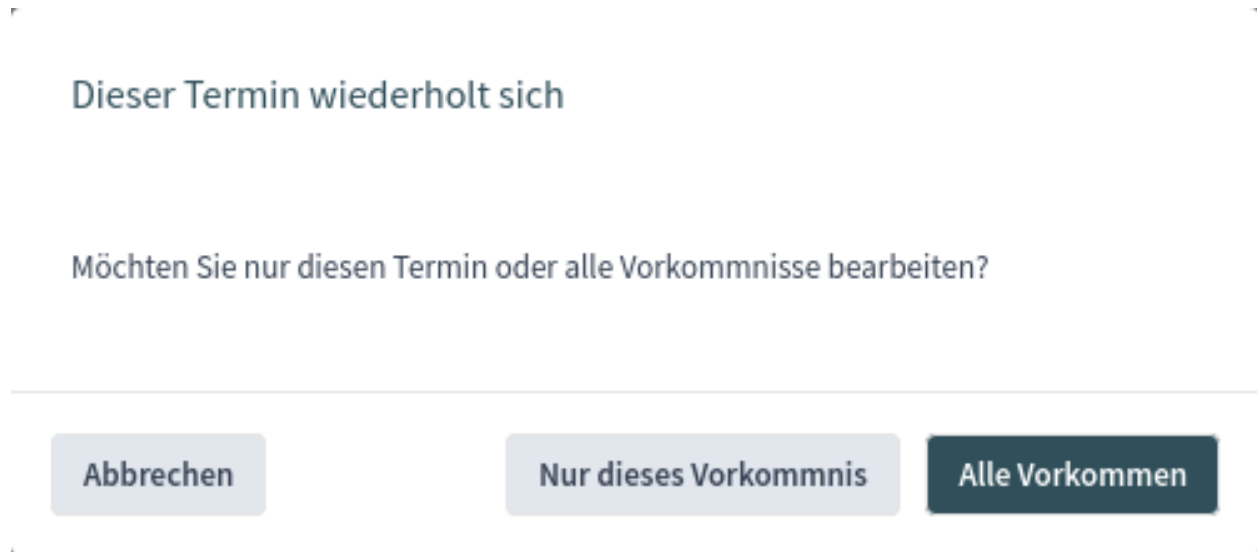


Abb. 147: Wiederkehrenden Termin bearbeiten

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.

1.15.4 Kalender-Abonnements

Es ist möglich, einen Filter in der Kalender-Abonnementfunktion zu verwenden.

So verwenden Sie die Kalender-Abonnementfunktion:

1. Click on the gear icon next to a calendar in left sidebar.
2. Wählen Sie die Teams und Ressourcen aus, nach denen Sie filtern möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Kopieren*. Nun wird die URL in die Zwischenablage kopiert.
4. Gehen Sie zu Ihrer Kalenderanwendung und fügen Sie die URL ein.

Der Dialog wird nach dem Klicken auf die Schaltfläche *Kopieren* geöffnet, um die ausgewählten Teams und Ressourcen ändern zu können.

1.16 Chat

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.

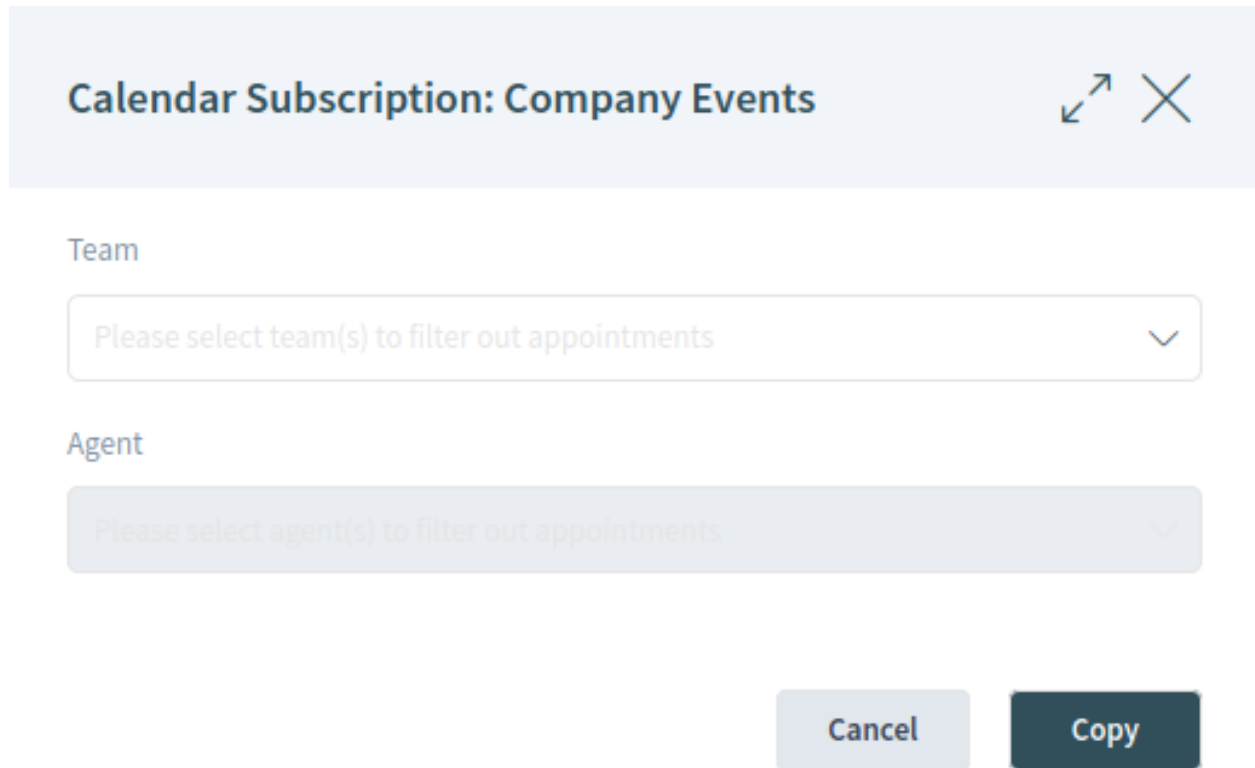


Abb. 148: Aktion „Kalender abonnieren“

1.16.1 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* im *Dashboard* zeigt die Namen der Benutzer an, die derzeit angemeldet sind. Benutzer, die nicht angemeldet sind, werden nicht in diesem Widget angezeigt. Ein drittes Widget zeigt Benutzer, die nicht im Büro sind.

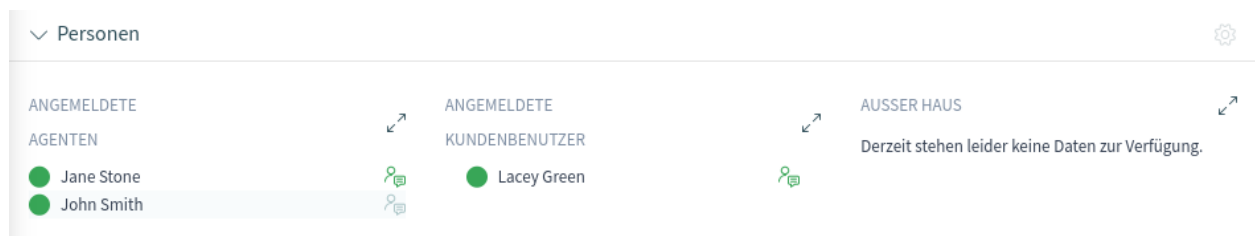


Abb. 149: Widget „Personen“

Ein farbiges Kreissymbol neben dem Namen eines Benutzers zeigt den Status der Chat-Verfügbarkeit an.

Grüner Kreis

Der Benutzer steht für interne oder externe Chats zur Verfügung.

Gelber Kreis

Der Benutzer ist abwesend und die in der Systemkonfiguration definierte Leerlaufzeit ist erreicht.

Roter Kreis

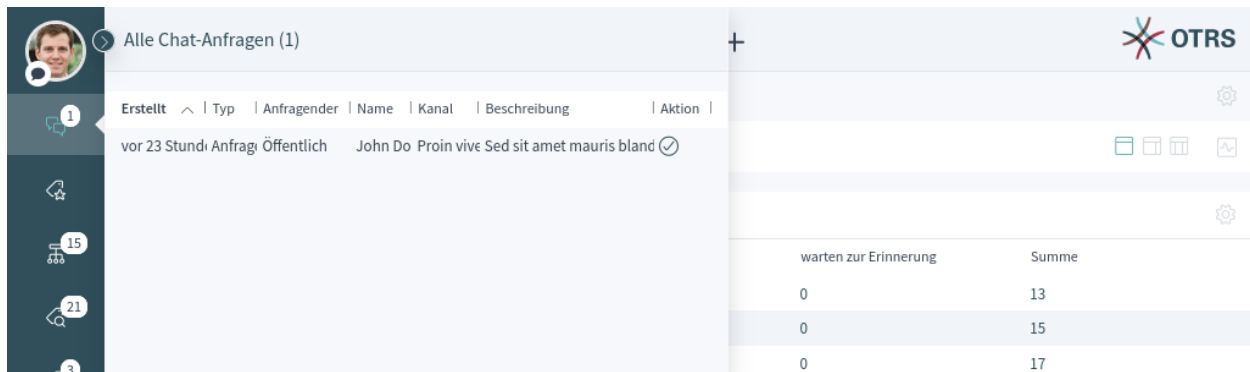
Der Benutzer ist für Chats als nicht verfügbar festgelegt. Dies kann der Fall sein, wenn ein Agent die Chat-Verfügbarkeit im Menü *Personalisierung* deaktiviert hat oder wenn der Chat in der Systemkonfiguration deaktiviert wurde.

Neben dem Namen wird ein zusätzliches Symbol angezeigt, um einen Direkt-Chat zu starten.

Bemerkung: Dieses Widget funktioniert anders als das Widget *People* in einer Ticket-Detailansicht, welches alle an einem Ticket beteiligten Agenten unabhängig von ihrem Chat-Status anzeigt.

1.16.2 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.



Erstellt	Typ	Anfragender	Name	Kanal	Beschreibung	Aktion
vor 23 Stund	Anfrag	Öffentlich	John Do	Proin vive Sed sit amet mauris bland		

warten zur Erinnerung	Summe
0	13
0	15
0	17

Abb. 150: Liste der Chat-Anfragen

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

1.16.3 Neuen Chat beginnen

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

Agent zu Agent

So starten Sie einen Chat mit einem anderen Agenten:

1. Verwenden Sie das Widget *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.
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 anderen Agenten gesendet wurde, erscheint ein Chat-Indikator in der Seitenleiste des Organizers. Eine Browser-Benachrichtigung wird angezeigt, um den anderen Agenten über die Chat-Anfrage zu informieren.

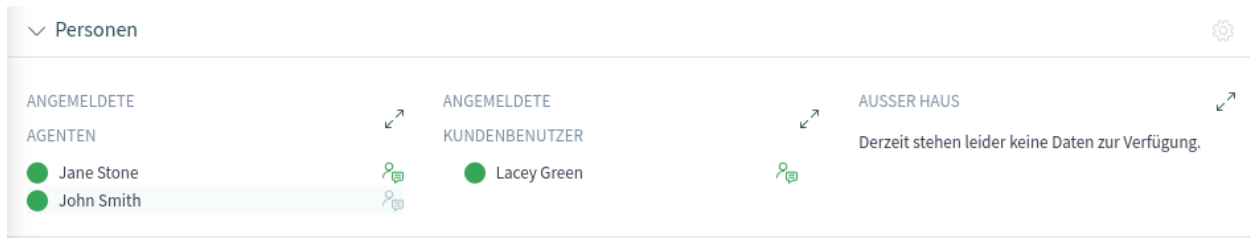


Abb. 151: Verfügbare Agenten

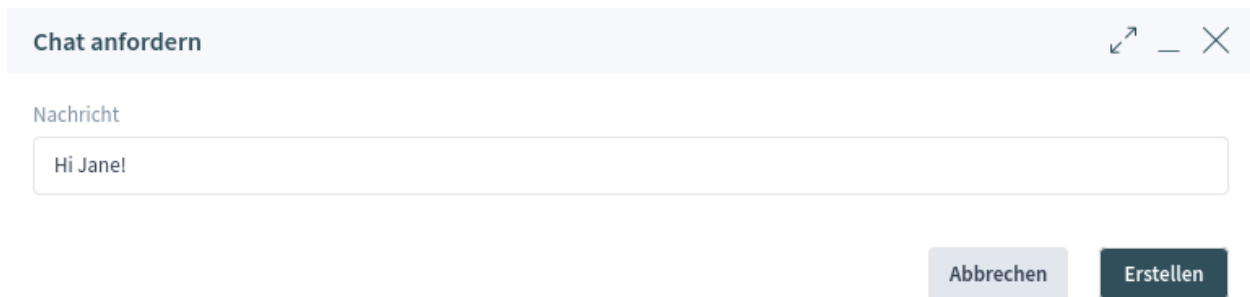


Abb. 152: Dialog "Chat anfordern"

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.

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.

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 Namen eines Kundenbenutzers.
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 Organizers. Eine Browser-Benachrichtigung wird angezeigt, um den Kundenbenutzer über die Chat-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.

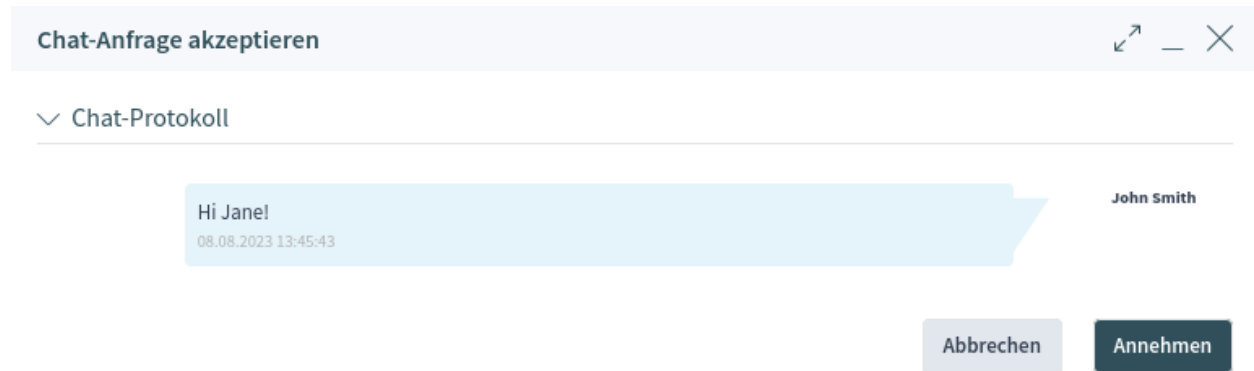


Abb. 153: Dialog "Chat-Anfrage akzeptieren"

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 Interface klicken.
2. Zur Information des Agenten wird in der Seitenleiste des Organisations 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.

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.



Abb. 154: Agent zu Agent-Chat

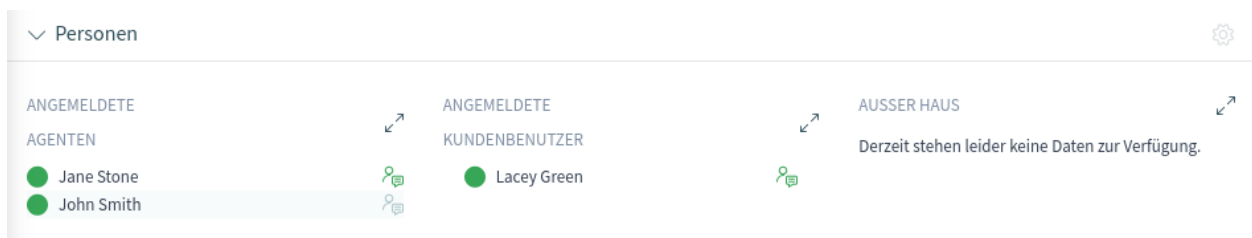


Abb. 155: Verfügbare Kundenbenutzer

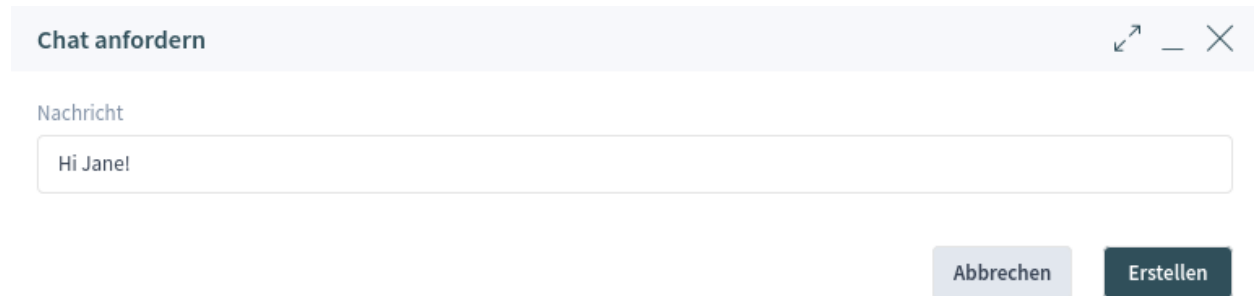


Abb. 156: Dialog "Chat anfordern"



Abb. 157: Chat-Anfrage im externen Interface

1.16.4 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.

