



OTRS User Manual

Kiadás 2024.6.1

OTRS AG

szept. 06, 2024

Tartalomjegyzék

1	Ügyintézői felület	3
1.1	Bejelentkezés az ügyintézői felületre	3
1.1.1	E-mailes hitelesítés	3
1.1.2	Hitelesítő alkalmazás	10
1.1.3	Első bejelentkezés	10
1.2	Navigáció és használat	10
1.2.1	Navigációs elemek	10
1.2.2	Üzleti objektumok	17
1.2.3	Üzletiobjektum-listák	17
1.2.4	Üzleti objektum részletes nézetei	21
1.3	Személyre szabás	27
1.3.1	Felhasználói profil	27
1.3.2	Biztonság	29
1.3.3	Értesítési beállítások	30
1.3.4	Fókusztema beállításai	31
1.3.5	Szervező személyre szabása	32
1.3.6	Csevegés elérhetőség	33
1.3.7	Kijelentkezés	33
1.4	Személyes vezérlőpult	33
1.4.1	Közlemények felületi elem	34
1.4.2	Ügyféltevékenység felületi elem	35
1.5	Jegyek	37
1.5.1	Jegy létrehozása	37
1.5.2	Jegylista	44
1.5.3	Jegy részletes nézet	50
1.6	Bejegyzések	62
1.6.1	Bejegyzés részletes nézetének műveletei	63
1.7	Szolgáltatások	65
1.7.1	Szolgáltatáslista	65
1.7.2	Szolgáltatás részletes nézet	67
1.8	Szolgáltatási megállapodások	68
1.8.1	Szolgáltatásimegállapodás-lista	69
1.8.2	Szolgáltatási megállapodás részletes nézet	69
1.9	Tudásbázis-bejegyzések	70
1.9.1	Tudásbázis-bejegyzés létrehozása	71
1.9.2	Tudásbázisbejegyzés-lista	72
1.9.3	Tudásbázis-bejegyzés részletes nézet	72
1.10	Ügyfelek	77
1.10.1	Ügyfél létrehozása	77
1.10.2	Ügyféllista	79
1.10.3	Ügyfél részletes nézet	80

1.11	Ügyfél-felhasználók	83
1.11.1	Ügyfél-felhasználó létrehozása	83
1.11.2	Ügyfél-felhasználó-lista	86
1.11.3	Ügyfél-felhasználó részletes nézet	86
1.12	Értesítések	89
1.12.1	Értesítéslista	90
1.13	Jegy megfigyelőlista áttekintő	92
1.13.1	Megfigyelőlisták kezelése	94
1.13.2	Megfigyelőlista beállításai	95
1.14	Statisztikák és jelentések	96
1.14.1	Jelentések	96
1.14.2	Statisztikák	100
1.15	Naptár áttekintő	113
1.15.1	Naptár felületi elemek	113
1.15.2	Erőforrásnaptár felületi elem beállítása	118
1.15.3	Időpont hozzáadása	121
1.15.4	Naptár-feliratkozások	127
1.16	Csevegés	127
1.16.1	Csevegés elérhetőség	128
1.16.2	Csevegéskérés-lista	129
1.16.3	Új csevegés indítása	129
1.16.4	Csevegésbuborék	140
1.17	Keresés	142
1.17.1	Keresési paraméterek	145
1.18	Mobilalkalmazás	147
1.18.1	Fiókok kezelése	147
1.18.2	Az alkalmazás használata	147
2	Külső felület	157
2.1	Bejelentkezés a külső felületre	157
2.1.1	Belépés	157
2.1.2	Fiók létrehozása	157
2.1.3	Jelszó megváltoztatása	160
2.1.4	Kétlépcsős hitelesítés	161
2.2	Kezdőlap	162
2.3	Fő navigáció és lábléc	163
2.4	Személyes beállítások	164
2.4.1	Általános	164
2.4.2	Biztonság	164
2.5	Új jegyek létrehozása	166
2.6	Jegylista	167
2.6.1	Saját jegyek	168
2.6.2	Ügyfél dinamikus mező	170
2.6.3	Vállalati jegyek	171
2.7	Jegy részletes nézet	171
2.8	Jegyértesítések	171
2.9	Szolgáltatáskatalógus	174
2.10	Tudásbázis	175
2.11	Időpontok	177
2.12	Keresés	178
2.13	Egyéni oldalak	178
2.14	Csevegés	178
2.14.1	Ügyfél-felhasználó –ügyintéző	178
2.14.2	Nyilvános felhasználó –ügyintéző	178

3	Függelék	185
3.1	Akadálymentesítési nyilatkozat	185
3.1.1	A követelményekkel való jelenlegi kompatibilitás	185
3.1.2	Jelen akadálymentesítési nyilatkozat kiadása	186
3.1.3	Akadály jelentése: visszajelzés és kapcsolatfelvétel	186
3.2	Gyorsbillentyűk	186

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

1. fejezet

Ügyintézői felület

1.1 Bejelentkezés az ügyintézői felületre

Az ügyintézői felület a következő helyen érhető el.

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

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

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

A rendszerbeállításoktól függően az ügyintézőnek esetleg meg kell változtatnia a kezdeti jelszavát az első bejelentkezéskor.

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

Biztonsági okokból minden ügyintézőnek be kell állítania a kétlépcsős hitelesítést, amikor először jelentkeznek be. Kattintson a *Beállítás* gombra a biztonsági funkció beállításához.

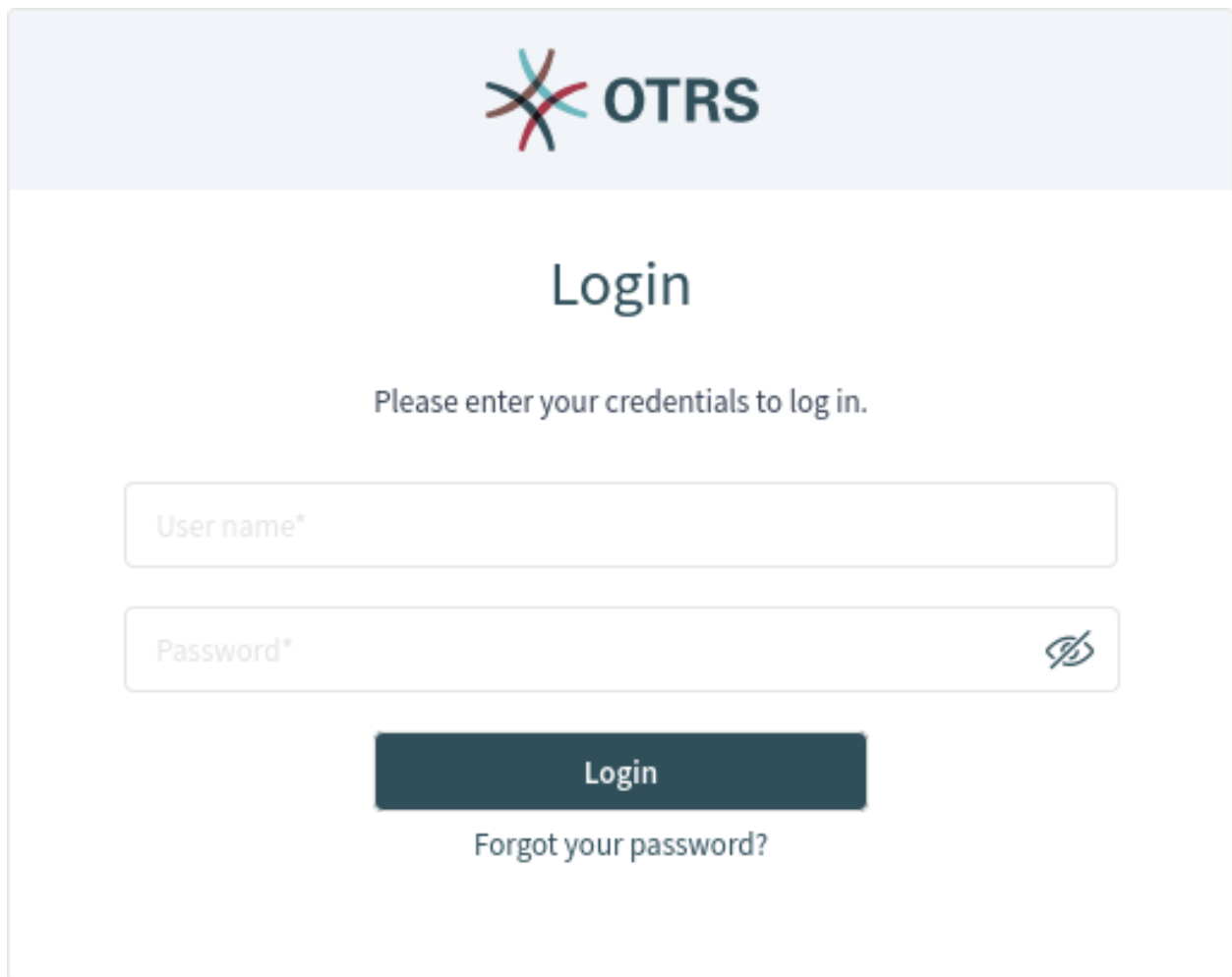
A kétlépcsős token az ügyintéző e-mail címére lesz elküldve, vagy az ügyintéző használhat egy hitelesítő alkalmazást is.


1.1.1 E-mailes hitelesítés

Az *Aláírt és/vagy titkosított e-mail küldése*, ha lehetséges lehetőség választása bekapcsolja a kétlépcsős jelszót tartalmazó e-mail esetleges titkosítását a küldéskor. Ez a funkció csak akkor fog működni, ha vagy a PGP, vagy az S/MIME alrendszer be van kapcsolva, illetve ha létezik elérhető nyilvános kulcs vagy tanúsítvány az ügyintéző cél-e-mail-címéhez. Egyébként az e-mail egyszerű szöveggént kerül elküldésre.

Nézze meg a postafiókját, és keresse meg a kétlépcsős tokent tartalmazó levelet. A token számokból áll. Gépelje be a tokent a következő ablakba.


Ez a beállítás a *Személyre szabás* menü *Biztonság* szakaszában megváltoztatható a sikeres bejelentkezés után.



 OTRS

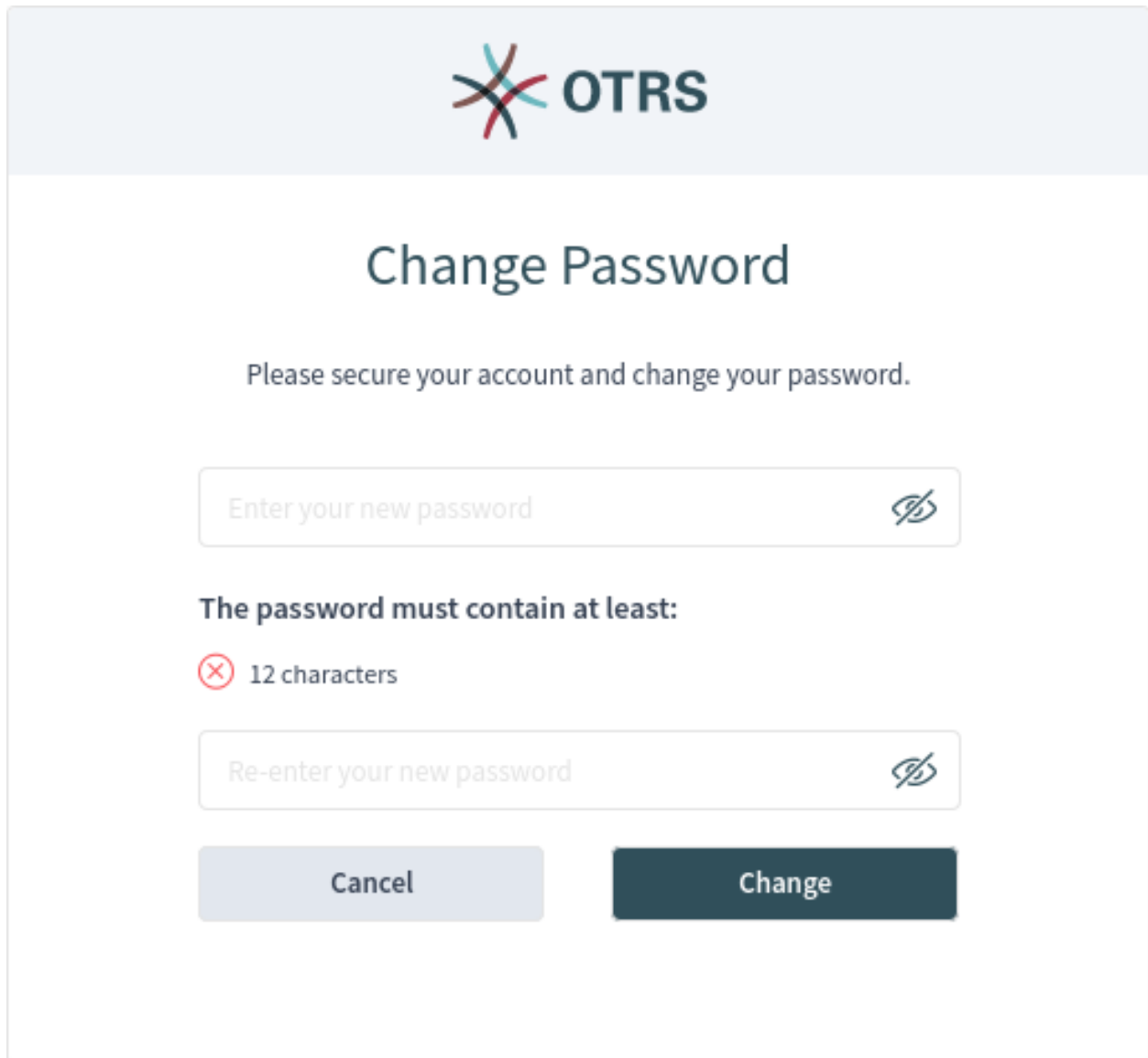
Login


Please enter your credentials to log in.