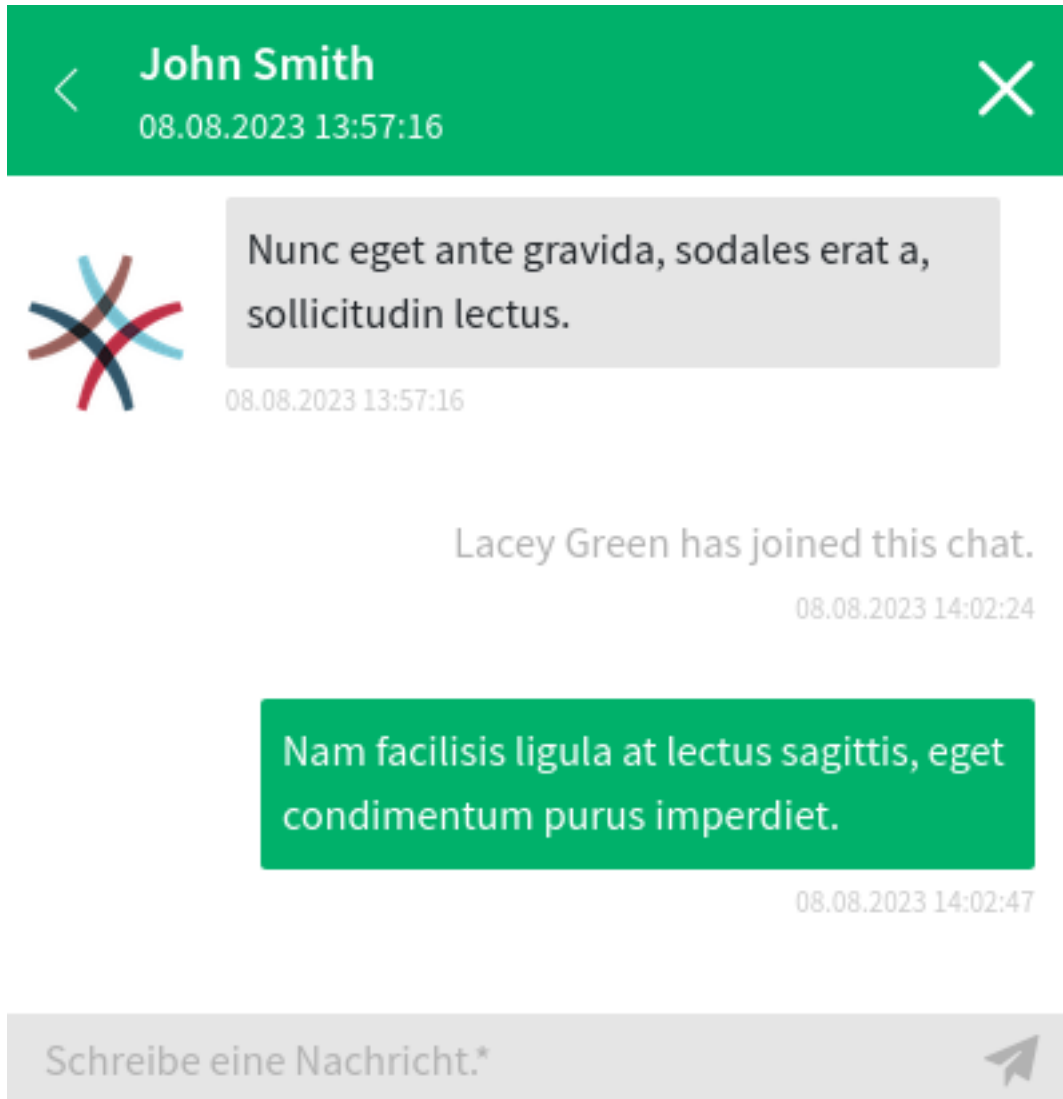
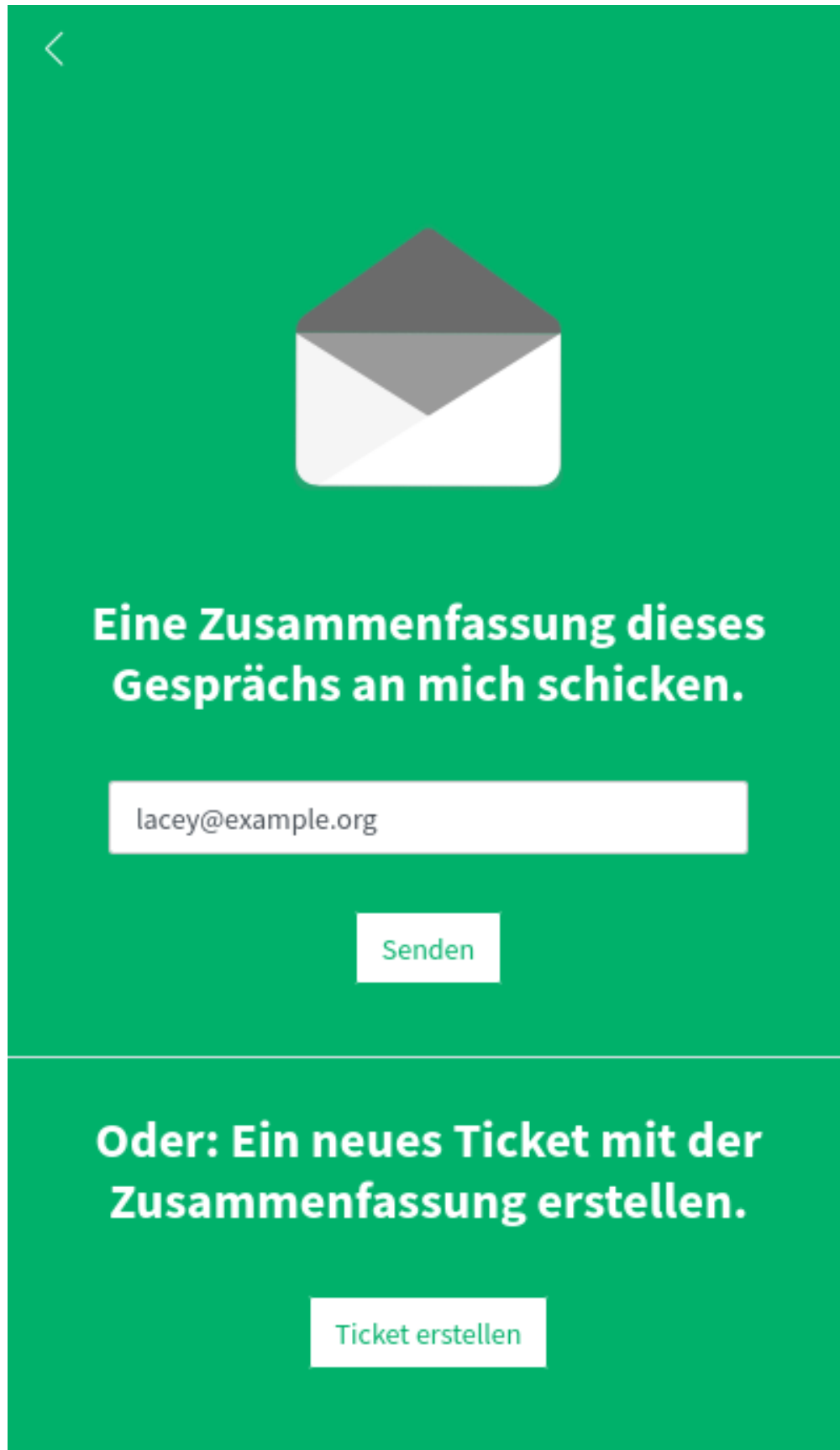


Abb. 158: Agent zu Kundenbenutzer-Chat



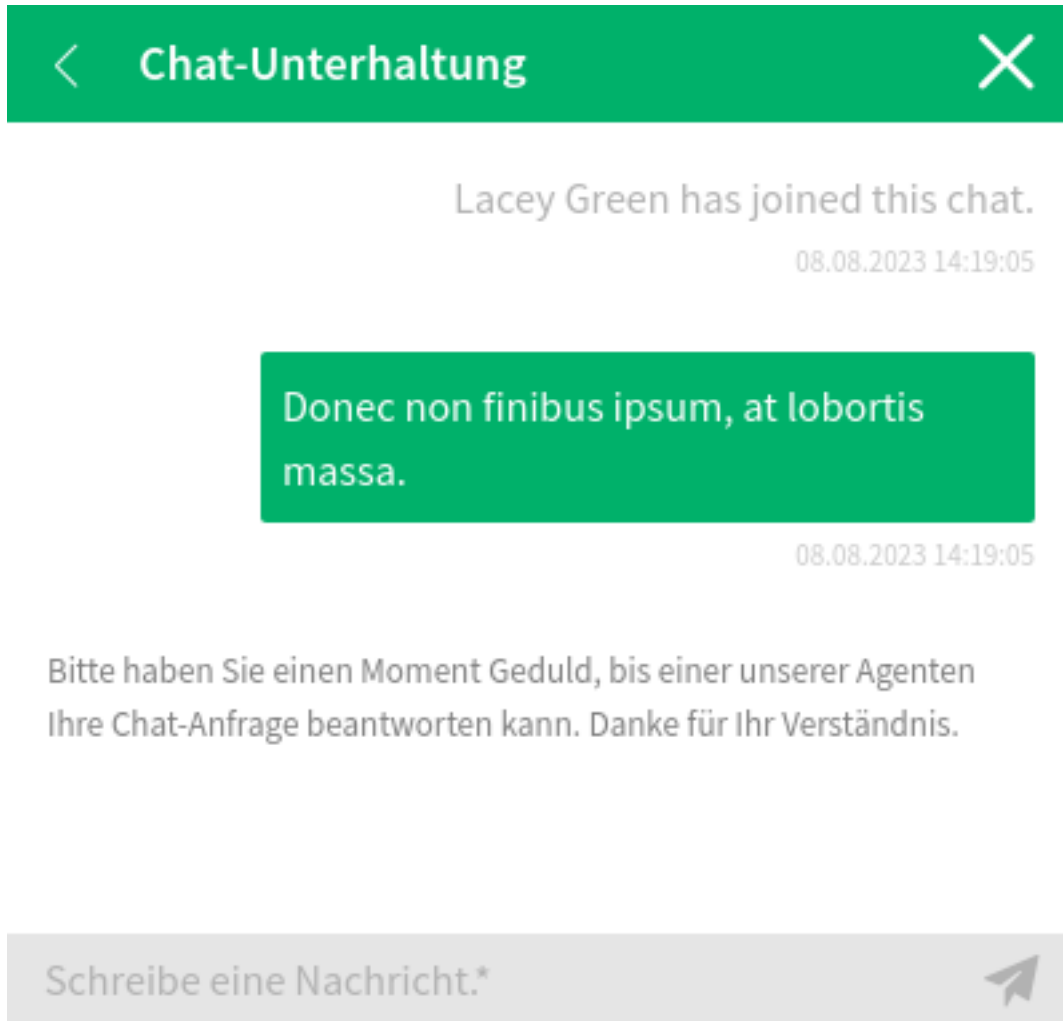


Abb. 160: Fenster "Chat starten"



Abb. 161: Widget "Chat-Anfragen von Kunden"