[Forgot your password?](#)


1. ábra: Ügyintézői bejelentkezés képernyő




 OTRS


Change Password

Please secure your account and change your password.

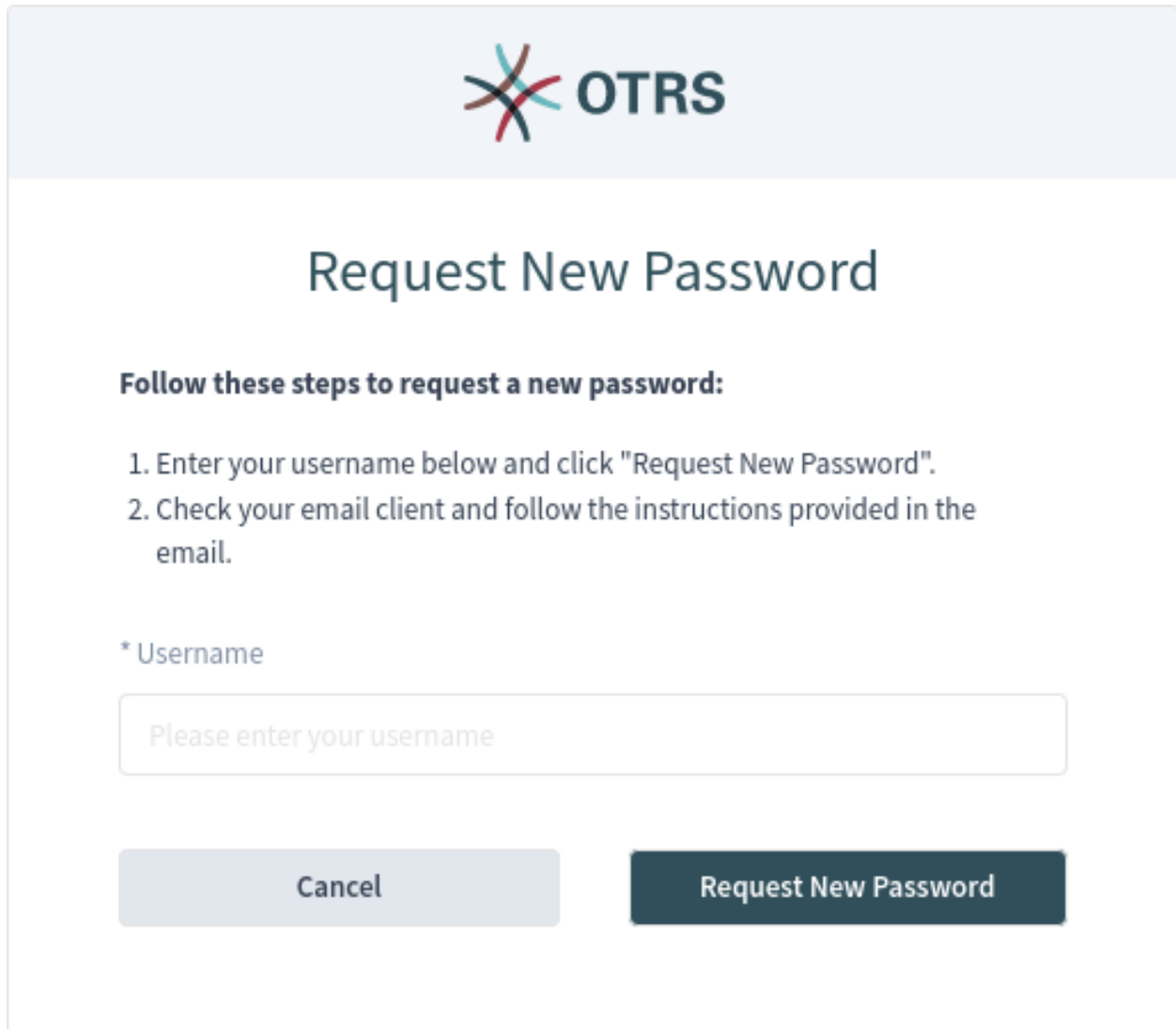
Enter your new password 

The password must contain at least:

 12 characters

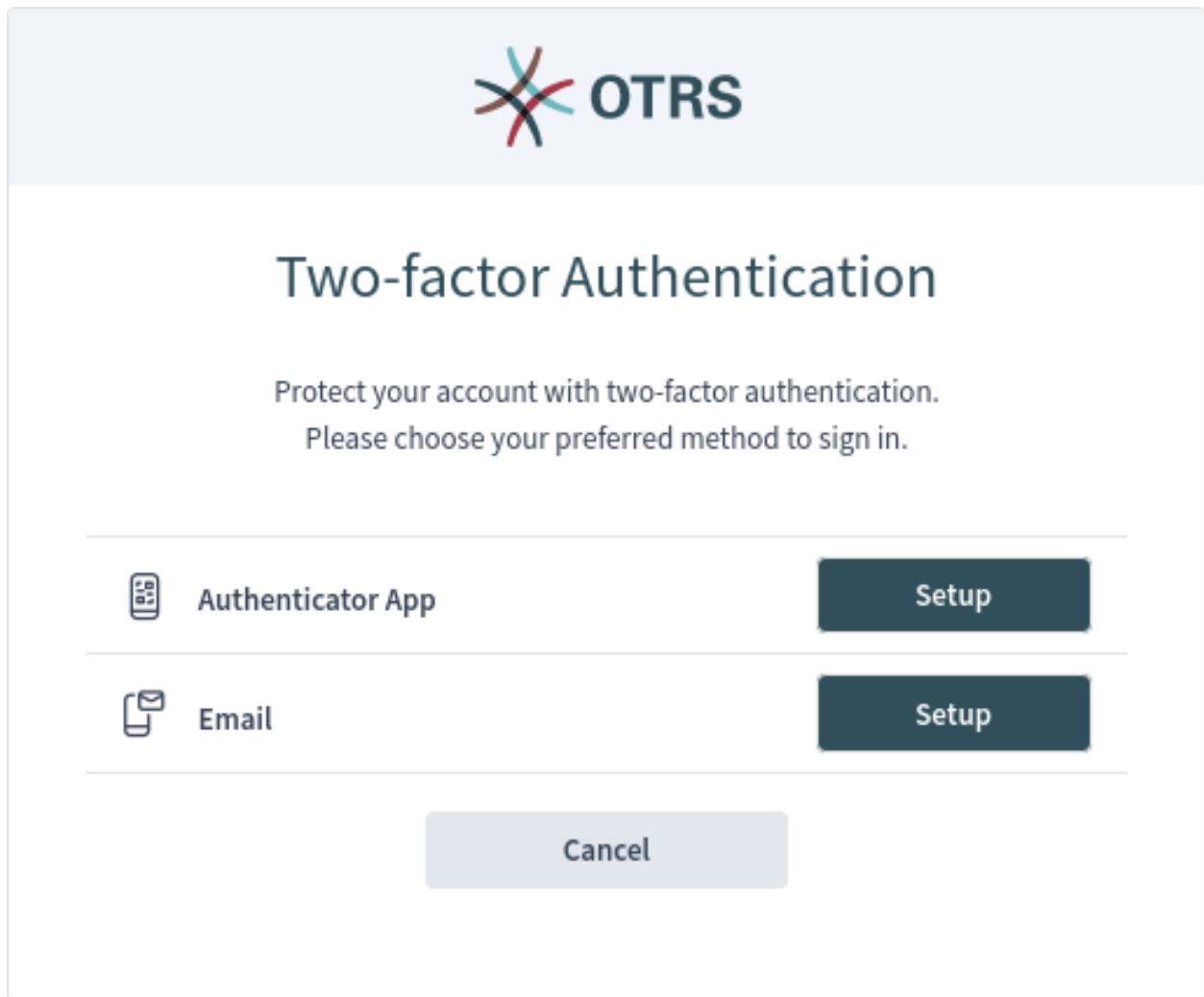
Re-enter your new password 

2. ábra: Kezdeti jelszó megváltoztatása



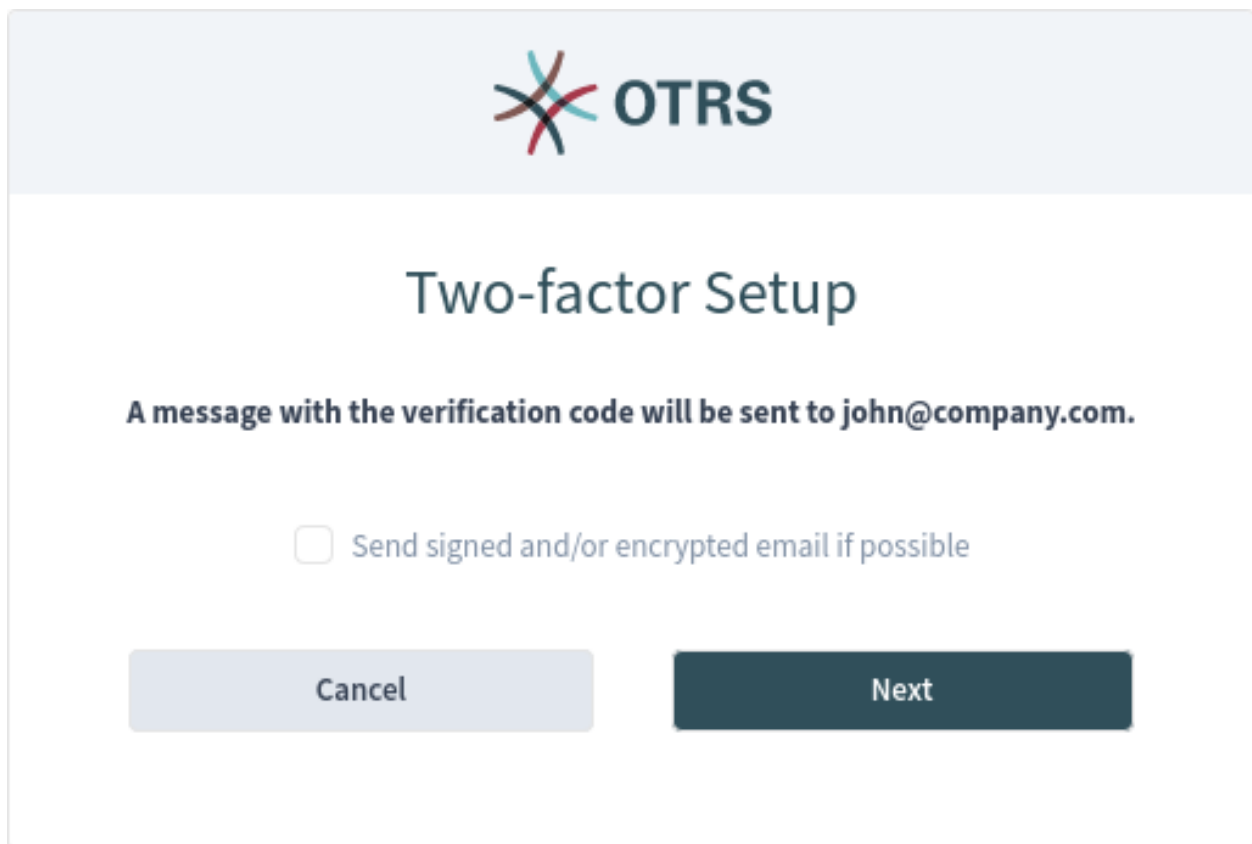
The screenshot shows the OTRS user interface for requesting a new password. At the top, the OTRS logo is displayed. Below it, the title 'Request New Password' is centered. A bold instruction reads: 'Follow these steps to request a new password:'. Two numbered steps follow: '1. Enter your username below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


3. ábra: Új jelszó kérése képernyő



The screenshot shows the OTRS Two-factor Authentication setup interface. At the top, the OTRS logo is displayed. Below it, the title "Two-factor Authentication" is centered. A message reads: "Protect your account with two-factor authentication. Please choose your preferred method to sign in." There are two options listed: "Authenticator App" with a smartphone icon and "Email" with an envelope icon. Each option has a dark blue "Setup" button to its right. At the bottom center, there is a light gray "Cancel" button.

4. ábra: Kétlépcsős hitelesítés



 OTRS

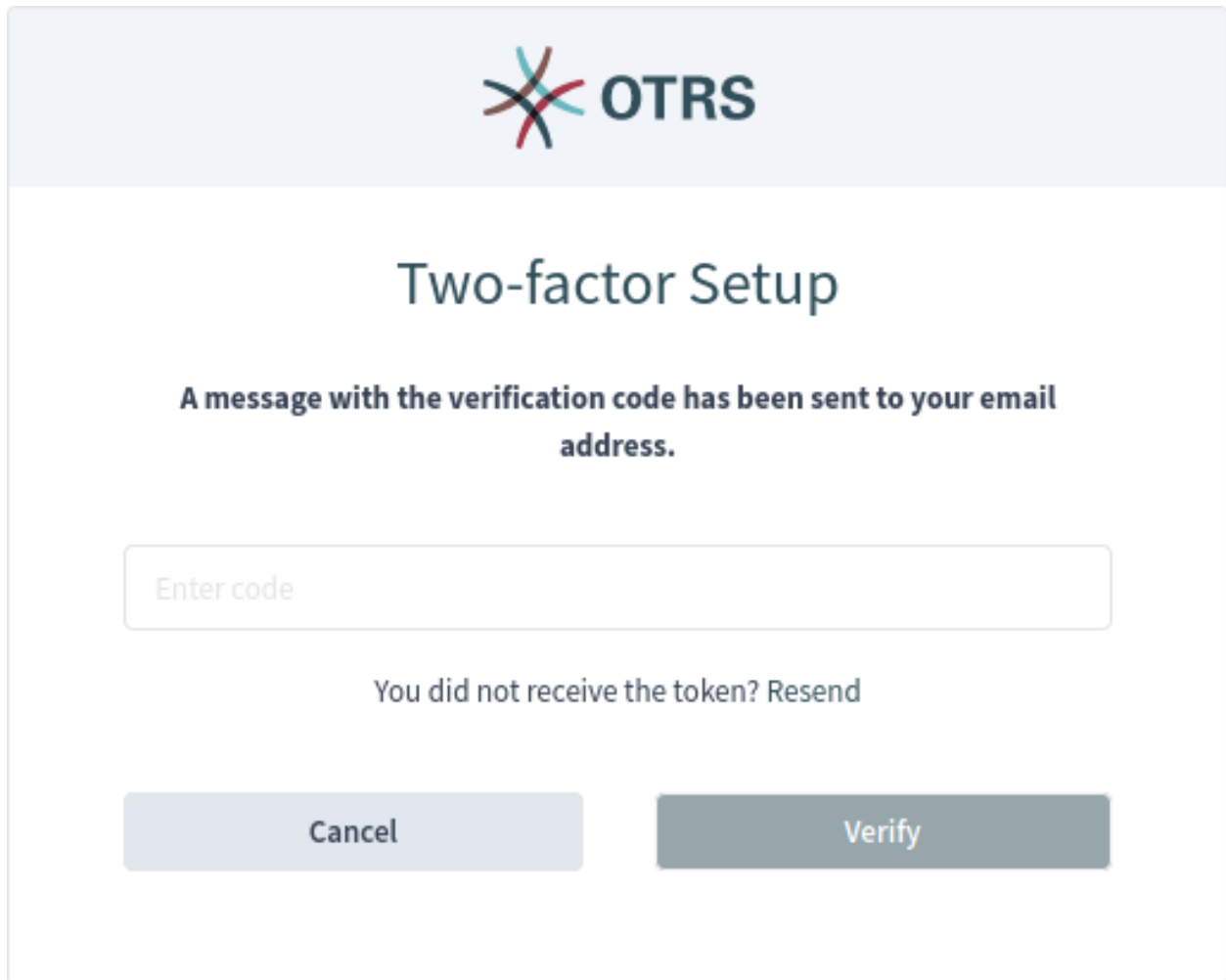
Two-factor Setup


A message with the verification code will be sent to john@company.com.

Send signed and/or encrypted email if possible

Cancel **Next**

5. ábra: Kétfélcsoős beállítás e-mailhez



 OTRS

Two-factor Setup

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

[You did not receive the token? Resend](#)

6. ábra: Kétlépcsős beállítás e-mailes ellenőrzése

1.1.2 Hitelesítő alkalmazás

Az ügyintéző használhat egy hitelesítő alkalmazást is a kétlépcsős hitelesítéshez. Az összes információ a beállítások oldalon van megjelenítve.

A sikeres beállítás egy kezdeti ellenőrzést igényel.

Ez a beállítás a *Személyre szabás* menü *Biztonság* szakaszában megváltoztatható a sikeres bejelentkezés után.

1.1.3 Első bejelentkezés

A sikeres bejelentkezés után az ügyintézői vezérlőpult jelenik meg.

Gratulálunk! Most már használhatja az **OTRS** rendszert.

1.2 Navigáció és használat

Az **OTRS** moduláris szerkezettel rendelkezik. Az összes objektuma, listája, felületi eleme és áttekintője beállítható összetevő, de a beállítást ugyanolyan módon kell elvégezni. Ez a fejezet az OTRS ügyintézői felületének általános használatát mutatja be.

Az ügyintézői felület vezérlőpultként működik az ügyintézők számára. Ez egy összetett képernyő, ahol a legtöbb művelet elérhető.

1.2.1 Navigációs elemek

A képernyő bal oldalán található egy úgynevezett *szervező* oldalsáv. A szervező tartalmazza az aktuális ügyintéző személyes beállításait és az üzletiobjektum-listákra hivatkozó parancsikonokat. Van egy kis nyíl ikon a szervező kinyitásához. A kinyitott szervező a szervezőelemek neveit az ikonok mellett jeleníti meg. A szervezőelemek személyre szabhatók a *Személyre szabás* menüben.

A szervező alapértelmezetten rejtve van az **OTRS** mobil eszközön való használatakor.

Az egeret a szervező oldalsávon lévő üzletiobjektumlista-ikon fölé húzva megnyílik az annak megfelelő üzletiobjektum-lista előnézete.

A képernyő tetején található a fejlécsáv, amely a legfontosabb menüket tartalmazza. A képernyő ezen része minden oldalon látható.

A fejlécsáv bal oldalán lévő, három egymásra rakott vízszintes vonallal elérhető főmenü hivatkozásokat tartalmaz a rendszeren belüli legfontosabb képernyőkhöz.

A fejlécsáv közepén az értesítési menü, a keresőmező és a műveletmenü található.

Értesítések

A harang ikonra kattintva a jelenleg olvasatlan értesítések fognak megjelenni. Van egy *Összes megjelenítése* gomb, amely megnyitja az értesítések listáját, amelyből kiválaszthatja az előző értesítéseket.

Keresés

A nagyító ikonra kattintva egy keresősáv jelenik meg, amely lehetővé teszi, hogy bármire rákeressen a rendszeren.

Műveletmenü

A plusz ikonra kattintva egy menü jelenik meg új üzleti objektumok létrehozásához.



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.

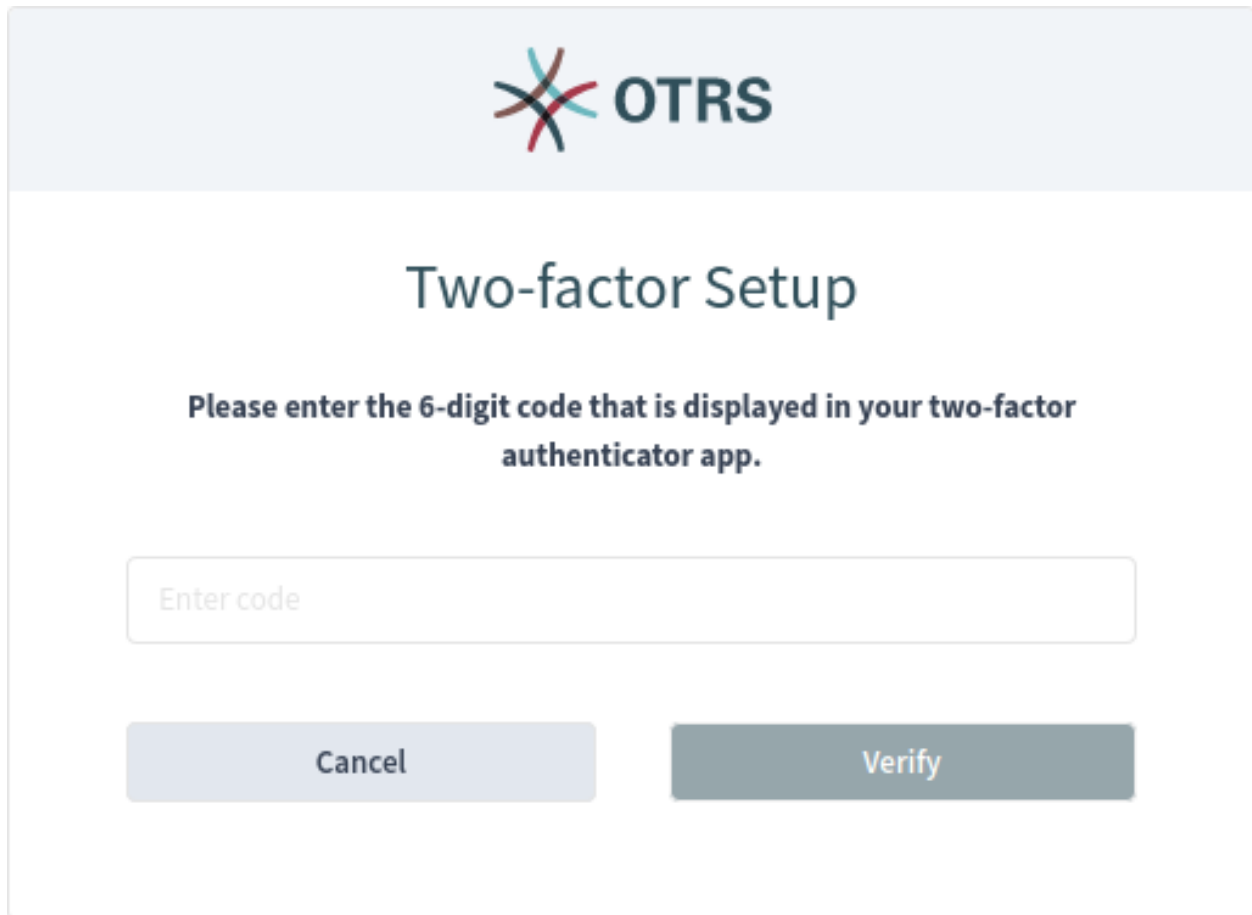



Unable to scan the code?

Cancel

Next

7. ábra: Kétfélecsős beállítás hitelesítő alkalmazáshoz



 OTRS

Two-factor Setup

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

Cancel **Verify**

8. ábra: Kétféle beállítás hitelesítő alkalmazásának ellenőrzése

Vezérlőpult

Görgetés ehhez

Várólista-mérőszám

Várólista	új	nyitott	emlékeztető függőben	Összesen
Junk	13	0	0	13
Postmaster	13	0	0	13
Raw	17	0	0	17
Összesen	43	0	0	43

Eszkalációk

Jelenleg nem érhető el adat.

Emlékeztetők

Jelenleg nem érhető el adat.