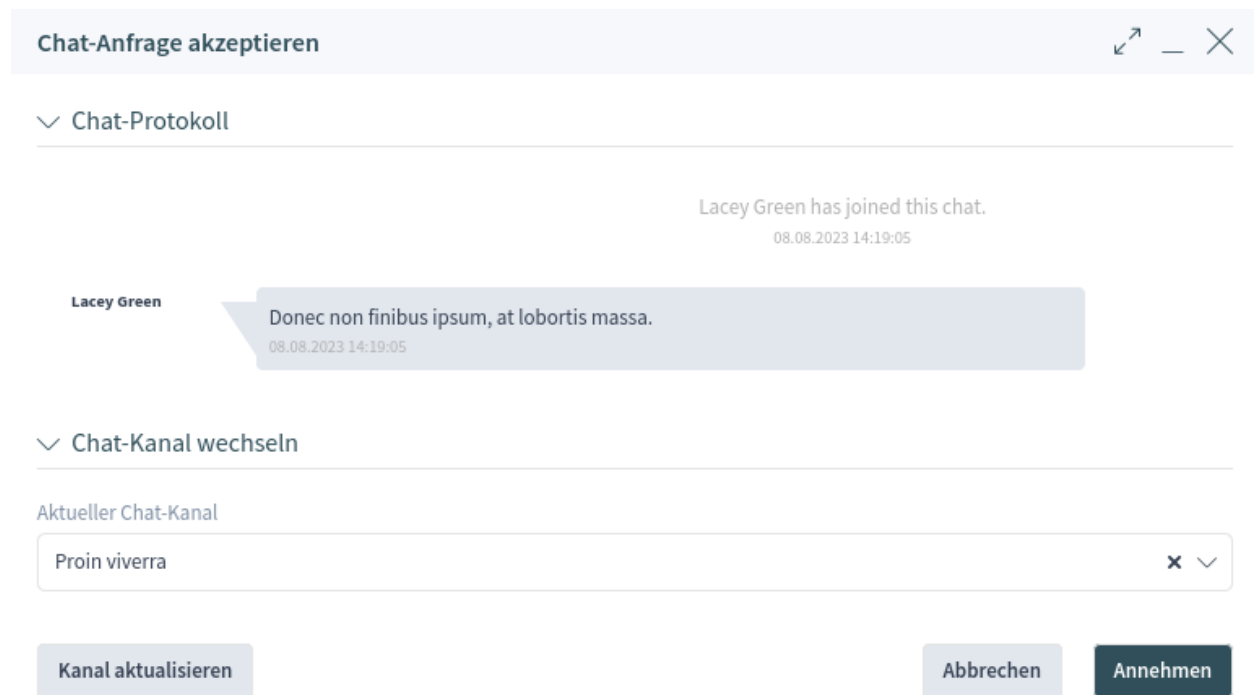


Abb. 162: Chat-Vorschau Dialog

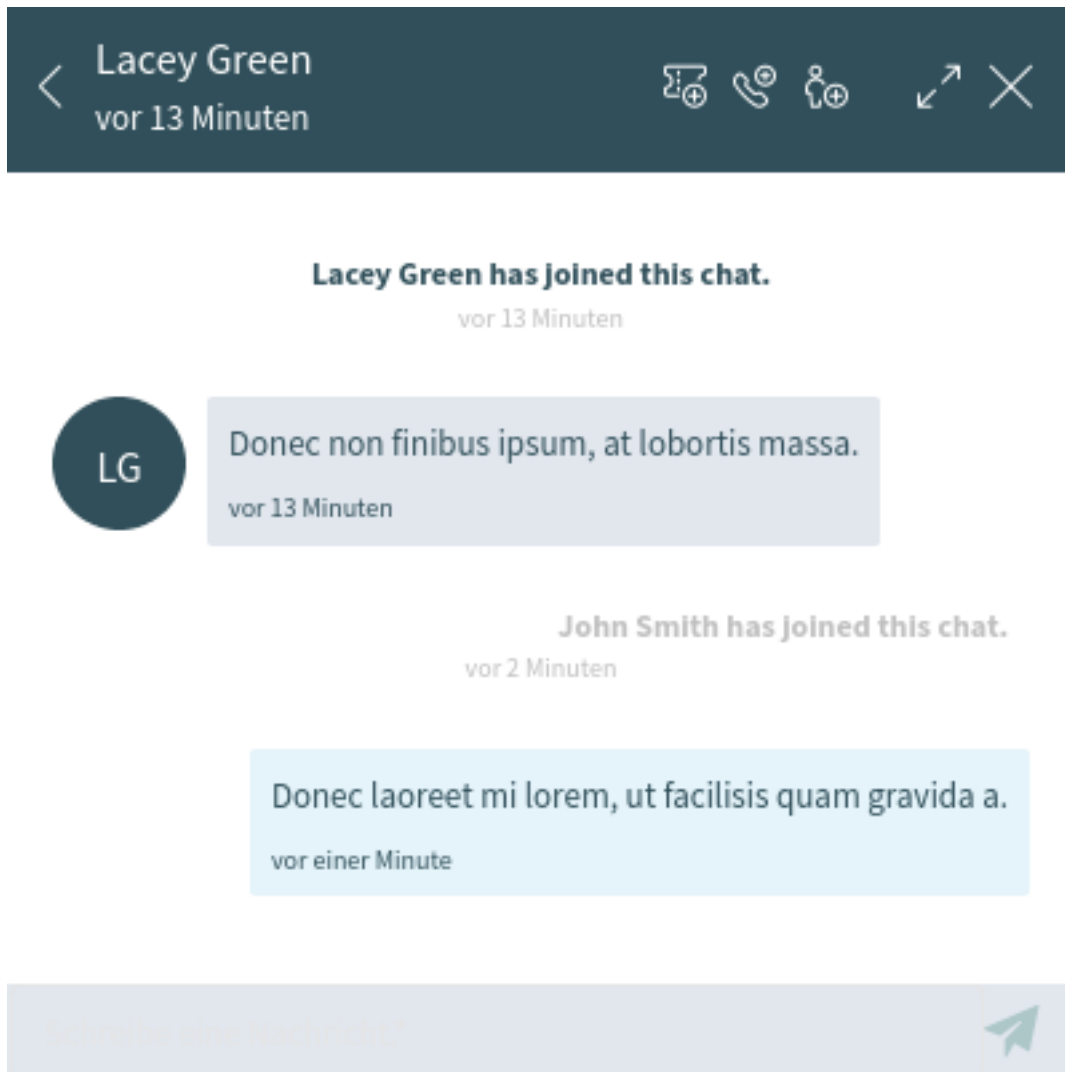


Abb. 163: Kundenbenutzer-zu-Agent-Antwort

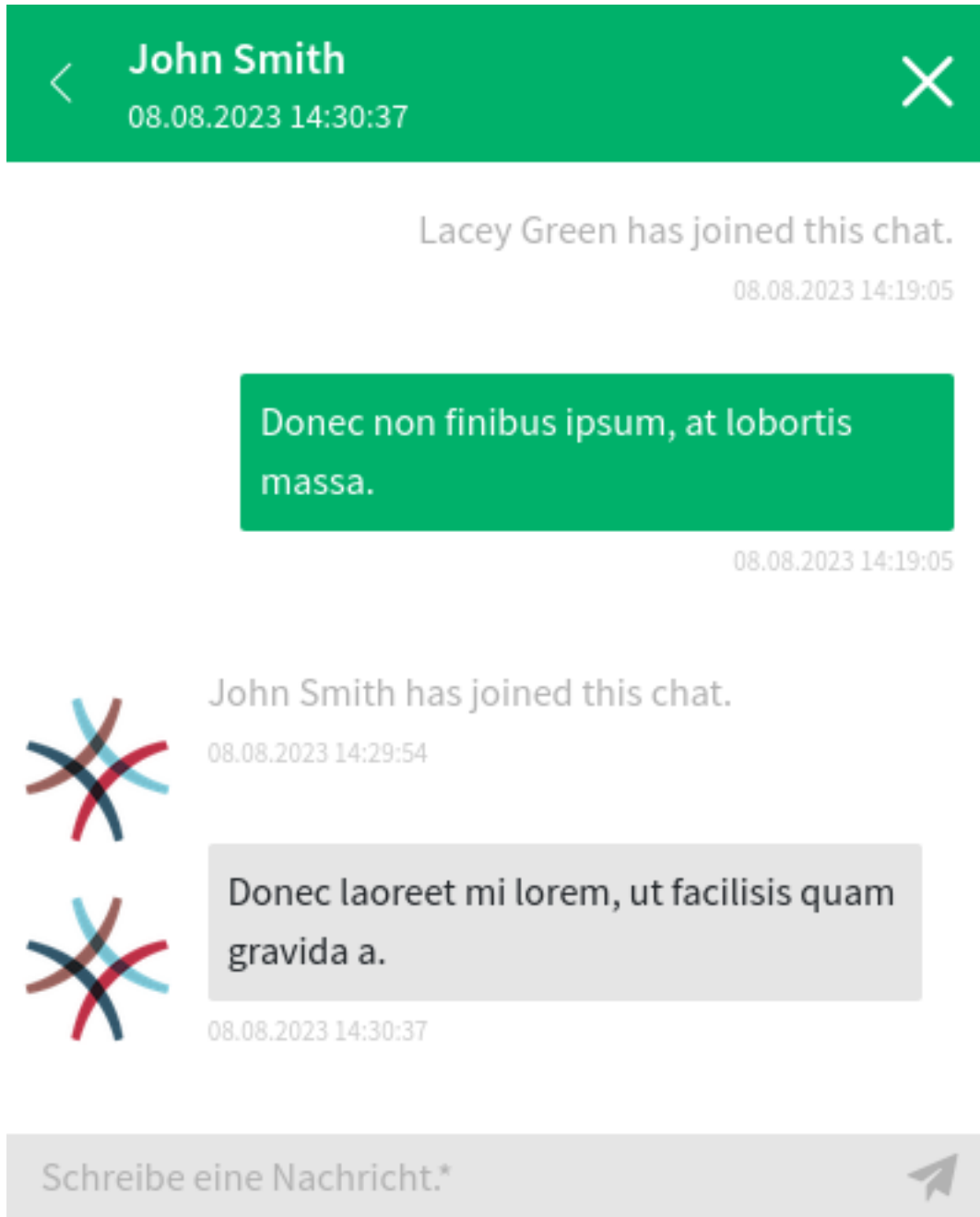


Abb. 164: Kundenbenutzer-Chat

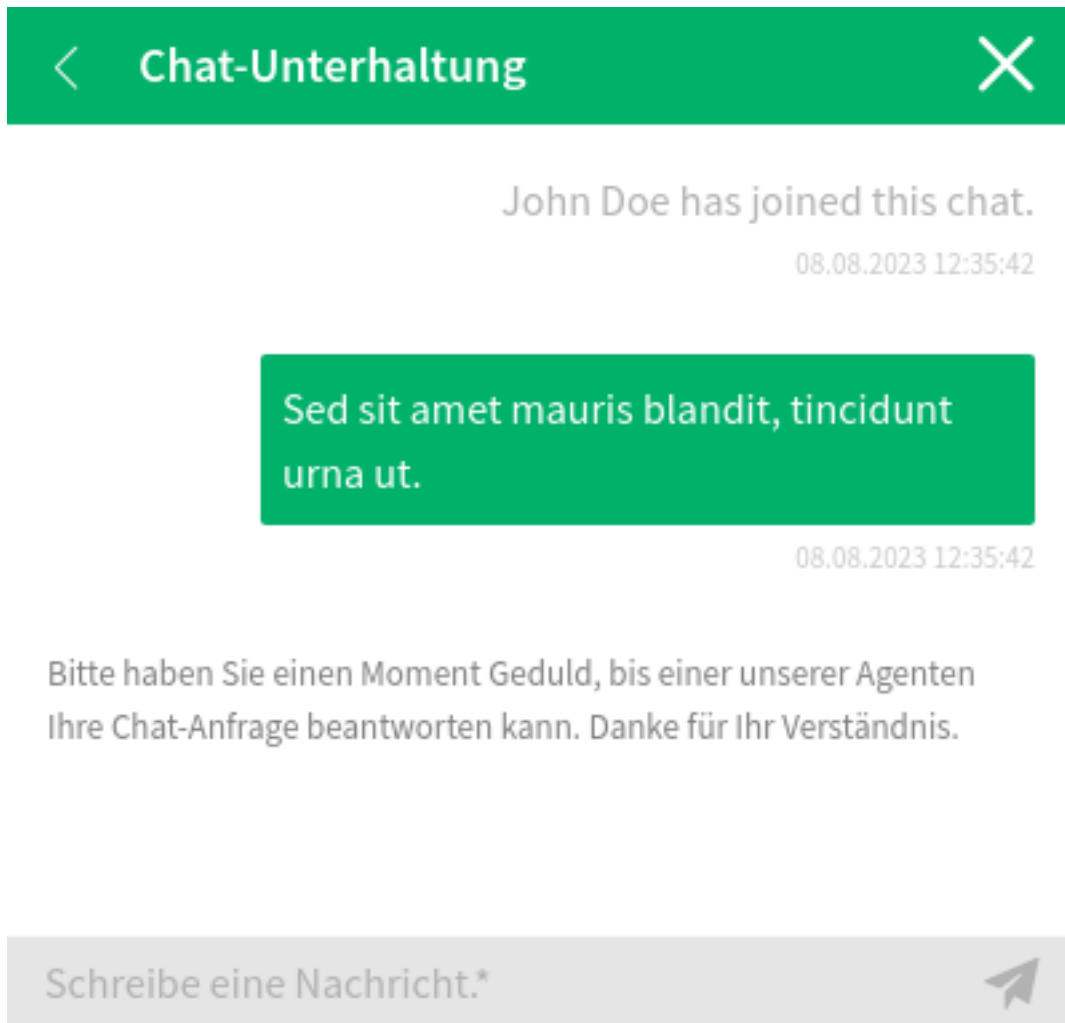


Abb. 165: Fenster "Chat starten"

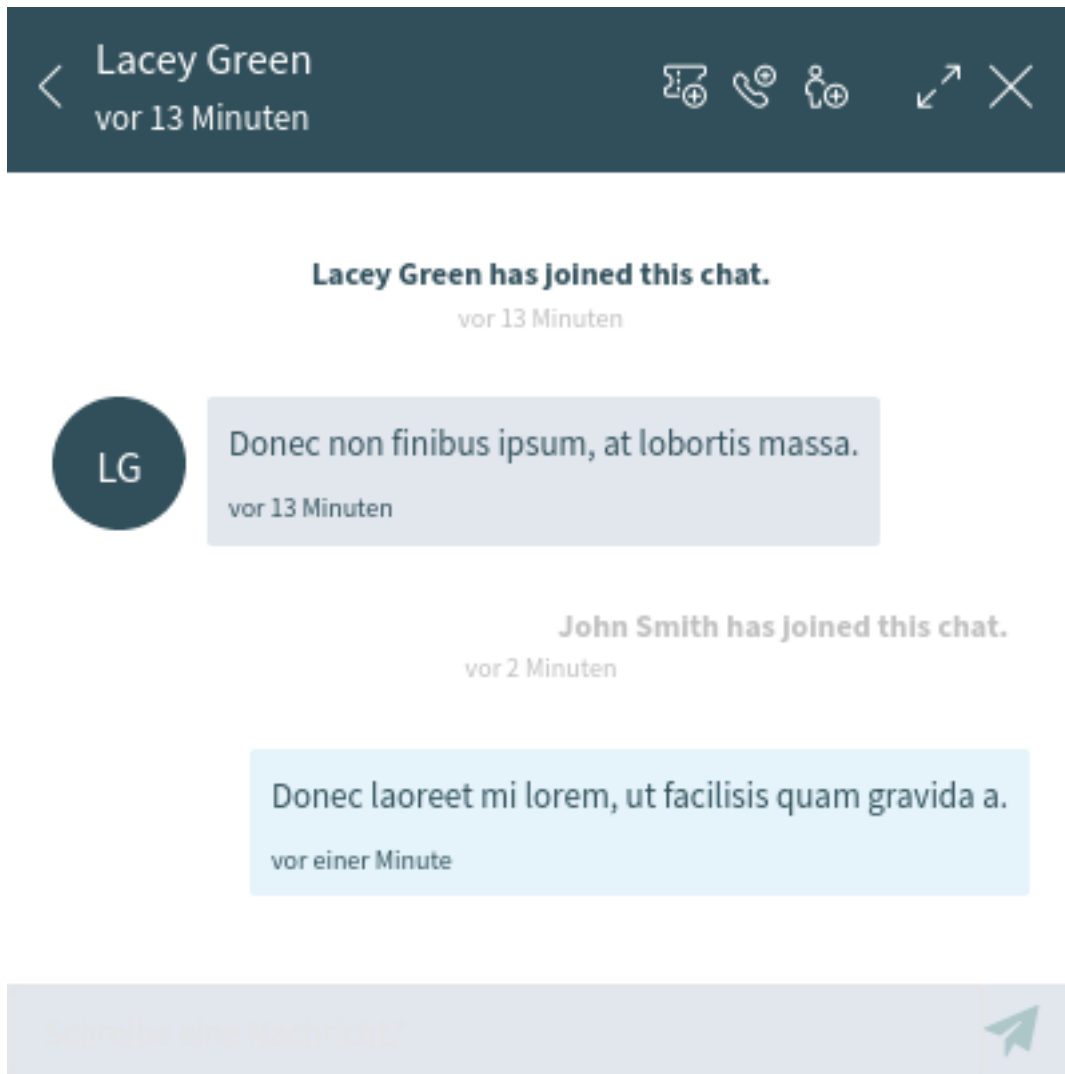


Abb. 166: Chat-Widget

An Ticket anhängen ↗ _ ✕

Ergebnisse (1 Tickets) An Ticket anh... ✕ ▾ 📄

Weitere Filter

Kundenbenutzer
(exakte
Übereinstimmung)
🗨️
"Lacey ... ✕ 🔍 🗑️

Besitzer
John
Smith ✕ ▾
✕ ▾
🗑️

Bitte wählen Sie Ihren Filter
Filter auswählen ▾

Nummer	Titel	Erstellt	Status	Queue
2015071510123456	Welcome to OTRS!	vor 13 Tagen	neu	Raw

▾ Chat-Protokoll

John Smith

Nunc eget ante gravida, sodales erat a, sollicitudin lectus.
08.08.2023 13:57:16

Lacey Green has joined this chat.
08.08.2023 14:02:24

Lacey Green

Nam facilisis ligula at lectus sagittis, eget condimentum purus imperdiet.
08.08.2023 14:02:47

Abbrechen Senden

Abb. 167: An Ticket anhängen

1.17 Suche

Verwenden Sie diesen Menüpunkt, um nach etwas zu suchen. Die Dokumentensuchfunktion ist verfügbar, wenn Sie auf das Lupensymbol in der Kopfleiste klicken.

Abb. 168: Suchdialog

Das System merkt sich vorherige Suchanfragen und zeigt sie unterhalb des Eingabefeldes im Bereich *Frühere Suchen* an. Geben Sie einen Suchbegriff ein und Sie erhalten in wenigen Sekunden eine Vorschau der Suchergebnisse. Wenn Sie eine frühere Suche auswählen, öffnet sich sofort die Ansicht *Suchergebnisse*.

Abb. 169: Vorschau der Suchergebnisse

Die Ergebnisse der Suche werden zunächst als Vorschau in einem Overlay, gewichtet nach der Relevanz des Suchbegriffs, dargestellt. Mit einem Klick auf einen einzelnen Eintrag in der Liste öffnet sich die Detailansicht des entsprechenden Business-Objects. Die Überschriften des Bereichs sind ebenfalls anklickbar und zeigen Suchergebnisse für das entsprechende Business-Object.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Alle anzeigen*, um alle Ergebnisse der Suche anzuzeigen. Wenn Sie auf die Schaltfläche *Alle anzeigen* im Overlay geklickt haben, werden die Ergebnisse in separaten Widgets pro Business Object-Typ angezeigt. Die Ansicht *Suchergebnisse* ist ähnlich wie die Ansicht *Persönliches Dashboard*.

Alternativ können Sie auch die *Enter*-Taste auf Ihrer Tastatur drücken oder auf das Lupensymbol klicken, um die Ansicht *Suchergebnisse* aufzurufen.

Suchergebnisse (2)

Scrollen zu

welcome

Ticket (1)

Nummer	Titel	Priorität	Status	Queue	Erstellt	Suchergebnisse
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normal	neu	Raw	vor 13 Tagen	Welcome to OTRS!

Artikel (1)

Ticket	Kanal	Sender	Betreff	Erstellt	Geändert	Suchergebnisse
2015071510123456 - #1		OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	vor 13 Tagen	vor 13 Tagen	Welcome to OTRS!, Welcome to OTRS!

Abb. 170: Suchergebnisse

In dieser Ansicht werden alle Objekte aufgelistet, die dem Suchbegriff entsprechen. Die Objekte sind nach Typ gruppiert. Wenn Sie auf einen Eintrag klicken, wird die entsprechende Detailansicht des jeweiligen Business Object geöffnet.

Öffnen Sie in der Breadcrumb-Leiste den Filterbereich, um das gewünschte Objekt zu finden und verwenden Sie die Filter, um die Ergebnisse einzugrenzen. In diesem Bereich können Sie Felder von Business Objects hinzufügen, nach denen die Suchergebnis-Liste gefiltert werden soll. Die Filter können als Voreinstellungen gespeichert werden.

So wenden Sie einen Filter an:

1. Öffnen Sie den Filterbereich, indem Sie auf das Filtersymbol in der Breadcrumb-Leiste klicken.
2. Klicken Sie auf ein Business Object im Abschnitt *Suchfilterung*.
3. Wählen Sie ein *Feld* des Business Objects aus.
4. Wählen Sie einen *Operator*. Der Operator hängt von dem ausgewählten Feld des Business Objects ab.
5. Wählen Sie einen Wert aus oder geben Sie einen Wert ein.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Übermitteln*.