9. ábra: Személyes vezérlőpult

Vezérlőpult

Görgetés ehhez

Várólista-mérőszám

Várólista	új	nyitott	emlékeztető függőben	Összesen
Junk	13	0	0	13
Postmaster	13	0	0	13
Raw	17	0	0	17
Összesen	43	0	0	43

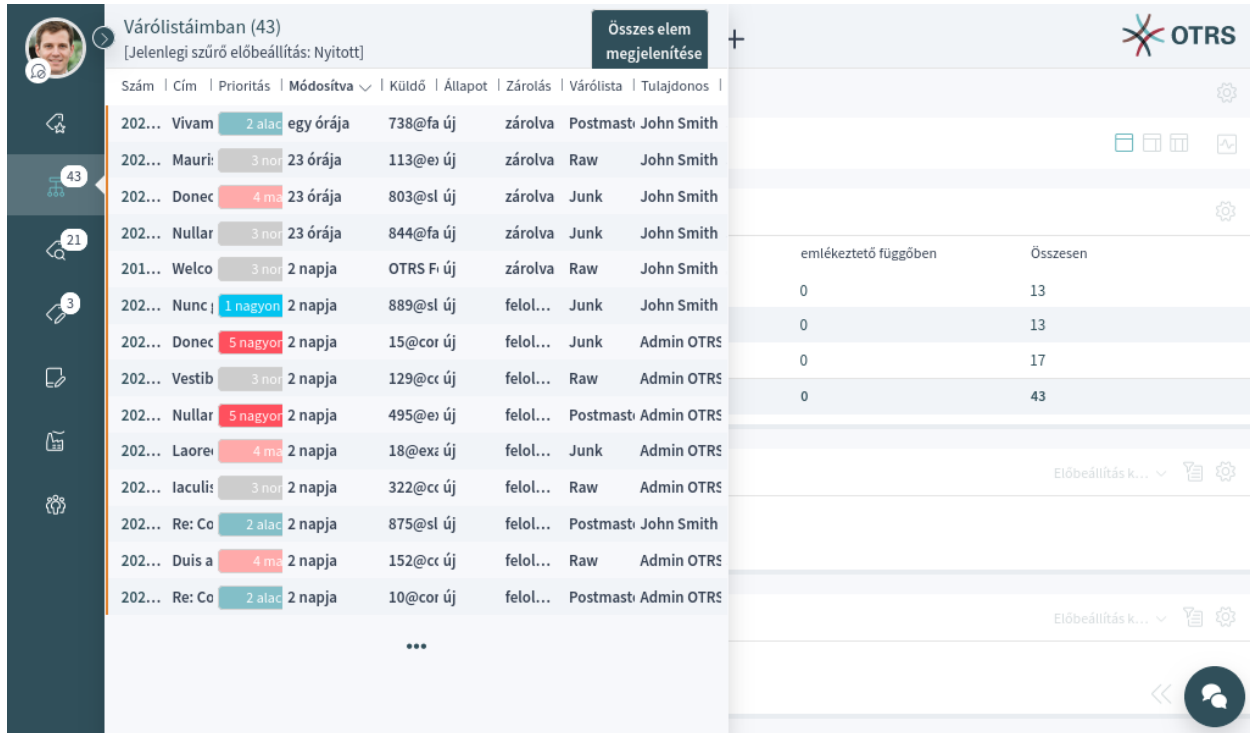
Eszkalációk

Jelenleg nem érhető el adat.

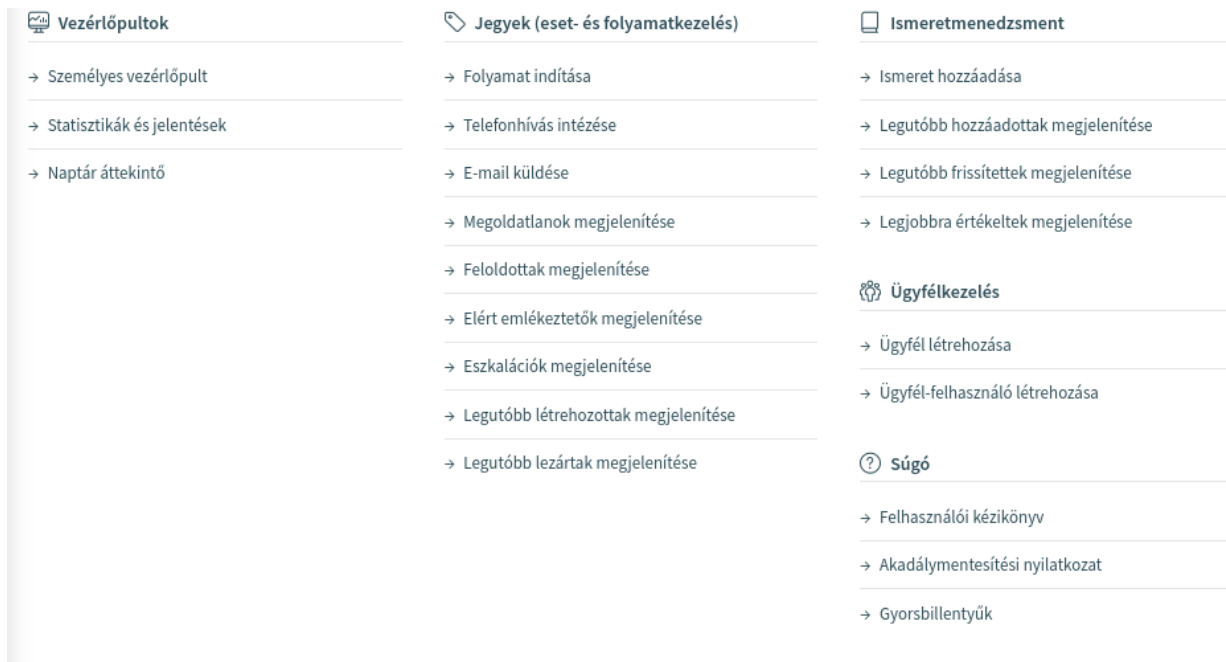
Emlékeztetők

Jelenleg nem érhető el adat.

10. ábra: Személyes vezérlőpult



11. ábra: Üzletiobjektum-lista előnézete

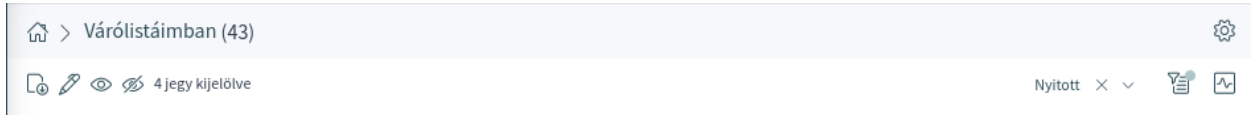


12. ábra: Főmenü

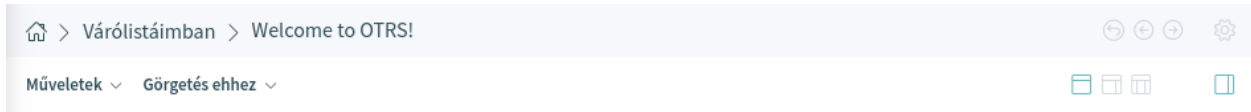


13. ábra: Fejléc eszköztár

A fejlécsáv alatt található a kenyérmorzsasáv. Ez segít egyszerűen azonosítani, hogy az ügyintéző jelenleg hol van, valamint megjeleníthet eszköztárakat vagy műveleteket is. A kenyérmorzsasáv két sorból áll, és mindkét sor tartalmaz ikonokat a bal és a jobb oldalon.



14. ábra: Kenyérmorzsasáv az üzletiobjektum-listánál



15. ábra: Kenyérmorzsasáv az üzleti objektum részletes nézeténél

A kenyérmorzsasáv első sora tartalmazza magát a kenyérmorzszát, amely a jelenlegi helyet jelezve útvonal szerepet tölt be, hogy az ügyintéző hol van. Ennek a sornak a jobb oldalán található a képernyő-beállítás. A kenyérmorzsasáv ezen része tartalmazhat gombokat az üzleti objektumok közti navigációhoz, valamint egy vissza mutató hivatkozást az üzletiobjektum-listához való visszatéréshez.

A kenyérmorzsasáv második sora eltérő lehet az üzletiobjektum-listáknál és az üzleti objektumok részletes nézeteinél.

- Az üzletiobjektum-listáknál a kenyérmorzsasáv második sora tartalmazhat exportálást és tömeges műveleteket a bal oldalon, illetve szűrő előbeállításokat, szűrőlehetőségeket és impulzus módot a jobb oldalon.
- Az üzleti objektumok részletes nézeténél a kenyérmorzsasáv második sora tartalmazhatja a *Műveletek* menüt és a *Görgetés ide* menüt az üzleti objektumra vonatkozóan. Az oszlopelrendezések és az üzleti objektum részletes nézetének oldalsávját megjelenítő vagy elrejtő gomb a jobb oldalon található.

Ezek a funkciók és műveletek csak akkor jelennek meg, ha a kijelölt üzletiobjektum-lista vagy üzleti objektum rendelkezik ilyen menüvel.

A képernyő-beállítás a fogaskerék ikonon keresztül érhető el. Minden képernyő rendelkezik ilyen menüvel. Az elérhető beállítási lehetőségek az éppen beállítandó képernyőtől függenek.

Ugyanaz a beállító-képernyő használható az összes oszlopelrendezésnél.

Válassza ki a képernyő tetején azt az elrendezést, amelyet szerkeszteni szeretne. Ezután a jelenlegi képernyő felületi elemei hozzáadhatók, eltávolíthatók vagy átrendezhetők. Bármely felületi elem többször is hozzáadható. Minden egyes felületi elem saját beállításokkal rendelkezik.

Nagy képernyőknél különböző oszlopelrendezések választhatók ki. Kis képernyőkön vagy mobil nézetben csak az egyoszlopos elrendezés érhető el. A felületi elemek helyzete személyre szabható a képernyő-beállítás lehetőségeiben.

Néhány üzleti objektum részletes nézete –mint például a *Jegyek* részletes nézete –tartalmazhat oldalsávot a képernyő jobb oldalán. Ez az oldalsáv a kenyérmorzsasávról kapcsolható ki vagy be.

A képernyő tartalmi területe megjeleníthet vezérlőpultot, üzletiobjektum-listát vagy üzleti objektum részletes nézetet. Ezek a képernyők üzleti objektumok listáját vagy több felületi elemet tartalmazhatnak. A felületi elemek száma és a felületi elemek tartalma attól a képernyőtől függ, amelyet az ügyintéző éppen néz. Minden egyes felületi elem személyre szabható a felületi elem beállítási lehetőségeiben.

A jobb alsó sarokban a csevegésbuborék jelenik meg. A csevegésbuborék mindig látható bármely más elem fölött, hogy gyors elérést nyújtson a *Csevegés* funkcióhoz.

Képernyő szerkesztése ↶ ✕

Válassza ki a szerkeszteni kívánt elrendezést ☐ ☐ ☐

Jelenleg a(z) 2 oszlopelrendezést szerkeszti

Üzletfolyamat-információk ☐☐☐☐ 🗑️	Piszkozatok ☐☐☐☐ 🗑️
Kommunikációs folyamat ☐☐☐☐ 🗑️	Tulajdonságok ☐☐☐☐ 🗑️
Mellékletek ☐☐☐☐ 🗑️	Emberek ☐☐☐☐ 🗑️
+	Ügyfél-információk ☐☐☐☐ 🗑️
	Kapcsolt jegyek ☐☐☐☐ 🗑️
	Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések ☐☐☐☐ 🗑️
	Kapcsolt időpontok ☐☐☐☐ 🗑️
	+

Itt tervezheti meg a részletes nézet oszlopelrendezését az igényei szerint.
Nyomja meg a lenti hozzáadás gombot egy olyan felületi elem hozzáadásához, amelyet meg szeretne jeleníttetni.
Eltávolíthat egy felületi elemet a kuka ikonra kattintva.
Minden egyes felületi elem beállítását megváltoztathatja saját magából.

💡 Tipp: A felületi elemeket többször is hozzáadhatja. Minden egyes felületi elemnek saját beállítása van. ✕

↶ Visszaállítás alapértelmezettre Mégse Mentés

16. ábra: Képernyő-beállítás a kétszlopos elrendezésnél

1.2.2 Üzleti objektumok

Az **OTRS**-ben minden összetevőt üzleti objektumoknak hívnak. Üzleti objektumok lehetnek:

- Időpontok
- Konfigurációelemek
- *Ügyfelek*
- *Ügyfél-felhasználók*
- *Tudásbázis-bejegyzések*
- Szolgáltatási megállapodások
- Szolgáltatások
- *Statisztikák és jelentések*
- *Jegyek*
- Egyéb hasonló objektumok

Az üzleti objektumoknak vannak listanézetei és részletes nézetei. A nézetek hasonló szerkezettel és felhasználói élménnyel rendelkeznek.