Die Ergebnisse werden dann entsprechend den angegebenen Filtern angezeigt. In diesem Abschnitt ist es auch möglich, eine benutzerdefinierte Bezeichnung für den Filter hinzuzufügen.

Es können mehrere Filterbedingungen gleichzeitig angewendet und kombiniert werden. Wenn Sie eine weitere Filterbedingung hinzufügen möchten, wiederholen Sie die oben beschriebenen Schritte.

Jede Filterbedingung kann bearbeitet, deaktiviert, entfernt oder invertiert werden. Die invertierte Filterbedingung wird mit einem rotem Hintergrund angezeigt.

Filterbedingungen können als Voreinstellung gespeichert werden. Die Filtervoreinstellung kann jederzeit wiederverwendet werden. Die Verwendung der Filtervoreinstellung wird im Kapitel *Navigation und Benutzung* erklärt.

Die Ansicht *Suchergebnisse* und ihre Widgets können wie jede andere Ansicht in **OTRS** konfiguriert werden.

Manage Search Preset


select preset

Bitte einen Namen für die F Speichern

Search Filtering

+ [Bejegyzések \(1\)](#)

+ [Jegyek \(0\)](#)

 Hinweis: Alle mit einem Sternchen (*) gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder. ×

* Feld

Priorität

* Operator

IST

* Priorität

3 normal ×

Benutzerdefinierte Beschriftung hinzufügen

Deaktivieren

Filter schließen Übermitteln

CREATED : mehr als 2 Jahr(e) vorher 🗑️ ⋮

QUEUE NICHT : Raw 🗑️ ⋮

+ [Naptáridőpontok \(0\)](#)

+ [Tudásbázis-bejegyzések \(0\)](#)

1.17.1 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.

1.18 Mobile App

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.

1.18.1 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*.

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*.

1.18.2 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 Anmeldedaten an und zeigt das Dashboard von **OTRS** an.

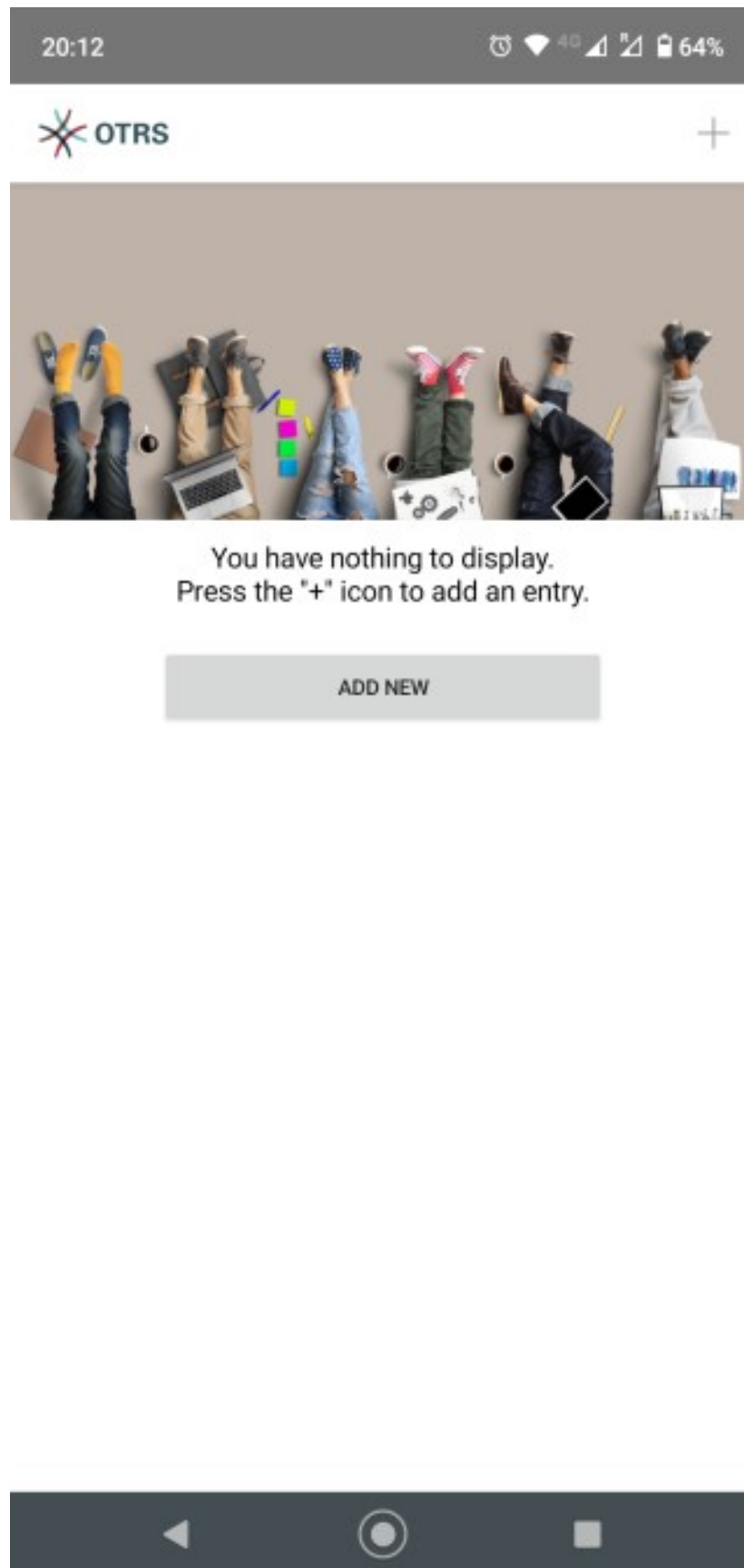
Bemerkung: Falls für das Konto eine der Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethoden eingerichtet ist, werden Sie aufgefordert, die Authentifizierungsprüfung abzuschließen, um sich anzumelden.

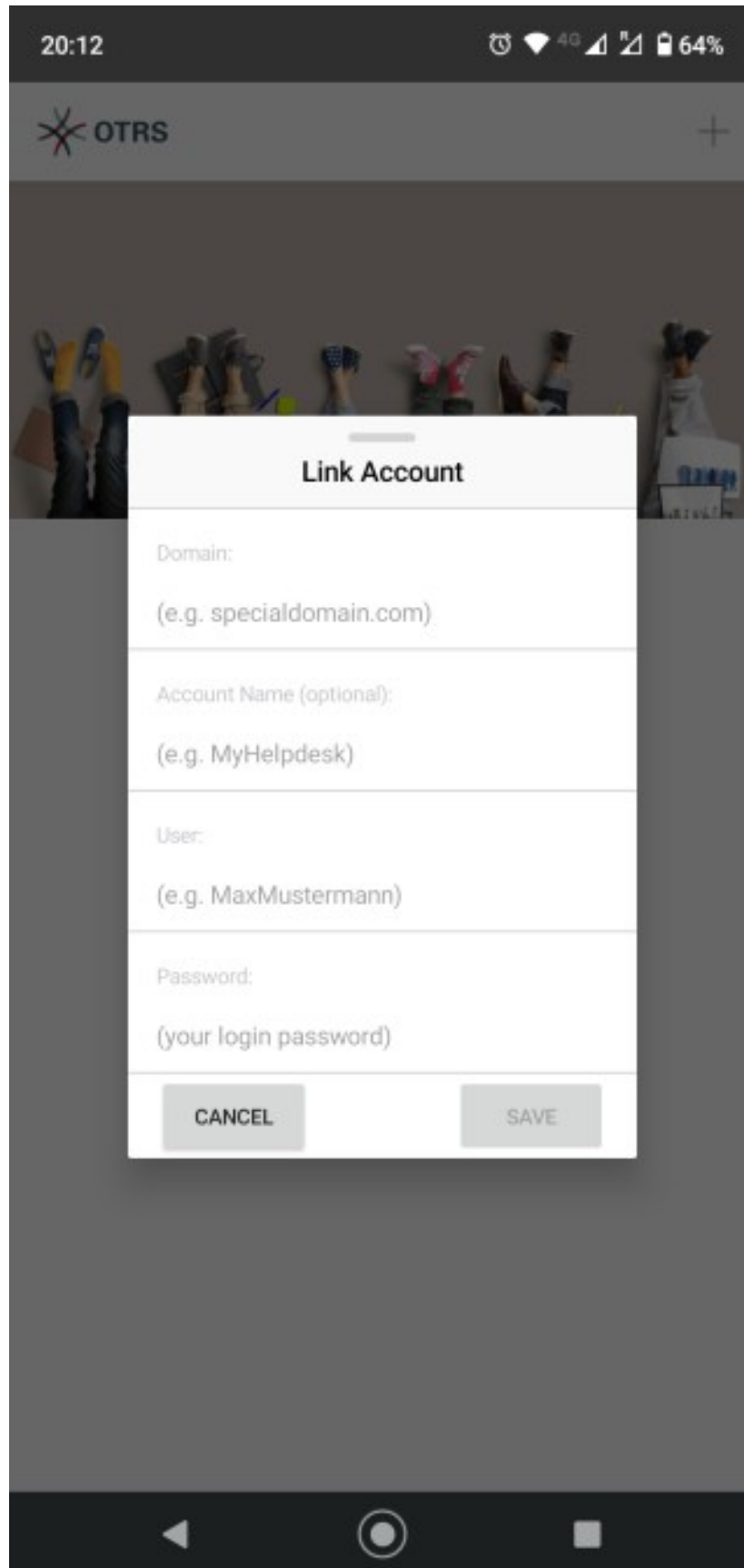
Bemerkung: Single sign-on (SSO) wird in der mobilen Anwendung nicht unterstützt.

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.





20:12

OTRS

Link Account

Domain:
(e.g. specialdomain.com)

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

User:
(e.g. MaxMustermann)

Password:
(your login password)

CANCEL SAVE

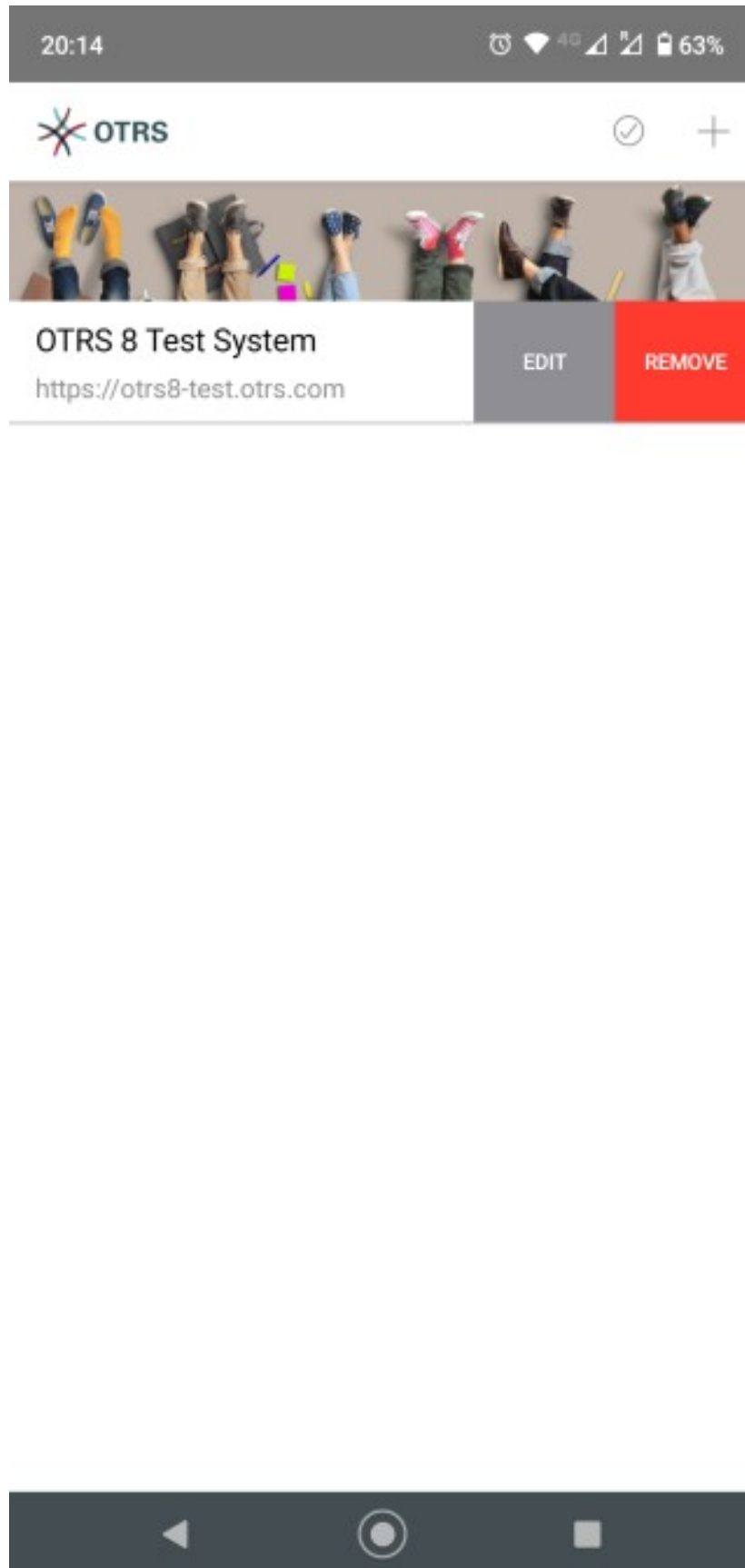


Abb. 174: Konto bearbeiten oder entfernen

The screenshot displays the OTRS mobile app dashboard. At the top, there is a 'Dashboard' header with a home icon and a settings gear. Below this is a 'Scrollen zu' section with a dropdown arrow and four view icons (list, grid, card, chart). The main content is divided into three sections: 'Queue-Metrik', 'Eskalationen', and 'Erinnerungen'. Each section has a settings gear and a 'Voreinstellun...' dropdown. The 'Queue-Metrik' section contains a table with queue statistics. The 'Eskalationen' and 'Erinnerungen' sections both display the message 'Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung.' The 'Ungesperrt (39)' section shows a list of tickets with columns for 'Nummer', 'Titel', and 'Priorität'. At the bottom, there is a navigation bar with icons for menu, notifications, search, add, and chat.

Dashboard

Scrollen zu

Queue-Metrik

Queue	neu	offen	warten zur Erinnerung	Summe
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Summe	44	0	0	44

Eskalationen Voreinstellun...

Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung.

Erinnerungen Voreinstellun...

Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung.

Ungesperrt (39) Offen

Nummer	Titel	Priorität
2023080710000018	Etiam viverra dig	3 norm
2023072610000412	Vestibulum preti	3 norm
2023072610000421	Nullam eget justc	5 sehr h

Abb. 175: Dashboard auf einem mobilen Gerät

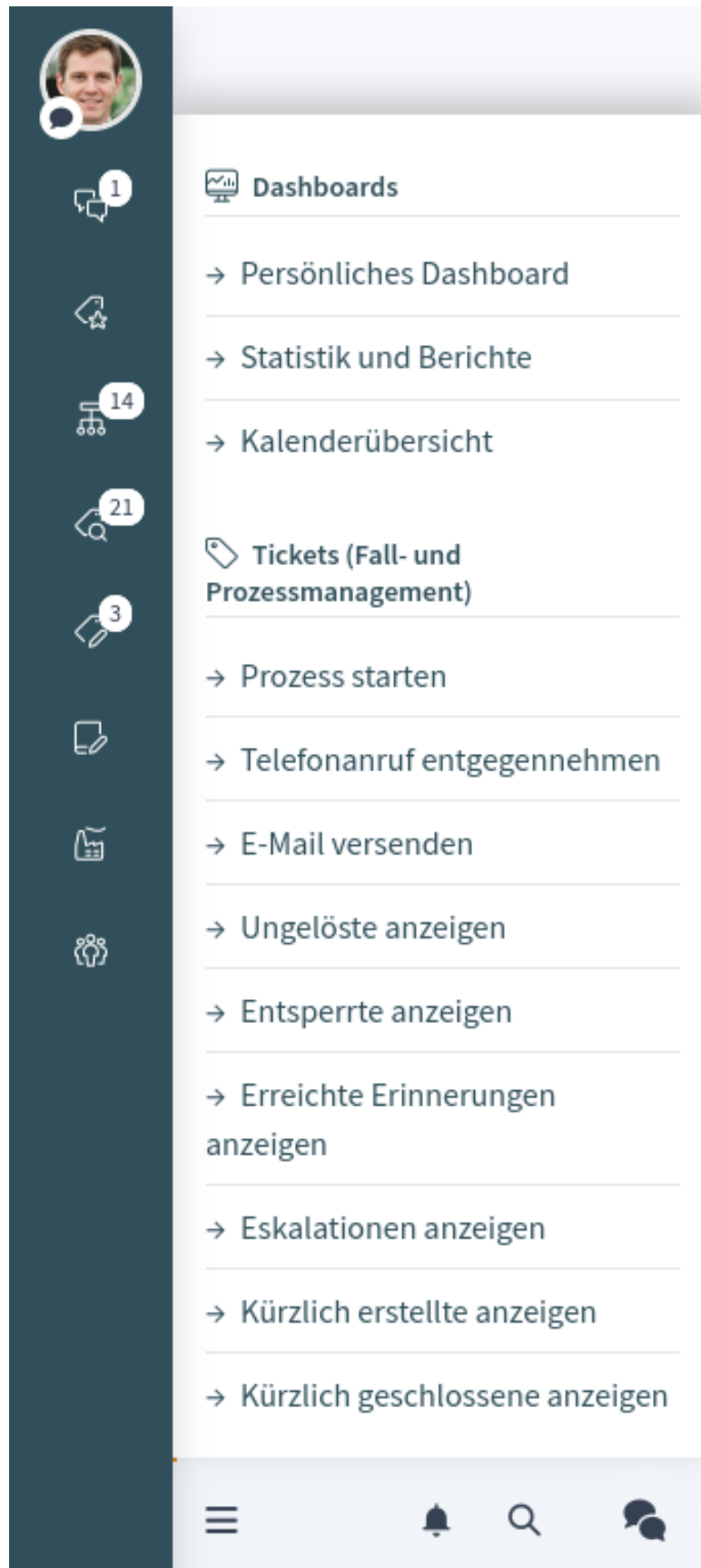


Abb. 176: Organizer-Seitenleiste und Hauptmenü

🏠 Dashboard 

Scrollen zu    

Queue-Metrik 

Queue	neu	offen	warten zur Erinnerung	Summe
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Summe	44	0	0	44

Eskalationen Voreinstellun...  

Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung.

Erinnerungen Voreinstellun...  

Derzeit stehen leider keine Daten zur Verfügung.

Ungesperrt (39) Offen   

Nummer	Titel	Priorität
2023080710000018	Etiam viverra dig	3 norm
2023072610000412	Vestibulum preti	3 norm
2023072610000421	Nullam eget justc	5 sehr h

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

Queue	neu	offen	warten zur Erinnerung	Summe
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Summe	44	0	0	44

Abb. 178: Querformat-Modus

2.1 Anmeldung am externen Interface

Das externe Interface ist an der folgenden Stelle verfügbar.

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

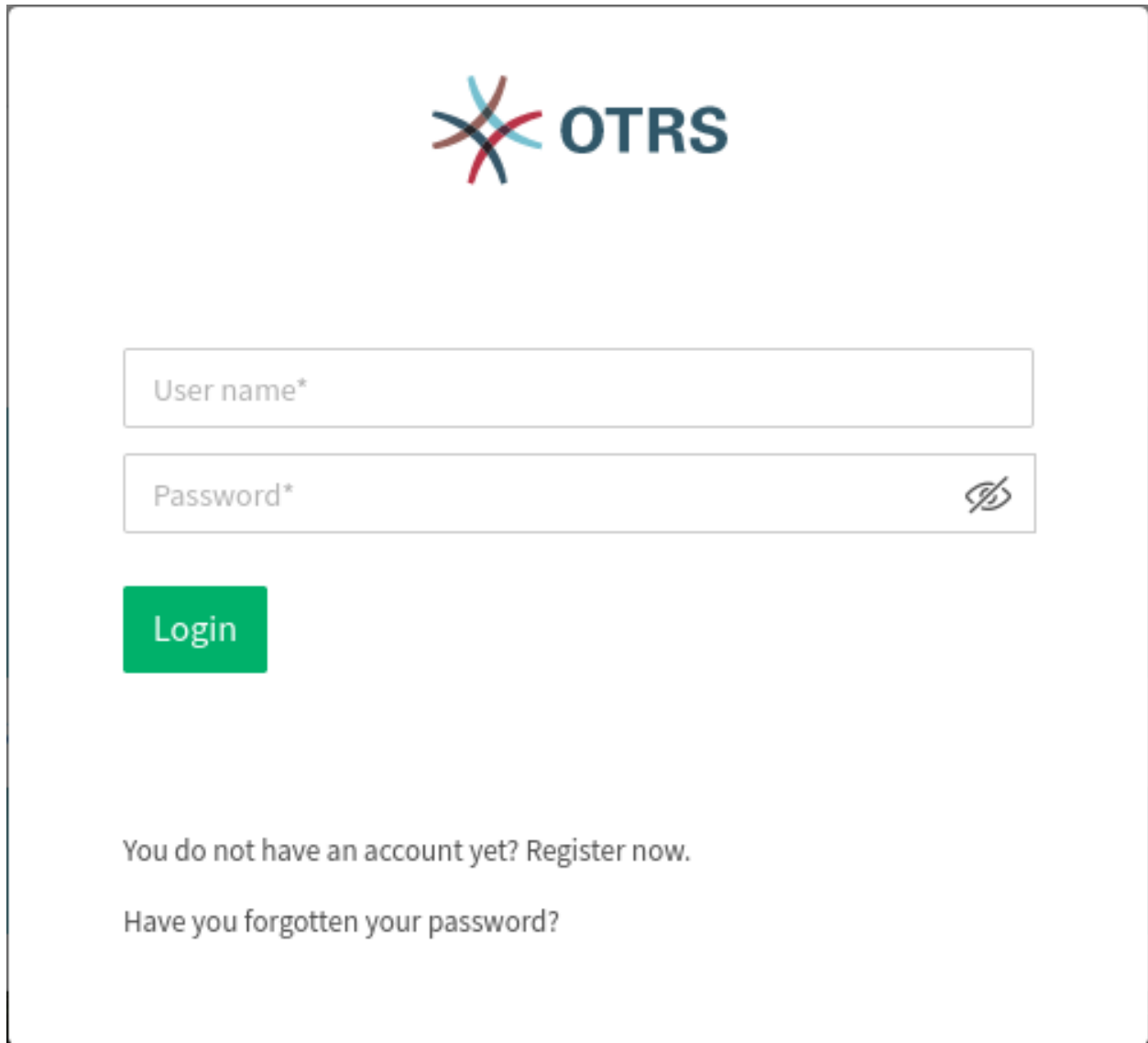
Bemerkung: Sie müssen <OTRS_HOST> durch Ihre Domain ersetzen.


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.

2.1.1 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*.



 OTRS

User name*

Password* 

Login

You do not have an account yet? Register now.

Have you forgotten your password?

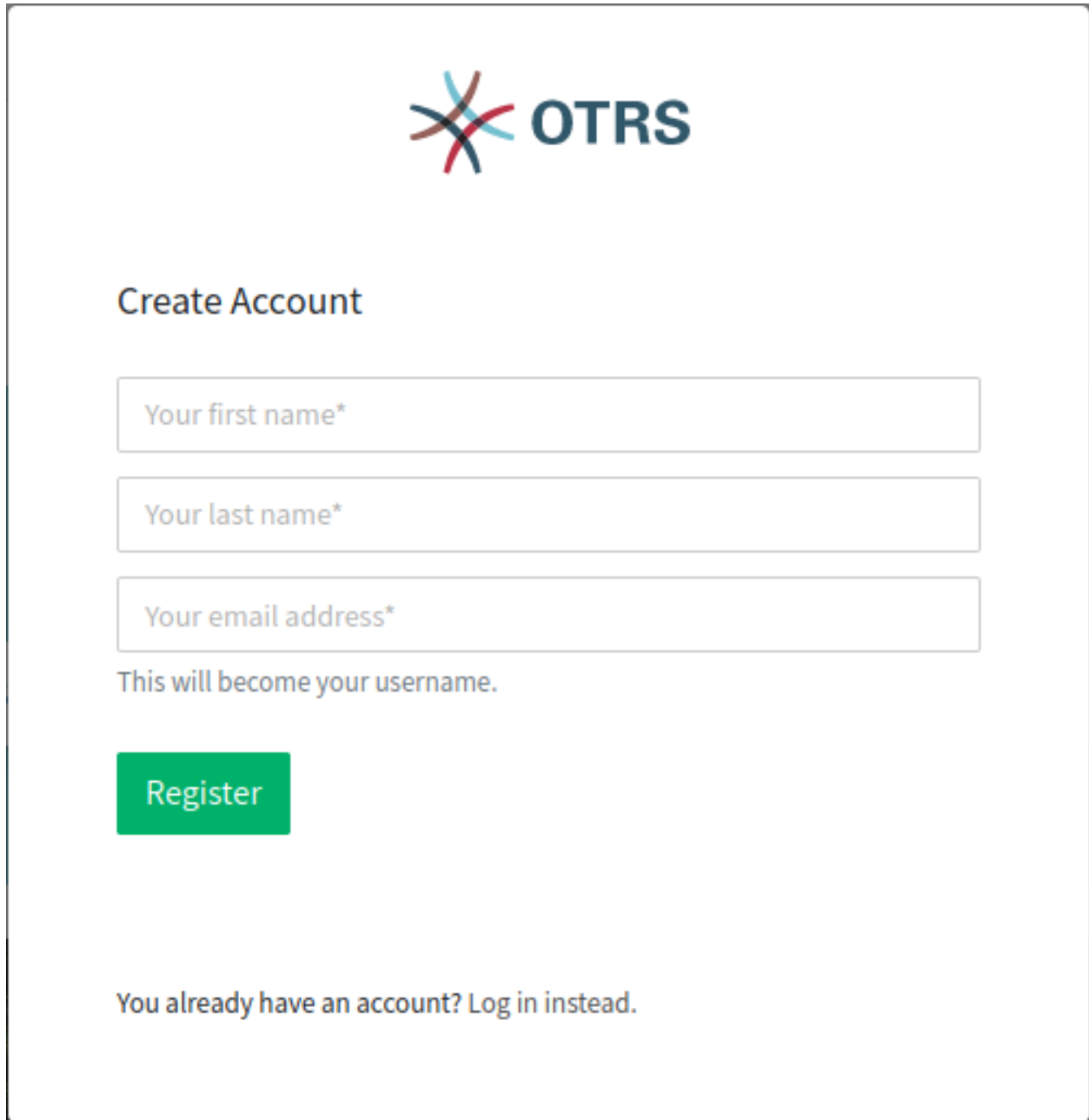
Abb. 1: Anmeldung

2.1.2 Konto erstellen

Abhängig von den Einstellungen gibt es zwei Möglichkeiten, ein neues Konto zu registrieren.

So erstellen Sie ein Konto über das Formular:

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



The screenshot shows the OTRS registration interface. At the top center is the OTRS logo, which consists of a stylized starburst icon in red, blue, and green, followed by the text 'OTRS' in a bold, blue, sans-serif font. Below the logo, the heading 'Create Account' is displayed in a dark blue font. There are three input fields stacked vertically, each with a light gray border and a light gray placeholder text: 'Your first name*', 'Your last name*', and 'Your email address*'. Below the email field, the text 'This will become your username.' is shown in a smaller, gray font. A prominent green rectangular button with the white text 'Register' is positioned below the text. At the bottom of the form area, the text 'You already have an account? Log in instead.' is displayed in a gray font.

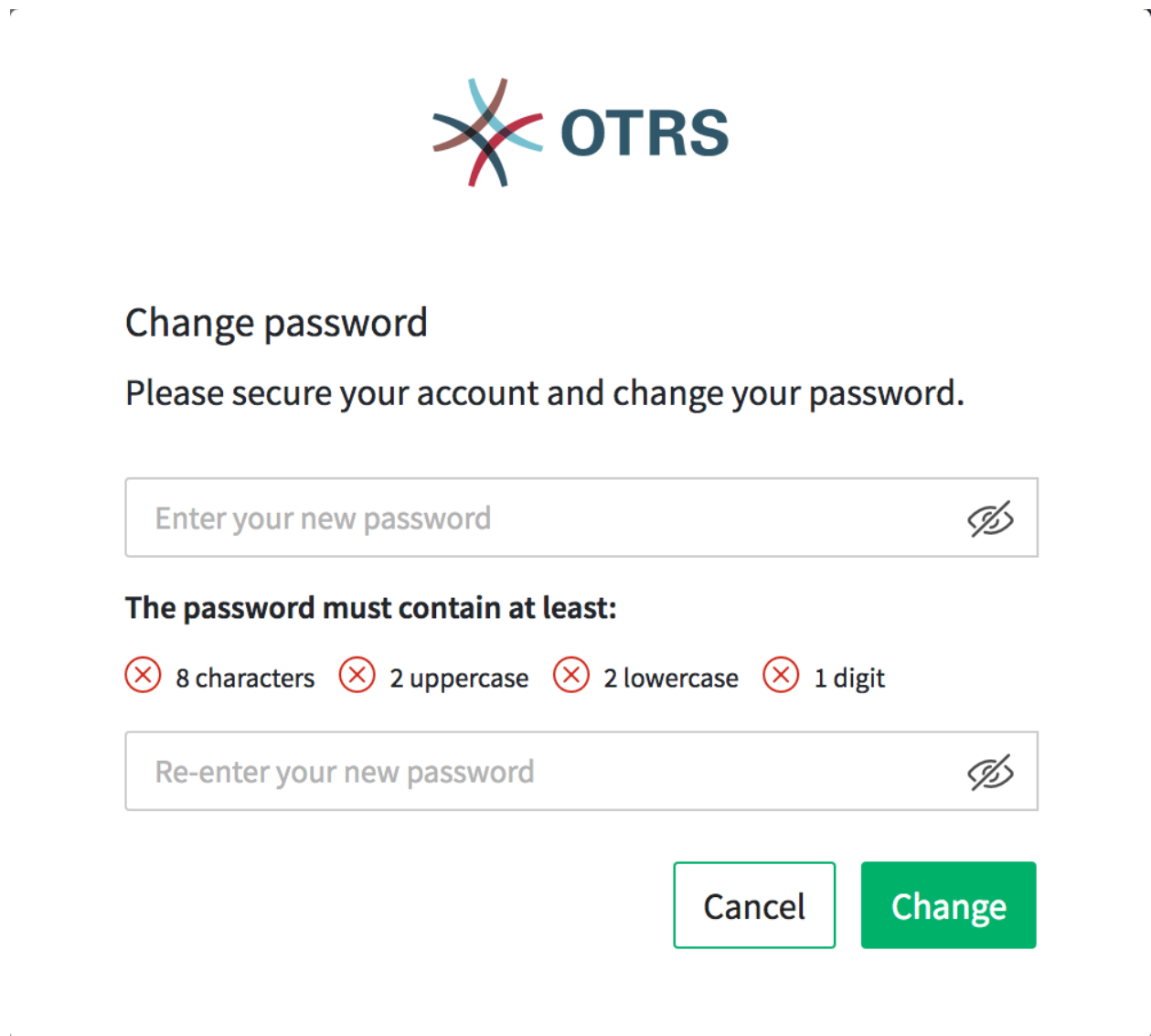
Abb. 2: Konto erstellen


Die Anmeldedaten 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.

So erstellen Sie ein Konto per E-Mail:

1. Klicken Sie auf den Registrierungslink.
2. Der E-Mail-Client öffnet sich mit einem vorkonfigurierten Text.
3. Senden Sie die E-Mail.


2.1.3 Passwort ändern










Change password

Please secure your account and change your password.



The password must contain at least:

 8 characters  2 uppercase  2 lowercase  1 digit



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.