1.2.3 Üzletiobjektum-listák

Az üzletiobjektum-listák az üzleti objektumokat tartalmazó adatok beállított halmazát jelenítik meg.

	Szám	Cím	Prioritás	Módosítva	Küldő	Állapot	Zárolás
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000396	Mauris id blandit justo, ut cursus ligula	3 normál	21 órája	113@example-service.net	új	zárolv
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000403	Donec tortor augue	4 magas	21 órája	803@slow-company-example-service.com	új	zárolv
<input type="checkbox"/>	2023072610000369	Nullam eget justo mi	3 normál	21 órája	844@fast-company-example-service.com	új	zárolv
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja	OTRS Feedback	új	zárolv
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000378	Nunc gravida?	1 nagyon alacsony	2 napja	889@slow-company-example-service.com	új	feloldt
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000387	Donec id euismod lorem	5 nagyon magas	2 napja	15@company.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000412	Vestibulum pretium dolor	3 normál	2 napja	129@company.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000421	Nullam eget justo mi	5 nagyon magas	2 napja	495@example-service.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000243	Laoreet massa	4 magas	2 napja	18@example.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000252	Iaculis at odio vitae	3 normál	2 napja	322@company.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000261	Re: Consequat efficitur nibh	2 alacsony	2 napja	875@slow-company-example-service.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000271	Duis ante elit	4 magas	2 napja	152@company-sales.com	új	feloldt

17. ábra: Üzletiobjektum-lista példa

Ha további elemek érhetőek el, akkor figyelje meg a lista végét, ami arról tájékoztatja a felhasználót, hogy hány további elem van, amelyet még nem lehetett megjeleníteni. Legörgetéskor az üzletiobjektum-lista automatikusan betölti a többi elemet, amíg el nem éri a lista végét. A lista látható mérete megjegyzésre kerül az újratöltéseknél és a navigációnál.

Az oldal kenyérmorzsája jelzi az üzletiobjektum-list szűrőfeltételeitől függően megtalált üzleti objektumok teljes számát.

Az üzletiobjektum-listák rendszeresen ellenőrzik a kiszolgáló oldalon lévő adatfrissítéseket. A listafrissítésknél az alapértelmezett mód és az impulzus mód érhető el. Ezt a módot az üzletiobjektum-lista kenyérmorzsasávján lévő impulzus ikonra kattintva kapcsolhatja be.

Alapértelmezett módban a jelenleg megjelenített listában megjelenítendő elemek nem látszanak azonnal. Az üzletiobjektum-lista tetején lévő értesítés tájékoztatja a felhasználót, hogy új adat érhető el. Az értesítésre kattintva frissíti a listát, és megjeleníti a frissített adatokat tartalmazó listát.

Impulzus módban egy üzletiobjektum-listában megjelenített elem frissítései azonnal alkalmazva lesznek. Az üzletiobjektum-lista rendszeresen frissítve lesz, beleértve az újonnan hozzáadott vagy eltávolított elemeket is. Az érintett objektumokhoz kapcsolódó sorok egy rövid ideig kiemelésre kerülnek, hogy jelezzék a változást. Ha a frissítés olyan elemet érint, amely többé nem kerül megjelenítésre a jelenlegi listában, akkor a megfelelő elem pirossal kerül kiemelésre, és néhány másodperc után eltávolításra kerül a listáról.

Az üzletiobjektum-listák oszlopai rendezhetők és átméretezhetők. Bármely látható és rendezhető oszlopra kattintva felcserélődik a jelenlegi rendezési feltétel, és az adatok átrendezésre kerülnek az oszlop adatai alapján. A rendezett oszlop félkövér szöveggel és egy kis nyíllal van jelezve az oszlop fejlécében. Bármely oszlopot átméretezheti a fejléc jobb oldalán lévő fogantyúval.

Az üzletiobjektum-lista támogatja egyszerre több objektum exportálását és szerkesztését is. Az exportálási funkció lehetővé teszi egy felhasználó számára, hogy az üzletiobjektum-listában kijelölt egy vagy több objektumot exportáljon, és a tömeges szerkesztés funkció lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy a kijelölt objektumok tulajdonságait egyszerre szerkessze.

Az objektumok exportálásához:

1. Jelöljön ki egy vagy több objektumot az üzletiobjektum-listában.
2. Kattintson a kenyérmorzsasávon lévő letöltés ikonra.
3. Adjon hozzá, távolítsa el vagy rendezze az oszlopokat, és válassza ki az exportálás formátumát.
4. Kattintson a *Fájl letöltése* gombra.

Az objektumok tulajdonságainak szerkesztéséhez:

1. Jelöljön ki egy vagy több objektumot az üzletiobjektum-listában.
2. Kattintson a kenyérmorzsasávon lévő toll ikonra.
3. Változtassa meg a kijelölt objektumok tulajdonságait.
4. Kattintson a *Tömeges művelet végrehajtása* gombra.

Az üzletiobjektum-lista támogatja az objektumok sorközi szerkesztését. Nem minden tulajdonság szerkeszthető sorközi módon.

Egy objektum tulajdonságának szerkesztéséhez:

1. Húzza az egeret a tulajdonság értéke fölé a listában, és várja meg a felugró mezőt.
2. Változtassa meg a tulajdonság értékét.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Lehetőség van az összes objektum kijelölésére, amelyek jelenleg láthatók a listában. Ehhez jelölje be a táblázat fejlécében lévő jelölőnégyzetet.

4 jegy exportálása

Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező.

*** Oszlopok az exportáláshoz**

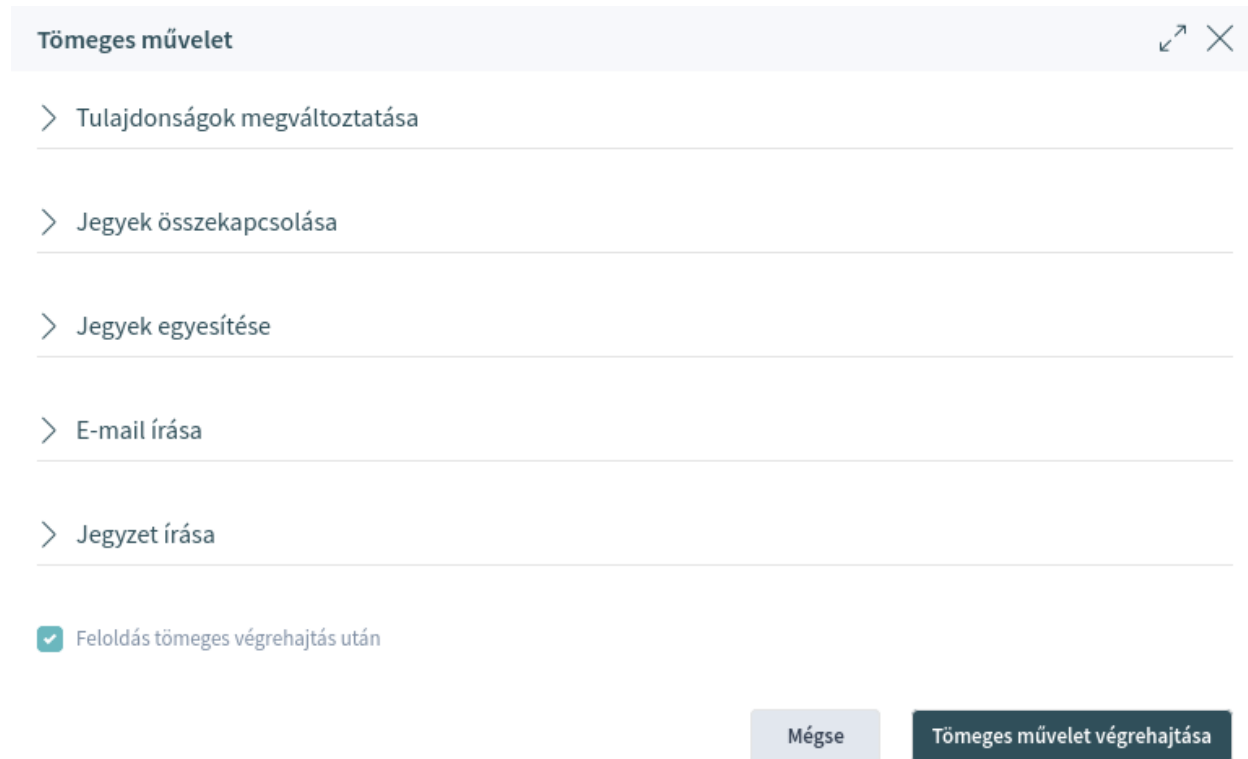
- Aktív emberek
- Szám
- Cím
- Prioritás
- Létrehozva
- Életkor
- Módosítva
- Várakozás eddig
- Eszkalációs idő
- Frissítés ideje
- Első válaszütem
- Megoldás ideje
- Küldő
- Tárgy
- Állapot

*** Exportálási formátum**

CSV

Mégse Fájl letöltése

18. ábra: Üzletiobjektum-lista exportálása



19. ábra: Üzletiobjektum-lista tömeges művelete



20. ábra: Üzletiobjektum-lista sorközi szerkesztése

Megjegyzés: Ha a lista több objektumot tartalmaz annál, amit meg lehet jeleníteni, akkor a nem látható objektumok nem lesznek kijelölve.

Az összes objektum kijelöléséhez, amelyek jelenleg nem láthatók:

1. Görgesse le a listát az összes objektum megjelenítéséhez.
2. Görgessen fel, és jelölje be a táblázat fejlécében lévő jelölőnégyzetet.

A táblázat fejléce meg fogja jeleníteni, hogy hány objektum van kijelölve.

Az üzletiobjektum-listák rendelkeznek egy képernyő-beállítással és egy nem állandó beállítással, amely a szűrőfunkciók használatával állítható be. Egy üzletiobjektum-lista képernyő-beállítása a jobb felső sarokban lévő fogaskerék ikon használatával állítható be. A nem állandó képernyő-beállítás sosem lesz elmentve vagy szinkronizálva, de lehetővé teszi az elnevezett szűrő előbeállítások mentését.

A képernyő-beállításban az üzletiobjektum-listában megjelenített oszlopok hozzáadhatók, eltávolíthatók vagy átrendezhetők. A lista rendezhető és szűrhető, és a megjelenítendő eredmények száma is kiválasztható. Ennyi számú objektum lesz betöltve a lista megjelenítésének első alkalmával, valamint minden alkalommal, amikor a listát legörgetik.

A szűrőszakasz annak kezelését teszi lehetővé a felhasználók számára, hogy mely szűrők legyenek alkalmazva, valamint az üzleti objektumok listájának szűkítését. Lehetőség van egy beállított szűrőbeállítás szűrő előbeállításaként való mentésére is. Az elmentett szűrő előbeállítás és a szűrőszakasz a kenyérmorzsasávon lévő szűrő ikon használatával érhető el.

A szűrő szakasz a képernyő jobb oldalán, az üzletiobjektum-lista mellett fog megnyílni.

Új szűrő előbeállítások hozhatók létre, és a meglévő szűrő előbeállítások frissíthetők vagy törölhetők.

Egy új szűrő előbeállítás létrehozásához:

1. Kattintson az *Új* gombra.
2. Állítson be egy szűrőbeállítást néhány szűrő hozzáadásával.
3. Adjon egy nevet a szűrő előbeállításnak.
4. Kattintson a *Mentés* gombra.

Ha egy szűrőt kiválasztanak, akkor egy új szűrőmező kerül megjelenítésre egy másik szűrő kiválasztásához. A lehetséges szűrők hatalmas listája áll rendelkezésre, és nincs korlátozás a használt szűrők számára. Vannak olyan szűrők, amelyek szöveg beviteli mezőt használnak, míg más szűrők legördülő listával rendelkeznek csak egyetlen vagy több lehetőség kiválasztásához.

A szűrők a mező mellett lévő kuka ikonnal távolíthatók el.

1.2.4 Üzleti objektum részletes nézetei

Az üzletiobjektum-listában egy objektumra kattintva megnyílik az objektum részletes nézete. A részletes nézet megjegyzi az üzletiobjektum-lista környezetét. Ha visszamegy egy üzletiobjektum-listához egy részletes nézetről, akkor az üzletiobjektum-lista újra megnyílik, és az objektum kiemelésre kerül, ha még mindig létezik.

Az üzleti objektum részletes nézete rendelkezik egy *Művelet* menüvel a kenyérmorzsasávon. A műveletek száma a beállításoktól és az üzleti objektum típusától függ. Minden egyes művelet egy párbeszédablakot nyit a képernyő jobb oldalán, amely egy űrlapot tartalmaz a kiválasztott művelethez.

Képernyő szerkesztése ↗ ✕

*** Oszlopok megjelenítése vagy elrejtése**

- Aktív emberek
- Szám
- Cím
- Prioritás
- Létrehozva
- Életkor
- Módosítva
- Várakozás eddig
- Eszkálációs idő
- Frissítés ideje
- Első válaszüzenet
- Megoldás ideje
- Küldő
- Tárgy
- Állapot

*** Lista rendezése**

Rendezés először eszerint

Módosítva (csökkenő) ▼ 🗑️

+ Új rendezés hozzáadása

Lista szűrése

A várólistáimban található 🗑️

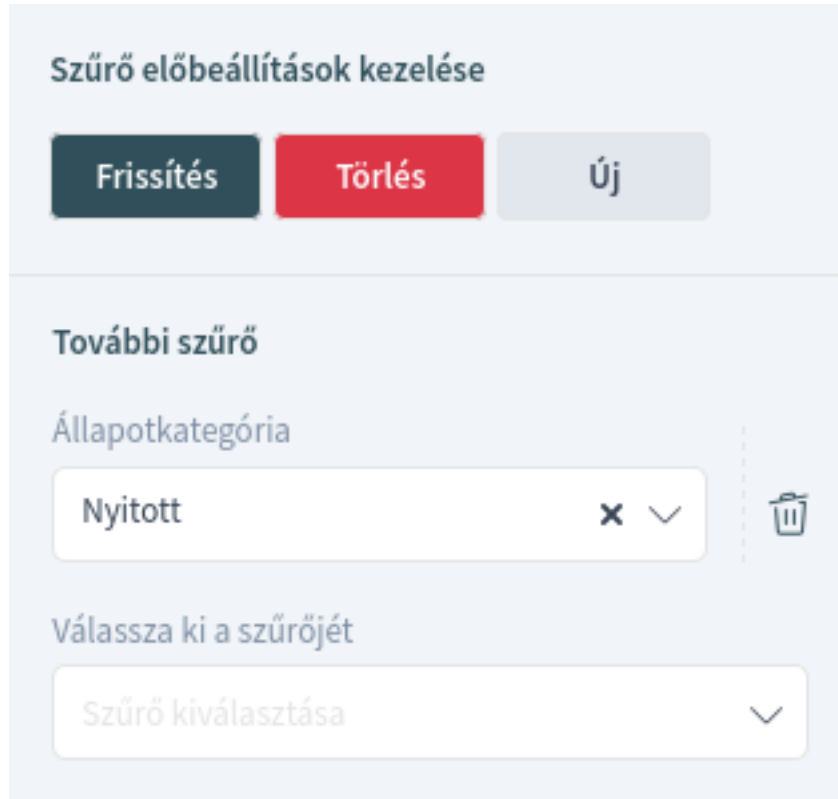
+ Új szűrő hozzáadása

*** Eredmények száma**

25 ✕ ▼

Mégse Mentés

21. ábra: Üzletiobjektum-lista képernyő-beállításai



22. ábra: Üzletiobjektum-lista szűrő előbeállítások

Az üzleti objektum részletes nézetének tartalmi területe felületi elemekből áll, amelyek a fő tartalmat tárolják. A felületi elemek megjeleníthetők egy, kettő vagy háromszlopos elrendezésben. A felületi elemek száma és típusa a megjelenített üzleti objektumtól függ, és a képernyő-beállításban szabható személyre.

Használja a kenyérmorzsasávon lévő *Görgetés ide* menüt, hogy gyorsan a kiválasztott felületi elemhez ugorjon. Ez a menü tartalmazza az összes felületi elem nevét, amelyek láthatók a képernyőn, és ugyanolyan elrendezéssel rendelkezik mint a felületi elemek, amelyek a képernyő-beállításban vannak beállítva.

Minden egyes felületi elemnek van fejléce a felületi elem nevével és egy rendfokozatjelző ikonnal magának a felületi elemnek az összecukásához vagy kinyitásához. Az *Előbeállítás kiválasztása* lehetőség megjeleníti a beállított és elnevezett szűrőt a *Szűrő* szakaszból. Végezetül a felületi elem beállítása a fejléc jobb oldalán található.

Egy felületi elem tartalma lehet táblázat, tartalmi terület, vagy több tartalomkártyából állhat. A táblázatok rendezhetők és átméretezhetők az üzletiobjektum-listákhoz hasonlóan.

A legtöbb felületi elem rendelkezik szűrőlehetőséggel a felületi elem tartalmában megjelenített eredmények szűkítéséhez. A szűrőlehetőségek a szűrő ikonnal jeleníthetők meg vagy rejthetők el.

Lásd még:

A felületi elem szűrői ugyanolyan módon működnek mint az üzletiobjektum-lista szűrői, és az egyes felületi elemek tetején jelennek meg. A felületi elem szűrői is támogatják a szűrő előbeállításokat.

A felületi elem beállítása a fogaskerék ikonon keresztül érhető el. Minden egyes felületi elem rendelkezik ilyen menüvel, és ezen beállítás tartalma a felületi elemtől függ.

A következő beállítási lehetőségek érhetőek el a felületi elemeknél. A beállítási lehetőségek a felületi elemtől függenek. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.


Szűrő előbeállítások kezelése

! Elmentetlen változtatásai vannak.


Előbeállítás nevének beszű **Mentés**

További szűrő

Állapot

nyitott × × ▾ 

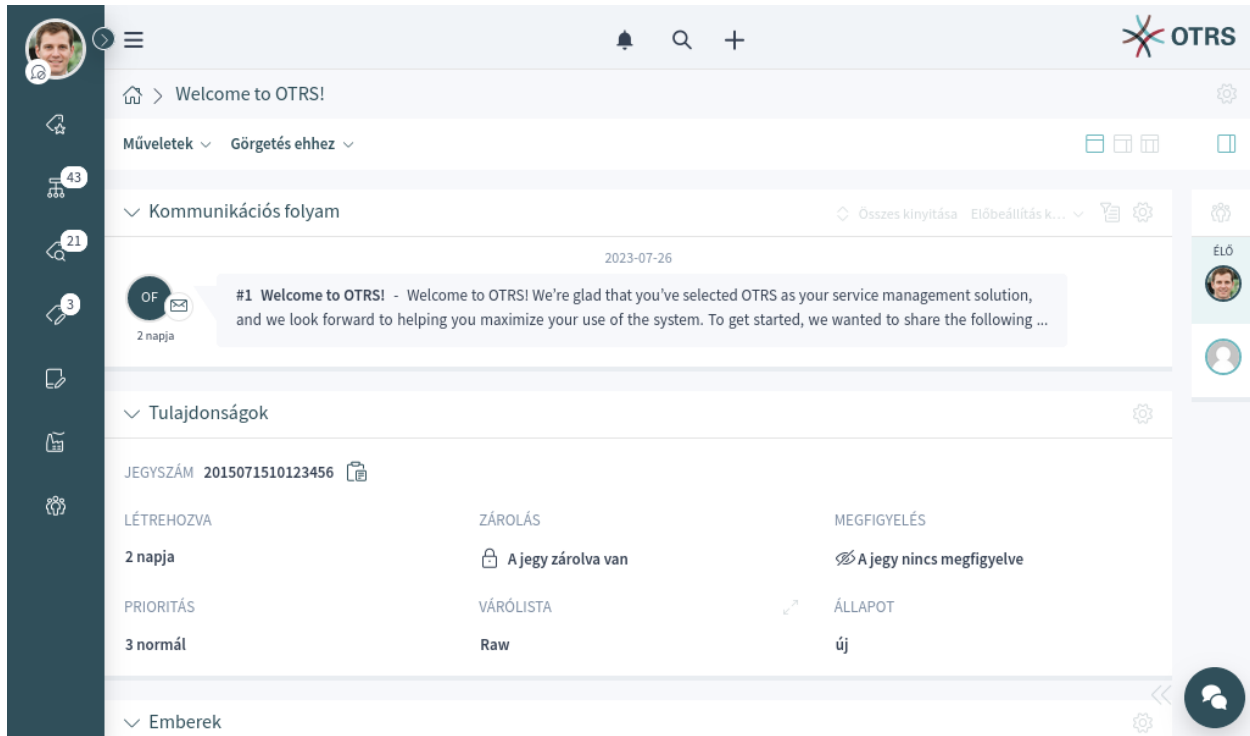
Tulajdonos

John Smith × × ▾ 

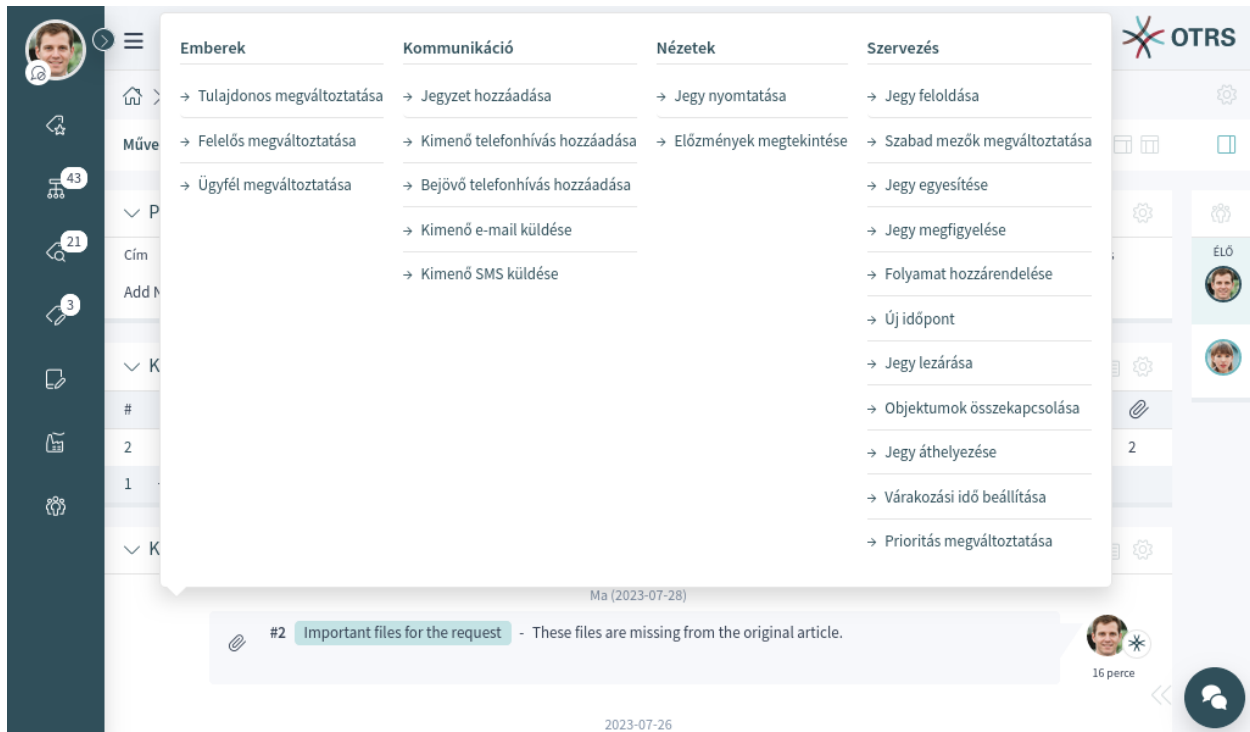
Válassza ki a szűrőjét

Szűrő kiválasztása ▾

23. ábra: Üzletiobjektum-lista szűrője




24. ábra: Üzleti objektum részletes nézetének példája



25. ábra: Üzleti objektum részletes nézetének műveletei

▼ Kommunikációs folyamat ↻ Összes kinyitása Előbeállítás k... 📄 ⚙️

2023-07-26

 **#1** Welcome to OTRS! - Welcome to OTRS! We're glad that you've selected OTRS as your service management solution, and we look forward to helping you maximize your use of the system. To get started, we wanted to share the following resources: - OTRS ...

14 napja

26. ábra: Felületi elem áttekintő

Felületi elem beállításának szerkesztése ✕

💡 Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező. ✕

Felületi elem címe

* Bejegyzés nézet típusa

↶ Visszaállítás alapértelmezettre Mégse Mentés

27. ábra: Felületi elem beállítása

Felületi elem címe

Itt változtatható meg a felületi elem alapértelmezett neve. Ha új név kerül megadásra, akkor ez a név lesz megjelenítve a felületi elem fejrészében.

Oszlopok megjelenítése vagy elrejtése

Ebben a listában választhatók ki azok az oszlopok, amelyeknek a felületi elemekben láthatónak kell lenniük. Ez csak akkor lesz alkalmazva, ha a felületi elem tartalma táblázatos formában jelenik meg.