2.1.4 Zwei-Faktor-Authentifizierung

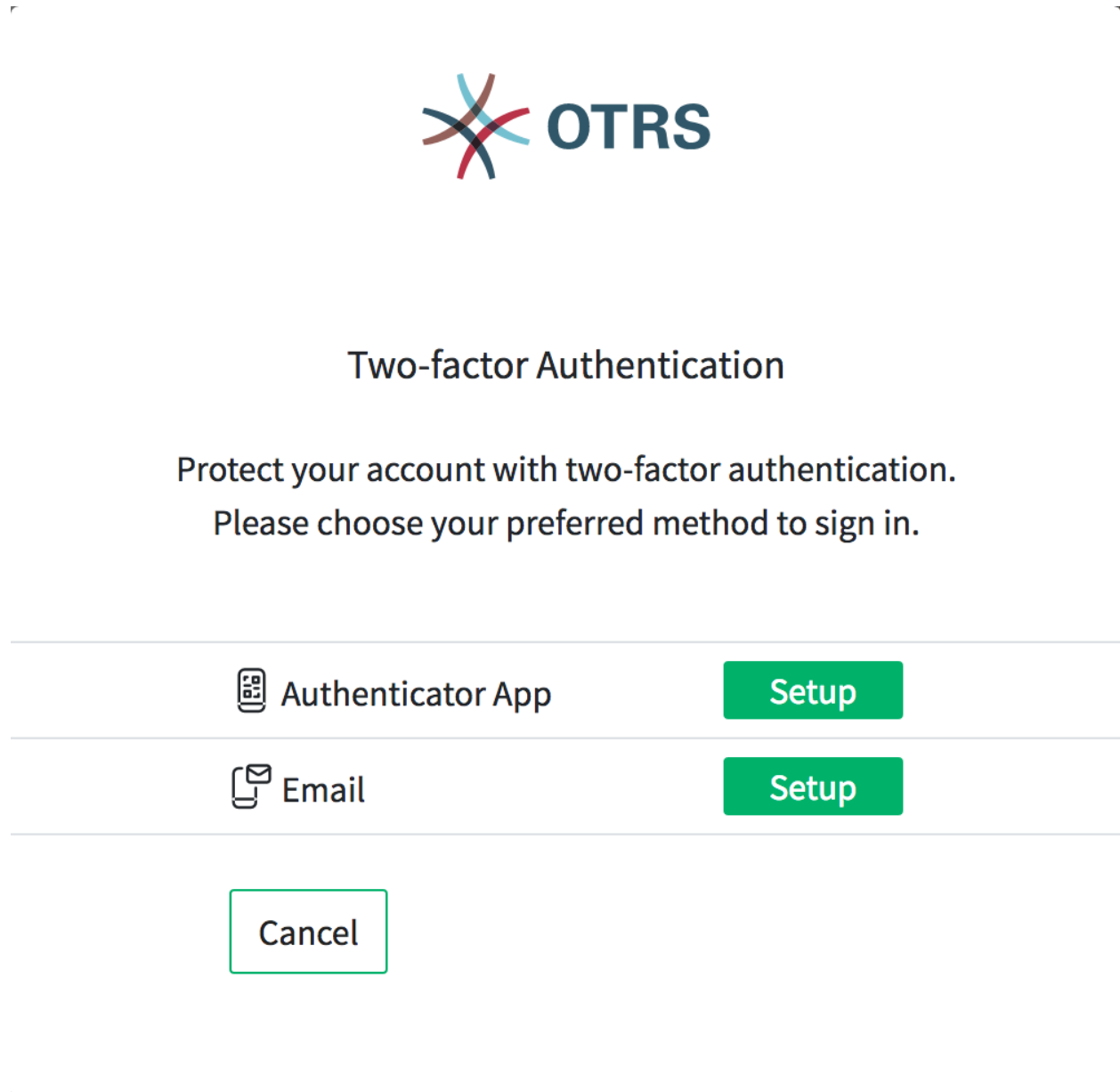


Abb. 4: Zwei-Faktor-Authentifizierung

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 angezeigt.

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

2.2 Homepage

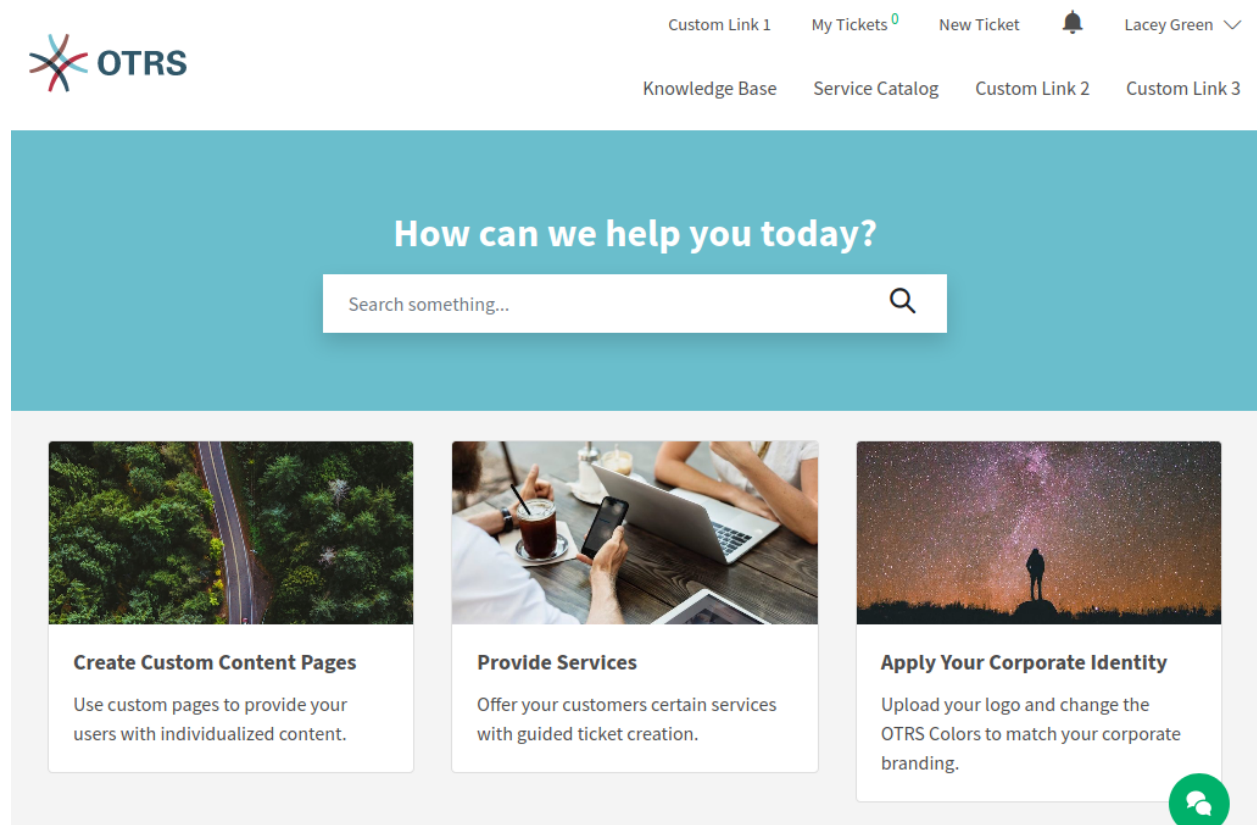


Abb. 5: Homepage für angemeldete Benutzer

Meta-Navigationsleiste

Die Meta-Navigationsleiste enthält den Login-Link für Kundenbenutzer. Sie kann auch andere benutzerdefinierte Links enthalten, je nach den vom Systemadministrator vorgenommenen 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 Beispieldaten. Der Inhalt Ihres externen Interface kann je nach den vom Systemadministrator vorgenommenen Einstellungen variieren.

2.3 Hauptnavigation und Fußzeile

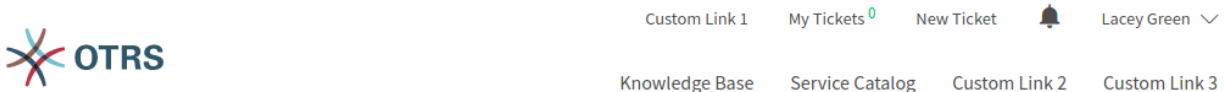


Abb. 6: Hauptnavigation

Der Hauptnavigationsbereich 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 mit dem Mauszeiger 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.

2.4 Persönliche Einstellungen

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

Bemerkung: Der Inhalt Ihrer *Persönlichen Einstellungen* kann abhängig von den Einstellungen und den installierten Paketen variieren.

2.4.1 Allgemein

Home > Personal Preferences

Personal Preferences

General Security

Avatar

LG Change Avatar Image

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.

Submit




Abb. 7: Persönliche Präferenzen - Allgemein

Im Bereich *Allgemein* kann der Kundenbenutzer das AvatARBild, die Sprache des externen Interfaces und die bevorzugte Zeitzone ändern.

2.4.2 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**

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. 8: Persönliche Präferenzen - Sicherheit

2.5 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.

Abb. 9: 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

Nach der Auswahl eines Services erfolgt eine Suche nach konfigurierten Queues für diesen Service. Wenn für den ausgewählten Service Queues konfiguriert sind, sind nur diese in der Queueauswahl verfügbar. Wenn für den ausgewählten Service keine Queues konfiguriert sind, werden alle Queues angezeigt.

Es ist möglich, neben der Queue-Auswahl eine Filterschaltfläche hinzuzufügen. Nach dem Klicken auf

diese Schaltfläche werden alle verfügbaren Queues in das Queue-Auswahlfeld zurückgesetzt und können ausgewählt werden. Diese Funktion kann in der Systemkonfiguration aktiviert werden.

Konfigurierte ACLs wirken sich wie gewohnt auf die angezeigten Queues aus.

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 eingesetzt werden. Der entsprechende Prozess kann im Dropdown-Menü ausgewählt werden.

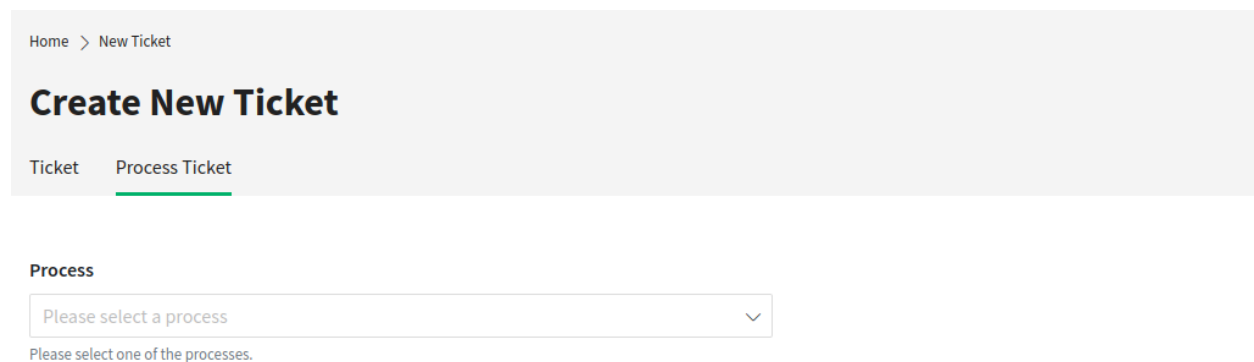


Abb. 10: Prozess-Ticket erstellen

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.

2.6 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*.

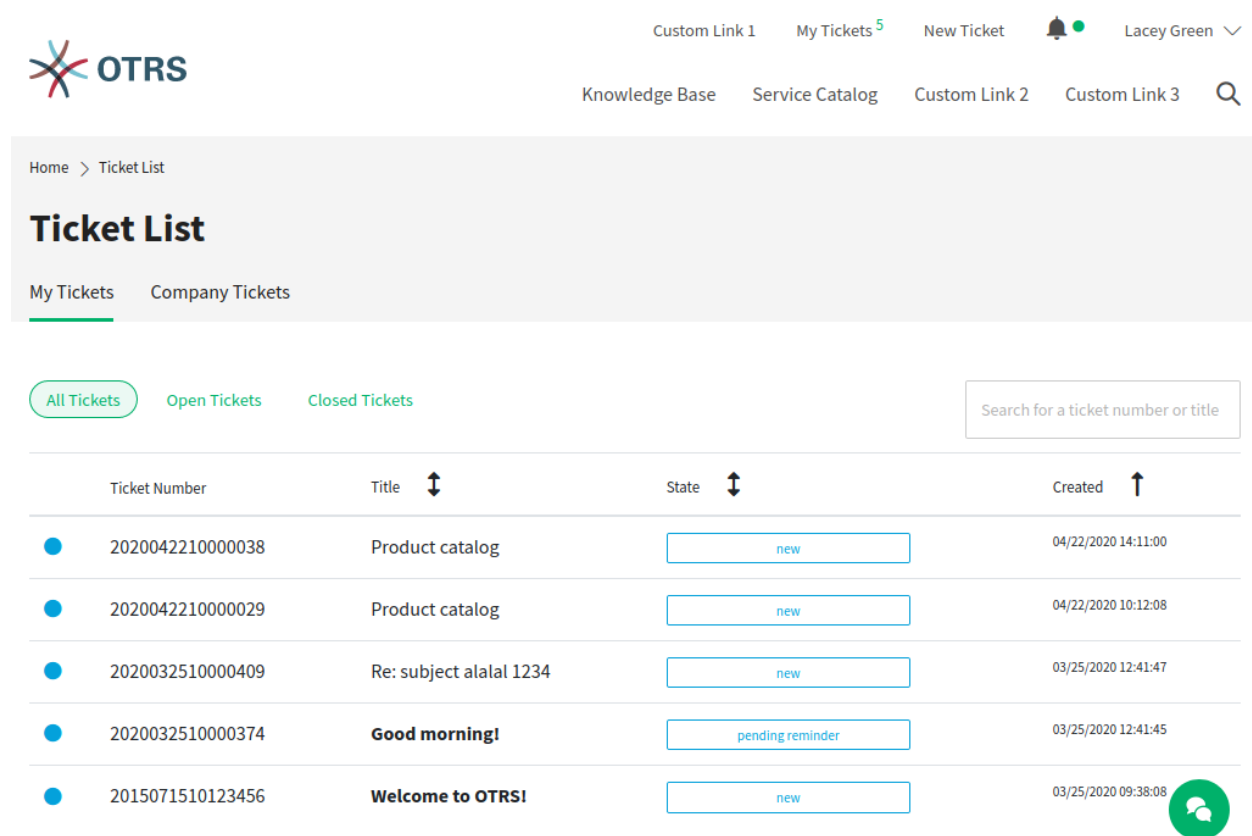
Bemerkung: Die Farbe kann unterschiedlich sein, wenn der Administrator ein Corporate Design auf das externe Interface anwendet.

2.6.1 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.



The screenshot shows the OTRS user interface for viewing all tickets. At the top, there is a navigation bar with the OTRS logo, a search bar, and several menu items: Custom Link 1, My Tickets (with a notification badge showing 5), New Ticket, a notification bell, and the user name Lacey Green. Below the navigation bar, there are links for Knowledge Base, Service Catalog, Custom Link 2, and Custom Link 3. The main content area is titled 'Ticket List' and has two tabs: 'My Tickets' (selected) and 'Company Tickets'. Below the tabs, there are three filter buttons: 'All Tickets' (selected), 'Open Tickets', and 'Closed Tickets'. A search box is located on the right side of the filter area. The main part of the interface is a table with the following columns: Ticket Number, Title, State, and Created. The table contains five rows of ticket data.

Ticket Number	Title	State	Created
2020042210000038	Product catalog	new	04/22/2020 14:11:00
2020042210000029	Product catalog	new	04/22/2020 10:12:08
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. 11: Meine Tickets - Alle Tickets

Offene Tickets

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

The screenshot shows the OTRS user interface. At the top right, there are navigation links: 'Custom Link 1', 'My Tickets' (with a '4' badge), '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 a large 'Ticket List' title. Below the title are tabs for 'My Tickets' (selected) and 'Company Tickets'. A filter bar shows 'All Tickets', 'Open Tickets' (selected), and 'Closed Tickets'. A search box contains the text 'Search for a ticket number or title'. The main content is a table with columns: 'Ticket Number', 'Title', 'State', and 'Created'. The table lists four tickets, all with a 'new' state. The first ticket is 'Product catalog' (created 04/22/2020 14:11:00), the second is 'Re: subject alalal 1234' (created 03/25/2020 12:41:47), the third is 'Good morning!' with a 'pending reminder' state (created 03/25/2020 12:41:45), and the fourth is 'Welcome to OTRS!' (created 03/25/2020 09:38:08). A green chat icon is visible in the bottom right corner of the table area.

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. 12: Meine Tickets - Offene Tickets

Geschlossene Tickets

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

2.6.2 Dynamisches Feld vom Typ Kunde

Wenn ein dynamisches Feld vom Typ *Kunde* den Kundenbenutzer enthält, der am externen Interface angemeldet ist, wird die Ansicht *Ticket-Liste* um einen neuen Menüpunkt erweitert. Dieser Menüpunkt listet die Tickets auf, bei denen der Kundenbenutzer als dynamisches Feld hinzugefügt ist. Die Beschriftung dieses Menüpunkts wird die Beschriftung des dynamischen Felds sein.

Mit dieser Funktion können Sie Tickets für Kundenbenutzer auflisten, auf die diese sonst keinen Zugriff haben. Die Kundenbenutzer können zu jedem Ticket als dynamisches Feld hinzugefügt werden, auch wenn sie nicht der Kundenbenutzer des Tickets sind.

Siehe auch:

Um das dynamische Feld vom Typ *Kunde* in der externen Schnittstelle anzuzeigen, siehe das Kapitel [Dynamic Fields](#) im Administrationshandbuch.

Die Funktionalität ist standardmäßig auf die Suche nach Kontakten aus demselben Unternehmen beschränkt. Andernfalls wären alle Kontakte aller Unternehmen für jeden Kundenbenutzer sichtbar, der Zugriff auf die externe Schnittstelle hat.

Wenn Sie alle Kontakte für jeden Kundenbenutzer durchsuchbar machen wollen, können Sie dies aktivieren, indem Sie das Häkchen bei der Systemkonfigurations-Einstellung `CustomContactFieldsRestrictContactsToCustomerOnly` entfernen.