Listák megjelenítése

Ebben a listában választhatók ki azok a kártyák, amelyeknek a felületi elemekben láthatónak kell lenniük. Ez csak akkor lesz alkalmazva, ha a felületi elem tartalma tartalomkártyákként jelenik meg.

Lista rendezése

Itt a rendezési feltételek és a felületi elem tartalmának rendezése választható ki.

Néhány felületi elem csak egy rendezési feltételt támogat, míg más felületi elemek legfeljebb három feltételt támogatnak. Ha több feltétel érhető el, akkor a + *Új rendezés hozzáadása* hivatkozással adhat hozzá újat, amíg a rendezési korlátot el nem éri.

Lista szűrése

Itt a felületi elem tartalmának szűrési feltételei választható ki.

Bármely elérhető szűrőlehetőség egyszerre kiválasztható. Újat a + *Új szűrő hozzáadása* hivatkozással adhat hozzá.

Eredmények száma

Itt határozható meg azon bejegyzések száma, amelyek a lista megjelenítésének első alkalmával fognak betöltődni, valamint minden alkalommal, amikor a listát legörgetik.

Amint láthatja, az ügyintézői felülettel végzendő munka viszonylag egyszerű és intuitív az **OTRS** moduláris tervezésének köszönhetően. A következő fejezetek az egyes üzleti objektumoknál elérhető különleges funkciókat és használatot mutatják be.

1.3 Személyre szabás

A személyre szabás menü tartalmazza az ügyintéző fiókjának általános beállításait, a biztonsági lehetőségeket a fiók védelméhez jelszó és kétlépcsős hitelesítés használatával, az értesítési beállításokat, a csevegésselérendősi állapotot, valamint egy szerkesztőt a szervező személyre szabásához.

A személyes beállítások a szervező oldalsáv bal felső sarkában lévő profilképen keresztül állíthatók be.

Minden menüpont rendelkezik keresőmezővel a felületi elem tetején, hogy rákereshessen egy bizonyos beállításra.


1.3.1 Felhasználói profil


Ez a menüpont tartalmazza az ügyintézői fiók általános beállításait.


Profilkép


Itt változtatható meg a profilképként használt kép. Lehetőség van egy profilkép közvetlen feltöltésére, vagy a funkció használatához regisztrálhatja az e-mail-címét a [Gravatar](#) oldalon. Egyébként az ügyintéző keresztnévének és a vezetéknevének első betűi lesznek megjelenítve.


Megjegyzés: A fájl méret nem haladhatja meg az 1 MB-ot egy feltöltött képnél.


 Személyre szabás


 Felhasználói profil ➤

 Biztonság ➤


 Értesítési beállítások ➤

 Fókusztema beállításai ➤

 Szervező személyre szabása ➤

 Csevegés elérhetőség

Nem érhető el ▼

 Kijelentkezés

Kijelentkezés

28. ábra: Személyre szabás

Nyelv

Itt a felhasználói felület nyelvét lehet kiválasztani.

Csak azok a nyelvek vannak felsorolva alapértelmezetten, amelyeken a fordítás teljessége legalább 95%-os. Az összes elérhető nyelv megtekintéséhez kattintson a legördülő lista melletti földgömb ikonra.

Lásd még:

A befejezetlen nyelvek fordítási állapota alacsony, de segíthet a fordítás növelésében a <https://translate.otrs.com/> oldalon.

Stílus

Itt választható ki az a stílus, amelyet a felhasználói felületnél kell használni. Néhány stílusnál a *Változat* is kiválasztható.

Időzóna

Itt választható ki a felhasználói felület által használt időzóna az időértékek megjelenítéséhez. Egyszerűen kezdje el begépelni a jelenlegi helyzete fővárosának nevét.

Dátum és idő formátum

Itt azt választhatják ki az ügyintézők, hogy a dátum és idő hogyan legyen megjelenítve.

Irodán kívüli idő

Használja a naptárbejegyzéseket az irodán kívüli napok kezdő és befejező dátumának beállításához. Itt több bejegyzés is hozzáadható.

Ha befejezte a beállítások frissítését, akkor nyomja meg a *Mentés* gombot.

1.3.2 Biztonság

Ez a menüpont tartalmazza a beállításokat az ügyintéző fiókjának védelméhez.

Jelszó megváltoztatása

Itt változtatható meg az ügyintéző jelenlegi jelszava a régi és az új jelszavak megadásával.

Kétlépcsős hitelesítés

Itt egy további hitelesítési módszer adható hozzá, amelyet kétlépcsős hitelesítésnek hívnak. A kétlépcsős hitelesítés második jelszóként funkcionál a fiók védelméhez. Amíg a normál jelszó valami olyan, amit az ügyintézőnek tudnia kell, a kétlépcsős token valami olyan, amit az ügyintézőnek birtokolnia kell. Ez azt jelenti, hogy ha egy ügyintéző megadja a felhasználónevét és a jelszavát, akkor egy token lesz elküldve e-mailben, SMS-ben vagy egy beállított hitelesítő alkalmazáson keresztül.

Egy kétlépcsős hitelesítési módszer felvételéhez:

1. Kattintson a *Beállítás* gombra.
2. Adja meg a jelenlegi jelszavát.
3. Kövesse a kijelzőn látható utasításokat.

Ez a beállítás ugyanazokat a lépéseket használja, amelyek már bemutatásra kerültek a *Bejelentkezés az ügyintézői felületre* fejezetben.

1.3.3 Értesítési beállítások

Ez a menüpont az értesítésekhez kapcsolódó beállításokat tartalmazza.

Saját várólisták

Itt választhatók ki az ügyintéző előnyben részesített várólistái.

Saját szolgáltatások

Itt választhatók ki az ügyintéző előnyben részesített szolgáltatásai.

Saját csevegőcsatornák

Itt választhatók ki az előnyben részesített csevegőcsatornák.

Jegyértesítések

Ezen a felületi elemen választhatók ki a jegyértesítés bármely típusához használt módszerek.

Jegyértesítések 	összes/egyik sem				
* Jegy létrehozási értesítés					
Jegy követési értesítés (zárolt)					
Jegy követési értesítés (feloldott)					
Jegyzárolási időkorlát értesítés					
Jegyvárólista frissítési értesítés					
Jegyszolgáltatás frissítési értesítés					

* Az értesítés bekapcsolásához legalább egy átviteli módszert be kell kapcsolni.









29. ábra: Jegyértesítések felületi elem

A lehetséges módszerek: *E-mail*, *Böngészőértesítés* támogatással rendelkező *Webnézet* vagy *SMS*.

A *Böngészőértesítés* csak akkor választható ki, ha a *Webnézet* is ki van választva. A *Webnézet* értesítései az *Értesítések* területén lesznek megjelenítve, míg a *Böngészőértesítés* egy natív böngésző-értesítés, amelyet első alkalommal engedélyezni kell a webböngészőben.

Időpont-értesítések

Ezen a felületi elemen választhatók ki az időpont-értesítés bármely típusához használt módszerek.

Időpont-értesítések 	összes/egyik sem				
Időpont emlékeztető értesítés					

30. ábra: Időpont-értesítések felületi elem

A lehetséges módszerek: *E-mail*, *Böngészőértesítés* támogatással rendelkező *Webnézet* vagy *SMS*.

A *Böngészőértesítés* csak akkor választható ki, ha a *Webnézet* is ki van választva. A *Webnézet* értesítései az *Értesítések* területén lesznek megjelenítve, míg a *Böngészőértesítés* egy natív böngésző-értesítés, amelyet első alkalommal engedélyezni kell a webböngészőben.

1.3.4 Fókusztema beállításai

Megjegyzés: A funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Engedélyezni kell az adminisztrátori felület `AgentPersonalPreference::Groups###0999-FocusTopics` beállításával.

Ez a funkció abban támogatja az ügyintézőket, hogy nyomon kövessék az összes olyan incidenst és kérelmet, amely egy adott fókusztemához kapcsolódik. Ez különösen akkor hasznos, ha egyszerre sok jegyet kezelnek különböző ügyintézők.

Ezzel a funkcióval az ügyintézők könnyen és gyorsan azonosíthatják az összes fontos jegyet, azáltal hogy a személyes beállításaikban meghatározzák a fókusztemáikhoz tartozó jegytulajdonságokat. Minden egyes kiválasztott fókusztemához az ügyintézők értesítést kaphatnak például a jegyek létrehozásakor vagy az SLA-idők elérésekor. A fókusztemák meghatározásához elérhető lehetőségek nincsenek a szolgáltatásokra korlátozva, hanem az összes jegytulajdonságot, valamint a dinamikus mezőket is tartalmazzák. Az ügyintéző beállításaihoz tartozó jegytulajdonságok a rendszerbeállításokban vannak engedélyezve vagy letiltva.

Ez a funkció lehetővé teszi az ügyintézők számára, hogy különböző jegyattribútumokat állítsanak be fókusztemákként. Minden ügyintéző több jegyattribútumra is fókuszálhat, és minden jegyattribútumra több ügyintéző is fókuszálhat. Néhány új szűrőlehetőség is elérhető a jegylistákhoz a fókusztemák szűrésére.

Ezek a beállítások a személyes értesítések személyre szabásához vannak. Ezen a képernyőn az ügyintézők különböző jegyattribútumokat állíthatnak be, hogy az adott jegyekre összpontosítsanak.

🔍 Fókusztema beállításai 🗨️

Kezdjen el gépelni a szűréshez...

Várólista 🗨️

Kiválasztás...
▼

A várólistákat arra használják, hogy a felelős személyek csoportjához (például csapathoz, osztályhoz, csoporthoz) rendeljék a jegyeket.

Típus 🗨️

Kiválasztás...
▼

Szolgáltatás 🗨️

Kiválasztás...
▼

SLA 🗨️

Kiválasztás...
▼

Mégse

Mentés

31. ábra: Fókusztema beállításai

Válasszon egy vagy több jegyattribútumot a legördülő listákból.

Megjegyzés: A [jegyértesítések](#) beállítását is el kell végeznie a rendszer adminisztrátorának, hogy megkapja az értesítéseket.

1.3.5 Szervező személyre szabása

Ez a menüpont a szervező oldalsáv személyre szabási lehetőségeit tartalmazza.

A szervező oldalsáv jeleníti meg azokat az elemeket, amelyek jelenleg hozzá vannak adva a szervezőhöz. Lehetőség van új elemeket hozzáadni vagy a meglévő elemeket szerkeszteni. Egy elem egynél többször is hozzáadható. Ez akkor hasznos, ha ugyanarra az elemre van szükség, de eltérő beállítással.

Egy elemnek a szervező oldalsávhoz való hozzáadásához:

1. Kattintson a + ikonra egy új elem hozzáadásához.
2. Kapcsolja be az ikonválasztót egy eltérő ikon beállításához.
3. Adjon egy nevet az új elemnek.
4. Válassza ki az elem típusát a listáról.
5. Kattintson a *Személyre szabás* lehetőségre az elem személyre szabásához.
6. Kattintson a *Személyre szabás befejezése* gombra.
7. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy elemnek a szervező oldalsávon való szerkesztéséhez:

1. Válasszon egy elemet az oldalsávról.
2. Változtassa meg az elem ikonját és nevét, ha szükséges.
3. Kattintson a *Személyre szabás* lehetőségre az elem személyre szabásához.
4. Kattintson a *Személyre szabás befejezése* gombra.
5. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy elem személyre szabási lehetőségei az elem típusától függenek. A személyre szabás képernyőn lehetőség van az elemlista oszlopainak elrejtésére vagy megjelenítésére, a rendezési feltételek és a rendezési sorrendek kiválasztására, az objektumokhoz szűrők meghatározására, valamint és a kiválasztható eredmények számának beállítására. Ennyi számú objektum lesz betöltve a lista megjelenítésének első alkalmával, valamint minden alkalommal, amikor a listát legörgetik.

Minden egyes szervezőelem fel és le mozgatható az oldalsávban való helyzetük megváltoztatásához. Az elemek klónoozhatók, hogy egyszerűbbé tegyék a beállítást, és természetesen törölhetők is.

A *Visszaállítás alapértelmezettre* gombbal lehetőség van visszaállítani a szervezőt az alapértelmezett állapota.

A *Szervező rámutatás* kapcsoló használatával az ügyintéző bekapcsolhatja vagy kikapcsolhatja az előállított almenüt, amely akkor jelenik meg, amikor rámutat az egérrel egy szervezőelemre. Ha nincs ilyen kapcsoló, akkor ez a funkció ki van kapcsolva az összes ügyintézőnél.