The screenshot shows the OTRS interface for viewing tickets. At the top, there is a navigation bar with the OTRS logo, a user profile for 'Lacey Green', and several menu items: 'Custom Link 1', 'My Tickets 4', 'New Ticket', 'Knowledge Base', 'Service Catalog', 'Custom Link 2', and 'Custom Link 3'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Home > Ticket List' is visible. The main heading is 'Ticket List', with sub-tabs for 'My Tickets' and 'Company Tickets'. There are three filter buttons: 'All Tickets', 'Open Tickets', and 'Closed Tickets' (which is selected). A search box on the right contains the text 'Search for a ticket number or title'. Below the filters is a table with columns: 'Ticket Number', 'Title', 'State', and 'Created'. A single ticket is listed with the number '202004221000029', title 'Product catalog', state 'closed successful', and creation date '04/22/2020 10:12:08'. A green circular icon with a speech bubble is located to the right of the ticket row.

Abb. 13: Meine Tickets - Geschlossene Tickets

The screenshot shows the OTRS interface for viewing tickets. At the top, there is a navigation bar with the OTRS logo, a user profile for 'Lacey Green', and several menu items: 'Custom Link 1', 'My Tickets 4', 'New Ticket', 'Knowledge Base', 'Service Catalog', 'Custom Link 2', and 'Custom Link 3'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Home > Ticket List' is visible. The main heading is 'Ticket List', with sub-tabs for 'My Tickets', 'Relevant Tickets' (which is selected), and 'Company Tickets'. There are three filter buttons: 'All Tickets', 'Open Tickets' (which is selected), and 'Closed Tickets'. A search box on the right contains the text 'Search for a ticket number or t'. Below the filters is a table with columns: 'Ticket Number', 'Title', 'State', and 'Created'. A single ticket is listed with the number '202106151000028', title 'Important Changes', state 'open', and creation date '06/15/2021 14:22:22'. A green circular icon with a speech bubble is located to the right of the ticket row.

Abb. 14: Benutzerdefinierte Kontakt-Ticket-Liste

2.6.3 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.

2.7 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 scrollt direkt in den Antwortabschnitt der Ansicht.

Die Schaltfläche *Ticket drucken* ermöglicht es, das Ticket als PDF-Datei herunterzuladen.

In der Ticket-Detailansicht können verknüpfte Tickets und Wissensdatenbankartikel in der rechten Seitenleiste angezeigt werden. Verknüpfte Tickets werden angezeigt, wenn sie denselben Kundenbenutzer haben, und verknüpfte Wissensdatenbankartikel werden nur angezeigt, wenn sie für Kunden oder die Öffentlichkeit sichtbar sind. Wenn Sie auf ein Ticket oder einen Artikel in der Wissensdatenbank klicken, gelangen Sie zu dem verlinkten Ticket oder dem verlinkten Artikel in der Wissensdatenbank.

2.8 Ticket-Benachrichtigungen

Die Ticket-Benachrichtigungen informieren den eingeloggten Kundenbenutzer darüber:

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

Das Glockensymbol in der Meta-Navigationsleiste informiert den Kundenbenutzer über neue ungelesene Ticket-Benachrichtigungen. Wenn das Glockensymbol zusätzlich einen grünen Kreis hat, gibt es neue ungelesene Benachrichtigungen. Wenn der Kundenbenutzer mit dem Mauszeiger über das Symbol fährt, wird eine kurze Übersicht 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 > Ticket List

Product catalog



Product catalog

Can you please send me the product catalog?

Created: 04/22/2020 14:11



Subject*

Re: Product catalog

Subject for a new article.

Message*

Rich text editor toolbar with icons for Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Table, Undo, and Redo. Below the toolbar are dropdown menus for Format, Font, and Size, followed by text color, background color, text color with background color, Insert Link, Insert Image, and other icons.

Please enter a message for the new article.

Attachments

Attachment area with a dashed border, a paperclip icon, the text "Drop files here or click to select files", and a green "Upload" button.

Submit

Respond to This Ticket

Print Ticket

State

new

Ticket Number

2020042210000038

Queue

Raw



Priority

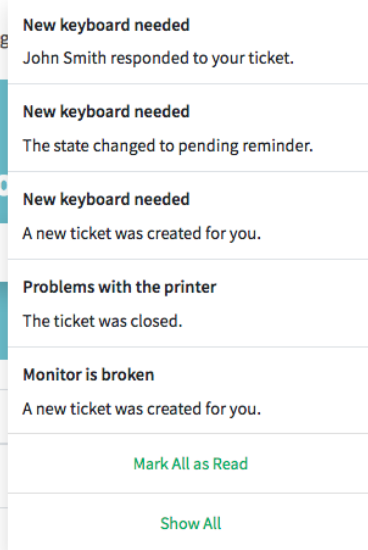
3 normal

Abb. 15: Ticket-Detailansicht

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

OTRS

Custom Link 1 My Tickets ² New Ticket  Robert Meyer 

Knowledge  Custom Link 3

How can we help you

Search something...










Title	State	
 New keyboard needed	<input type="button" value="pending reminder"/>	 0 19:31:58
 Monitor is broken	<input type="button" value="new"/>	 0 13:09:32

Abb. 16: Benachrichtigungsansicht bei Maus-Hover

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

Abb. 17: Meine Benachrichtigungen

Klickt der Kundenbenutzer auf einen Eintrag, wird das entsprechende Ticket in der *Ticket-Detailansicht* angezeigt. Wenn der Kundenbenutzer auf den blauen Kreis neben dem Titel klickt, können die Ticket-Benachrichtigungen auf gelesen oder ungelesen gesetzt werden.

2.9 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.

Neben dem reinen Text können die Service-Katalogeinträge auch Links zu anderen Seiten enthalten. Bei Einträgen mit Links werden Eintragstitel und Text hervorgehoben, wenn der Kundenbenutzer den Mauszeiger über den Eintrag bewegt. Wenn der Kundenbenutzer auf diesen Eintrag klickt, wird er auf die verlinkte Seite geführt.

Abb. 18: Servicekatalog

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.

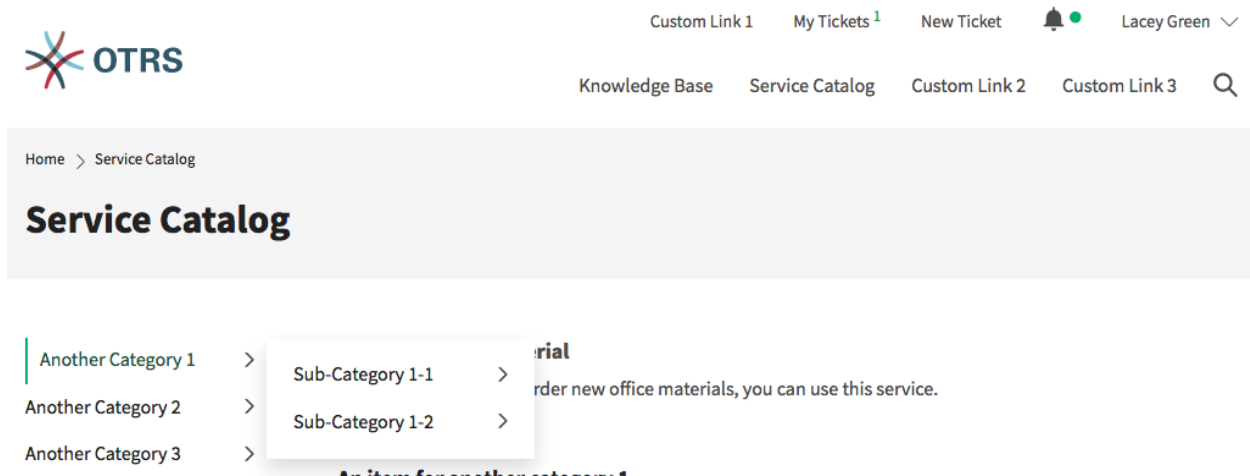


Abb. 19: Katalog mit Unterkategorien

2.10 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.

The screenshot shows the OTRS Knowledge Base interface. At the top left is the OTRS logo. The top navigation bar includes links for 'Custom Link 1', 'My Tickets 1', 'New Ticket', a notification bell, and a user profile 'customer-1 customer-1'. 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 > Knowledge Base' and a large heading 'Knowledge Base'. Below this is a section titled 'Categories' with three columns: '1. Software' (Software related knowledge), '2. Hardware' (Hardware related knowledge), and '3. Company' (Company related knowledge). At the bottom, there is a language dropdown set to 'English (United States)' and a footer with links for 'Knowledge Base', 'Service Catalog', 'Privacy Policy Example', 'Imprint Example', and 'Copyright (C) 2001-2020 OTRS AG'.

Abb. 20: Wissensdatenbank-Kategorien

The screenshot shows the OTRS Knowledge Base interface for the '1. Software' category. The top navigation bar is similar to the previous screenshot but includes 'My Tickets 2' and a user profile 'Robert Meyer'. The breadcrumb is 'Home > Knowledge Base > 1. Software'. The main heading is '1. Software'. Below this is a section titled 'Articles' with three columns of article titles: 'How to use OTRS8', 'How to use our portal', and 'How to use the time accounting'. The footer is identical to the previous screenshot, including the language dropdown and various utility links.

Abb. 21: Wissensdatenbank-Artikel

2.11 Termin

Mit diesem Feature können Termine im externen Interface so angezeigt werden, dass Kundenbenutzer leicht Informationen über Verfügbarkeit oder Terminplanung sehen können, z.B. wenn sie das Datum eines Meetings suchen möchten.

The external interface has a menu item to show appointments. In this screen all appointments are displayed that have the visibility set to *External Restricted* or *Public* by an agent.

Start Date ↑	End Date ↓	All Day ↓	Calendar	Title ↓	Description	Location ↓
01/18/2022 12:00:00	01/18/2022 14:00:00	No	● Company Events	Migration		
01/14/2022 16:00:00	01/14/2022 17:00:00	No	● Company Events	Planned Maintenance	Regular monthly maintenance.	Budapest

Abb. 22: Ansicht „Termine“ im externen Interface

Diese Ansicht hat drei Tabs:

Personal

Termine, die keine verknüpften Tickets haben oder der Kundenbenutzer ist der zugewiesene Kundenbenutzer des Tickets, dass mit dem Termin verknüpft ist.

Firma

Termine mit verknüpften Tickets, bei denen der primäre oder sekundäre Kunde des Kundenbenutzers derselbe ist wie der Kunde des angemeldeten Kundenbenutzers.

Alle

Persönliche und geschäftliche Termine.

Jeder Tab hat Filter zur Auswahl des Zeitbereichs für die angezeigten Termine. Die möglichen Werte sind *Tag*, *Woche*, *Monat* und *Jahr*. Wenn Sie auf die Schaltfläche *Heute* klicken, werden die Termine für den aktuellen Tag angezeigt.

Über das Suchfeld können Sie die angezeigten Termine filtern.

Wenn Sie mit dem Mauszeiger über einen Termin fahren, erhalten Sie einen kurzen Überblick über den Termin, während Sie durch Klicken auf einen Termin zur Detailansicht des Termins gelangen.

Siehe auch:

Das Feld *Ressource* kann in der Systemkonfiguration angezeigt werden oder nicht. Standardmäßig ist es deaktiviert.

2.12 Suche

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

2.13 Benutzerdefinierte Seiten

Die Links auf benutzerdefinierten Seiten können verwendet werden, um auf andere Webseiten zu verweisen. Welche Inhalte auf benutzerdefinierten Seiten zulässig sind, hängt von den Einstellungen ab, die ein Systemadministrator vorgenommen hat.

2.14 Chat

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.

2.14.1 Kundenbenutzer zu 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.

2.14.2 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.

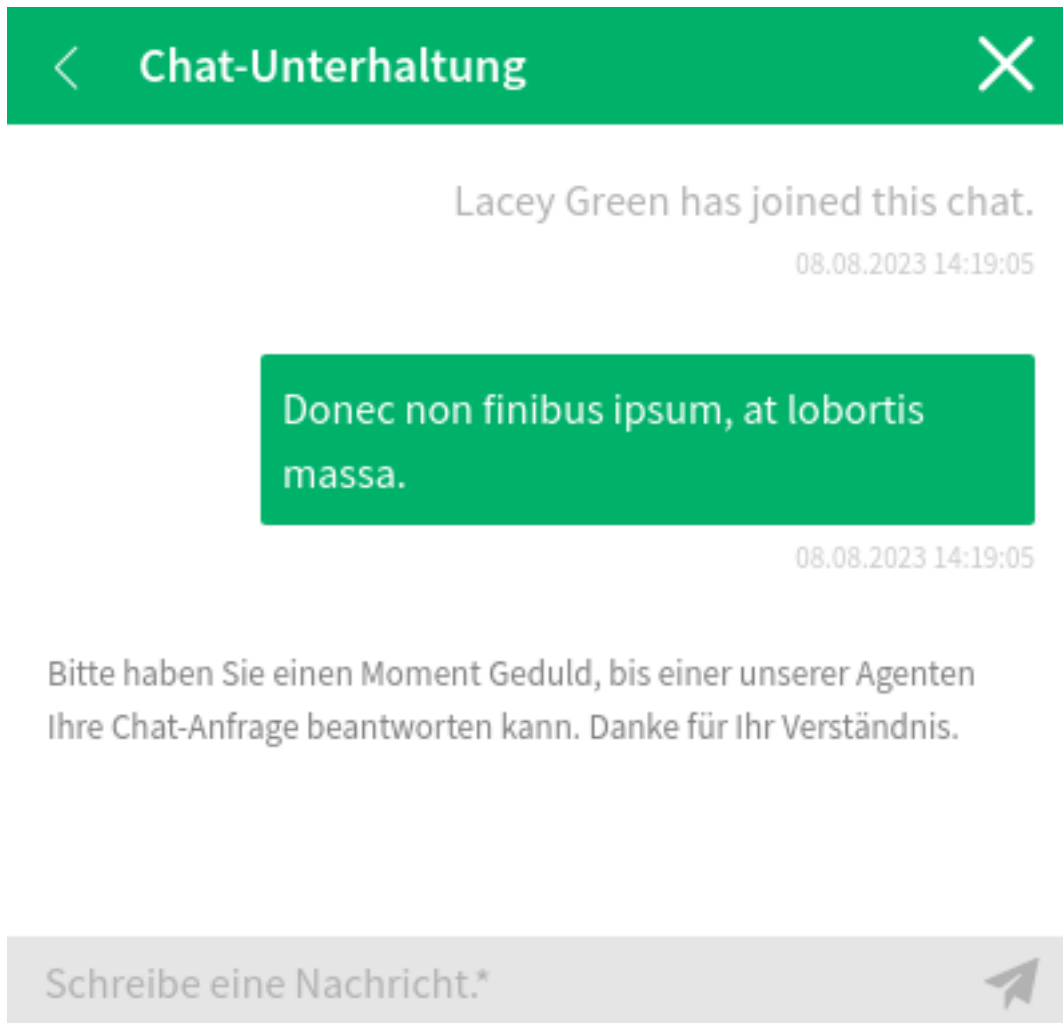


Abb. 23: Fenster "Chat starten"

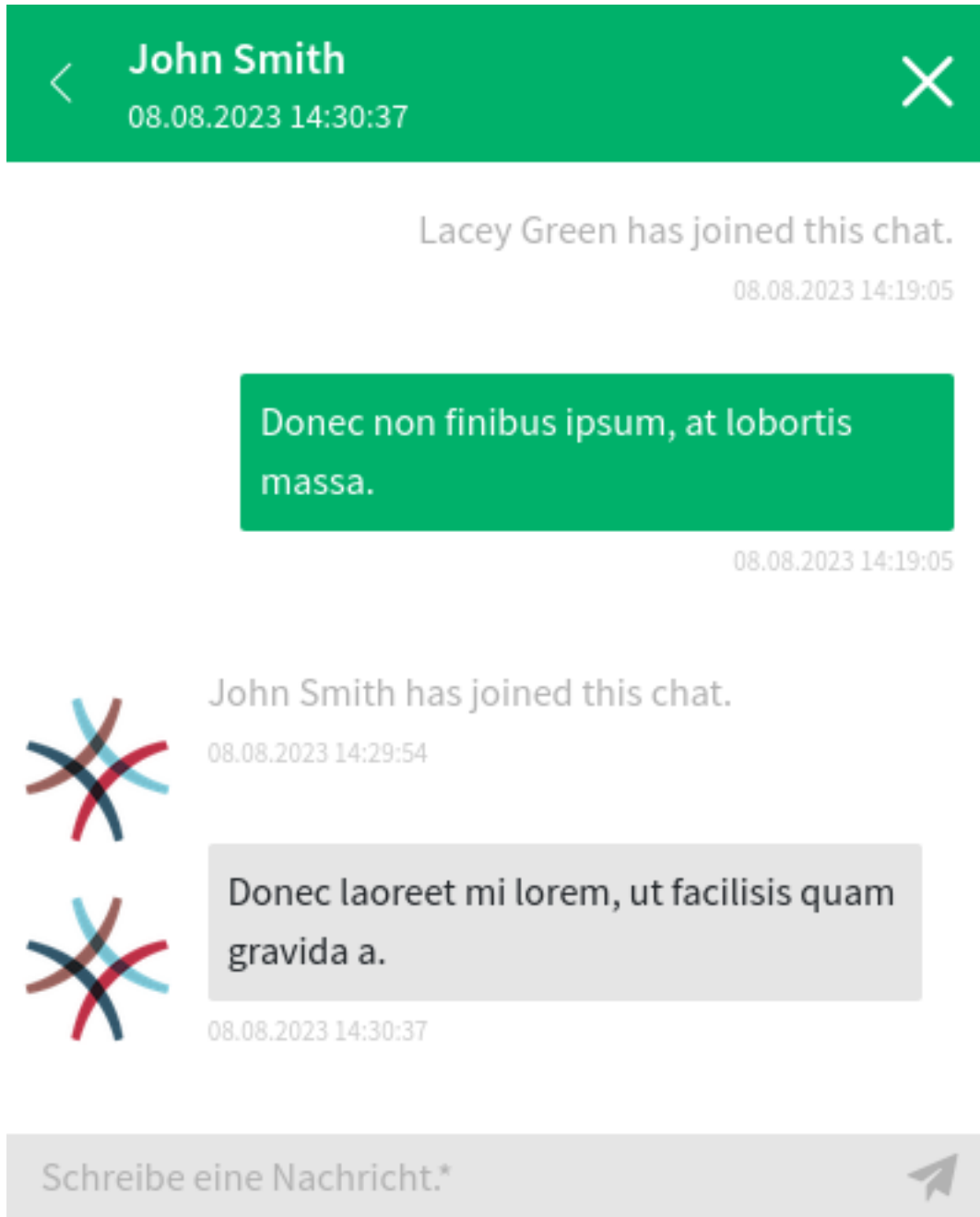


Abb. 24: Kundenbenutzer-Chat

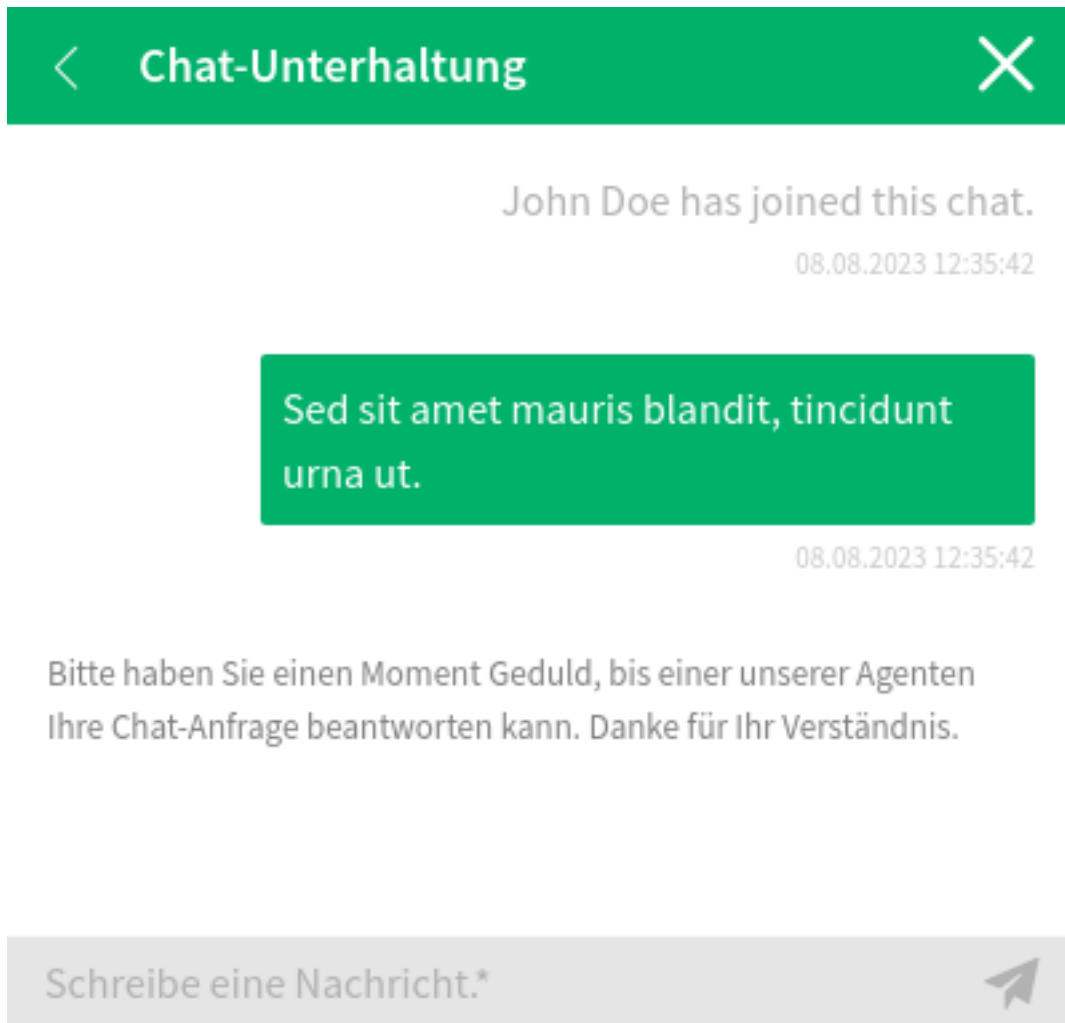


Abb. 25: Fenster "Chat starten"

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.
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. 26: 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.

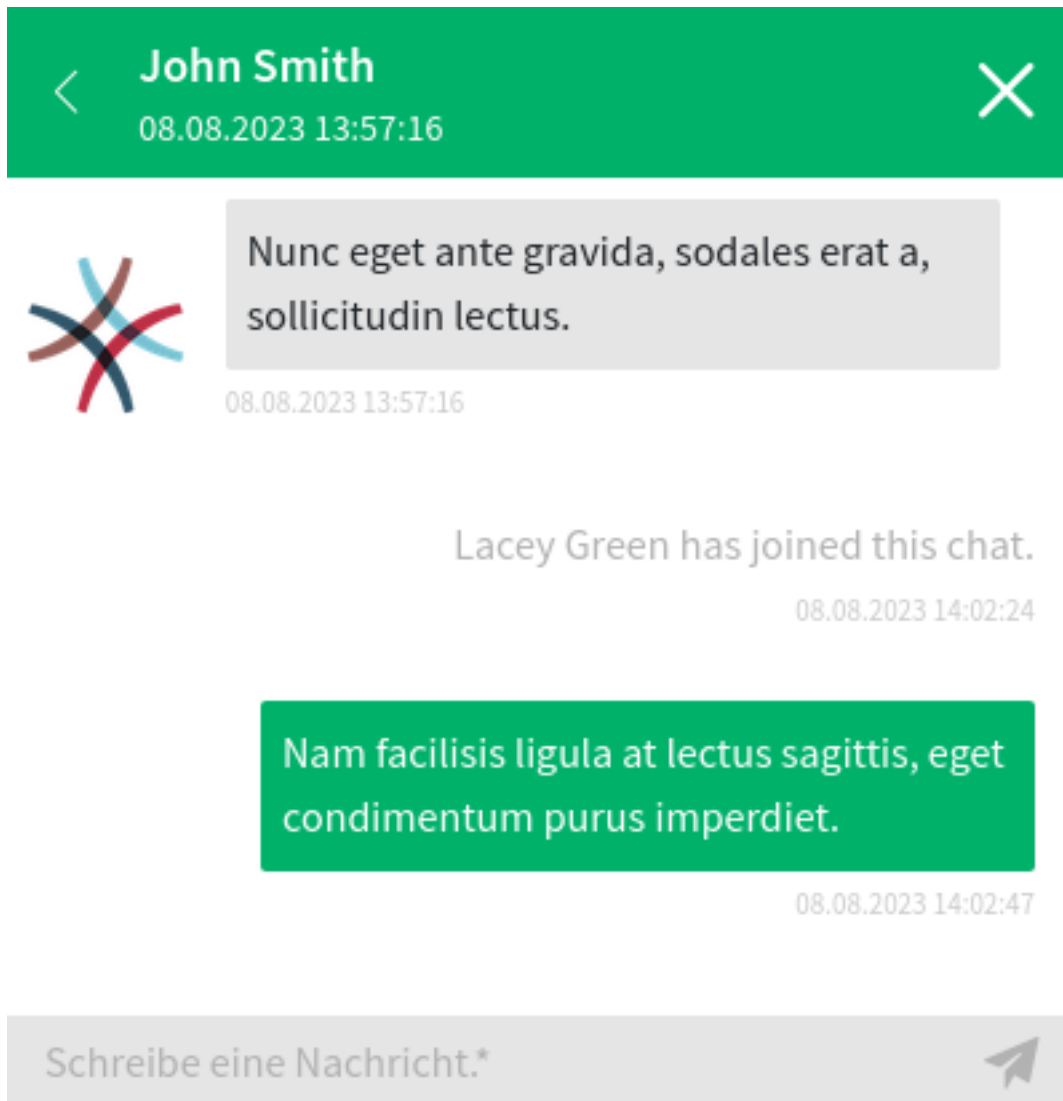
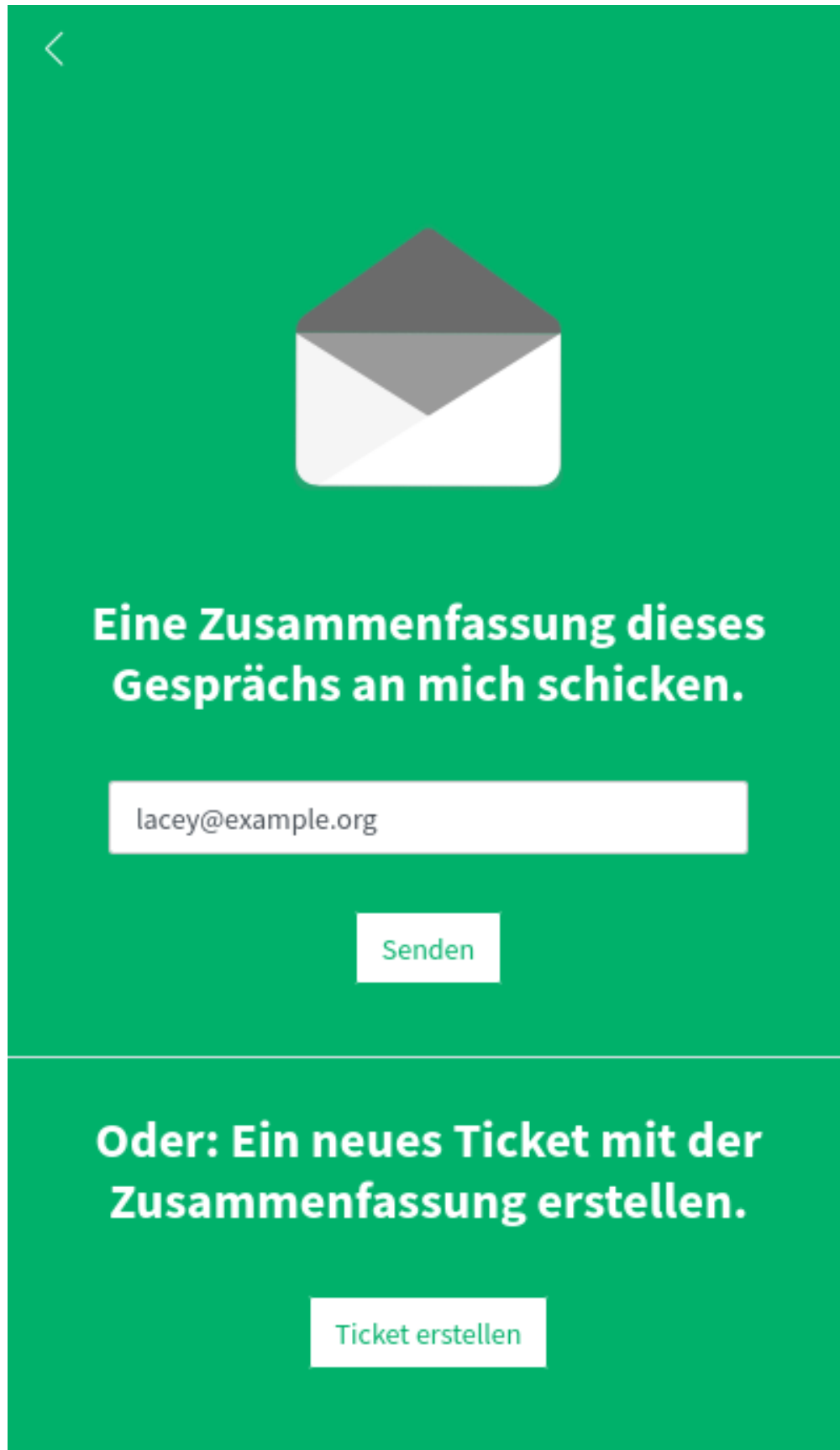


Abb. 27: Agent zu Kundenbenutzer-Chat



3.1 Erklärung zur Barrierefreiheit

Die OTRS AG ist bemüht, ihre Web-Applikation im Einklang mit den nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates (1) barrierefrei zugänglich zu machen. Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die Web-Applikation OTRS 8 vom 17.02.2021.

OTRS 8 verfügt über eingebaute Themen mit hohem Kontrast für Benutzer mit Sehbehinderungen.

So aktivieren Sie die Themen mit hohem Kontrast:

1. Öffnen Sie das Menü *Personalisierung*.
2. Wählen Sie den Menüpunkt *Benutzerprofil*.
3. Wählen Sie im Bereich *Stil* entweder den Stil *Hoher Kontrast hell* oder *Hoher Kontrast dunkel*.

3.1.1 Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen

Die Web-Anwendung ist nicht vollständig kompatibel mit den Anforderungen an die Barrierefreiheit gemäß § 3 Abs. 1 bis 3 und § 4 der Verordnung über *Barrierefreie Informationstechnik* (BITV 2.0).

Die folgenden Inhalte der Web-Applikation **OTRS 8** sind aus den unten genannten Gründen nicht vollständig zugänglich:

Erfolgskriterium 1.3.1 Info und Beziehungen [Level A]

Fett markierte Schriftarten werden mit einem anderen Schriftstil angezeigt und mit CSS gesteuert. Nicht alle Textfragmente sind mit `p` eingeschlossen, sondern mit `span`.

Erfolgskriterium 2.1.1 Tastatur [Level A]

Der Kalender in der Ansicht „Raster“ kann nicht mit der Tastatur gescrollt werden, aber die Ansichten „Agenda“ und „Zeitleiste“ funktionieren ordnungsgemäß.

Erfolgskriterium 3.2.2 Bei Eingabe [Level A]

Bei einigen Formularen (z. B. Erstellen von Statistiken oder Auswählen eines Prozesses) werden neue Formularelemente dynamisch unter dem vorhandenen Formular im sichtbaren Bereich hinzugefügt, nachdem bestimmte Formularelemente ausgewählt wurden.

3.1.2 Datum der Erstellung bzw. der letzten Aktualisierung der Erklärung

Diese Erklärung wurde am 23. Februar 2021 herausgegeben. Die Überprüfung der Einhaltung basiert auf einer Selbsteinschätzung der BITV, die im Dezember 2020 abgeschlossen wurde.

3.1.3 Barrieren melden: Kontakt zu den Feedback Ansprechpartnern

Sie möchten uns bestehende Barrieren mitteilen oder Informationen zur Umsetzung der Barrierefreiheit erfragen? Für Ihr Feedback sowie alle weiteren Informationen schreiben Sie uns unter product@otrs.com an.

3.2 Tastaturkurzbefehle

Dashboard

- Persönliches Dashboard (d)
- Statistik und Berichte (v)
- Kalenderübersicht (c)

Tickets

- Prozess starten (p)
- Telefonanruf entgegennehmen (n)
- E-Mail senden (m)
- SMS senden (b)
- Ungelöste anzeigen (o)
- Entsperrte anzeigen (l)
- Erreichte Erinnerungen anzeigen (r)
- Eskalationen anzeigen (e)
- Kürzlich erstellte anzeigen (t)
- Kürzlich geschlossene anzeigen (z)

Wissensmanagement

- Wissen hinzufügen (k)
- Kürzlich hinzugefügte anzeigen (a)
- Kürzlich aktualisierte anzeigen (u)
- Am höchsten bewertete anzeigen (h)

Kundenverwaltung

- Kunde erstellen (y)
- Kundenbenutzer erstellen (x)

Kalender

- Termin hinzufügen (j)

Administration

- Administrator Dashboard öffnen (f)
- Systemkonfiguration öffnen (g)
- Kontaktdaten verwalten (q)

Suche

- Suche starten (s)

Siehe auch:

Die Aktivierung des Zugangsschlüssels ist abhängig vom Browser und der verwendeten Plattform. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel [Acceskey](#) in den *MDN Web Docs*.