1.3.6 Csevegés elérhetőség

Itt adhatja meg az ügyintéző, hogy elérhető-e csevegéshez vagy sem.

Nem érhető el

Nem érhető el semmilyen csevegéshez.

Belső

Csak ügyintézők közti csevegésekhez érhető el.

Belső és külső

Elérhető ügyintéző –ügyintéző, ügyintéző –ügyfél, ügyfél –ügyintéző és nyilvános felhasználó –ügyintéző csevegésekhez.

1.3.7 Kijelentkezés

Ez a szakasz használható a rendszerből való kijelentkezéshez. Egyszerűen kattintson rá a *Kijelentkezés* gombra a kilépéshez.

1.4 Személyes vezérlőpult

A személyes vezérlőpult összegyűjti az összes információt, amelyre az ügyintézőknek a napi feladataikhoz szükségük van. A személyes vezérlőpult számos felületi elemet tartalmaz, amelyek a legfontosabb objektumokat és listákat jelenítik meg.

The screenshot shows the OTRS personal dashboard. On the left is a dark navigation sidebar with icons for profile, home, messages (43), search (21), tickets (3), and other functions. The main content area has a light blue header with the OTRS logo and navigation icons. Below the header, there are several sections:

- Vezérlőpult**: Home dashboard overview.
- Görgetés ehhez**: Filter options for the current view.
- Várólista-mérőszám**: A table showing queue statistics.

Várólista	új	nyitott	emlékeztető függőben	Összesen
Junk	13	0	0	13
Postmaster	13	0	0	13
Raw	17	0	0	17
Összesen	43	0	0	43
- Eszkalációk**: Escalation management section.
- Emlékeztetők**: Reminder management section.

32. ábra: Személyes vezérlőpult

A személyes vezérlőpult a szoftver bármely részéről elérhető a kenyérmorzsasávon lévő ház ikonra kattintva vagy a jobb felső sarokban lévő logóra kattintva.

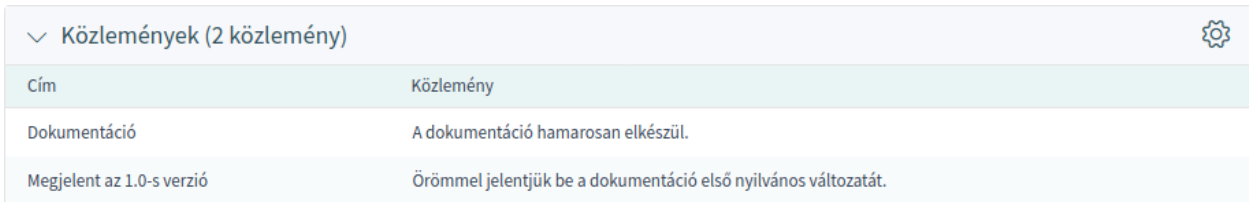
A *személyes* kifejezés azt jelenti, hogy minden ügyintéző személyre szabhatja a vezérlőpultját. Lehetőség van felületi elemeket hozzáadni, eltávolítani, átrendezni és beállítani. Alkalmazhatnak szűrőket az egyes felületi elemeken, és átnevezhetik a felületi elemeket az igényeik szerint.

Lásd még:

További információkért vessen egy pillantást a *Navigáció és használat* fejezetre.

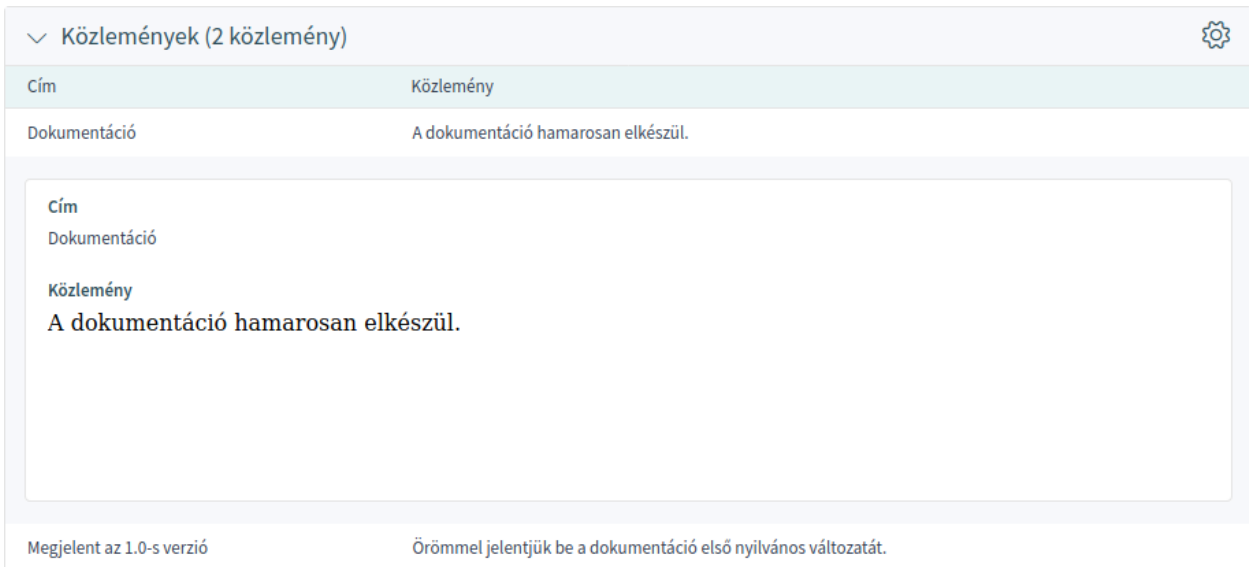
1.4.1 Közlemények felületi elem

Belső hírek vagy információk adhatók hozzá az adminisztrátori felületen keresztül, hogy megjelenjenek a megfelelő *Közlemények* felületi elem az ügyintézői felületen. Egyetlen kattintással megnyitható a megfelelő hírelem részletes nézete, amely a címet, a tartalmat, a létrehozás és a módosítás dátumát tartalmazza. A felületi elem választható felületi elemként egyénileg bekapcsolható vagy kikapcsolható az ügyintézői vezérlőpulton. A *Közlemények* felületi elem egyszerűbbé teszi a munkavállalók tájékoztatását az eseményekkel, újításokkal és ajánlatokkal kapcsolatban.



33. ábra: Közlemények felületi elem

A felületi elembe egy bejegyzésre kattintva ki fog nyílni a közlemény a részletei megtekintéséhez.

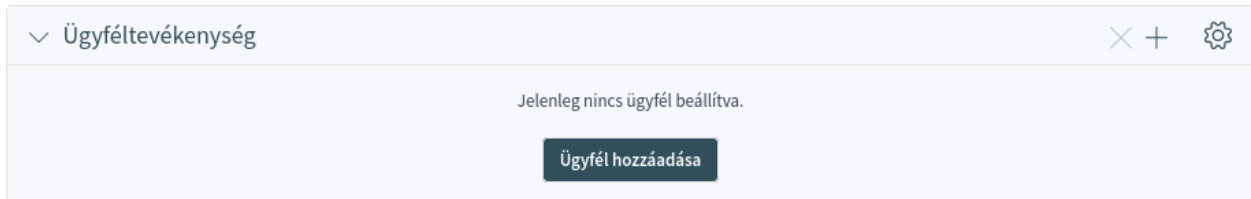


34. ábra: Közlemény részletei

1.4.2 Ügyféltevékenység felületi elem

A vezérlőpult felületi elem lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy ügyfélhalmazokat határozzanak meg az automatikus lekérdezéshez. Egy olyan táblázatot jelenít meg, amely a nyitott, zárt és eszkalált jegyek számát mutatja. Nézze meg az adott jegyek részleteit egyszerűen az ügyfelenként megjelenített számok egyikére történő kattintással.

Minden ügyintéző kiválaszthatja azokat az ügyfeleket, akiket látni szeretnének. A felületi elem alapértelmezetten üres, mivel még nincs ügyfél kiválasztva.



35. ábra: Ügyféltevékenység felületi elem kiválasztott ügyfél nélkül

Az *Ügyfél hozzáadása* gombra kattintva egy művelet nyílik meg, ahol egy vagy több kívánt ügyfélre szűrhet, és kiválaszthatja azokat egy jelölőnégyzettel. Az űrlap elküldése fel fogja tölteni a felületi elemet az ügyfelekkel.

Megjegyzés: Ha egy ügyintéző már használja a felületi elemet az OTRS 7-ben, akkor a beállítások és a tartalom teljes mértékben át lesz költöztetve az előző verzióból.

Ügyfél	Nyitott/feloldott	Nyitott/zárt	Eszkalált	Összesen	Eltávolítás
<input type="checkbox"/> Stark Industries	3	9	0	12	×
<input type="checkbox"/> Super Support Inc.	1	6	0	7	×
Total	4	15	0	19	

36. ábra: Ügyféltevékenység felületi elem

A kiválasztott ügyfeleknél a nyitott/feloldott, nyitott/zárt és eszkalált jegyek lesznek láthatóak.

A jegyek összegezve vannak soronként és oszloponként. Magára az ügyfélre kattintva az ügyfél részletes nézetéhez jut. Az egyes sorokban lévő számok valamelyikére történő kattintás egy külön jegylistára vezet, ahol pontosan azok a jegyek jelennek meg. Ha ehelyett a mátrixban a számok fölé húzza az egeret, egy felugró kártya jelenik meg, amely pontosan ugyanezt a jegylistát tartalmazza, így gyorsan megnézheti a számok mögött lévő jegyeket. Ez nem vonatkozik a felületi elem láblécében található *Összesen* sorban lévő hozzárendelt számokra.

A felületi elem be- és kikapcsolásához:

1. Nyissa meg a *Vezérlőpult* képernyő-beállításait.
2. Adja hozzá vagy távolítsa el az *Ügyféltevékenység* felületi elemet. Át is rendezheti a felületi elemeket.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Ügyfelek hozzáadásához a felületi elemhez:

1. Kattintson a plusz gombra a felületi elem fejlécében.

2. Jelölje ki azokat az ügyfeleket, akiket meg szeretne jeleníteni a felületi elemben.
3. Kattintson a *Kijelöltek hozzáadása* gombra.

Egy ügyfél eltávolításhoz a felületi elemből:

1. Kattintson a × gombra az utolsó oszlopban.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

A jegyszámlálás funkció viselkedése a felületi elem beállításában változtatható meg.

37. ábra: Ügyféltevékenység felületi elem beállításai

Jegyek számolása *

Ha az *Összes jegy* lehetőséget választja, akkor minden egyes jegy bele lesz számolva, még azok a jegyek is, amelyekhez az ügyintézőnek nincsenek megfelelő jogosultságai. Az *Engedélyezett jegyek* lehetőség választásával csak azok a jegyek lesznek megszámlálva, amelyekhez az ügyintéző megfelelő jogosultságokkal rendelkezik.

Jegyjogosultságok *

Azt szabályozza, hogy *csak olvasás* vagy *olvasás, írás* jogosultságok szükségesek-e a jegyek összehasonlításához.

1.5 Jegyek

Az ügyintézők e-mailben, telefonon vagy SMS-ben kommunikálhatnak az ügyfél-felhasználókkal, és az ügyintézők jegyzeteken keresztül kommunikálhatnak más ügyintézőkkel. Ezenkívül lehetőség van folyamatokat indítani, amelyek hatással lehetnek mind az ügyintézőkre, mind az ügyfél-felhasználókra.

Ezen kommunikációk mindegyike jegyek használatával van kezelve. Ez azt jelenti, hogy az **OTRS** bármilyen típusú kommunikációt jegyekké alakít, és hozzáadja a kapcsolódó üzeneteket bejegyzésekként a jegyhez.

1.5.1 Jegy létrehozása

Használja ezt a képernyőt, hogy új jegyet adjon a rendszerhez. A jegylétrehozás képernyő a főmenüből és a műveletmenüből, valamint az ügyfél és az ügyfél-felhasználó kártyáiból érhető el.

Ha az ügyintézők kezdik a kommunikációt, akkor létrehozhatnak *e-mail jegyeket*, *telefonos jegyeket*, *folyamatjegyeket* vagy *SMS jegyeket*. Minden kommunikáció egy jegyet fog eredményezni, és az első üzenet bejegyzésként lesz hozzáadva a jegyhez.

E-mail jegy

Az e-mail jegyeket arra használják, hogy e-mailt küldjön az ügyfél-felhasználónak vagy más címzeteknek, amikor a jegy létrejön.

Telefonos jegy

A telefonos jegy az ügyfél-felhasználóval folytatott telefonhívás közben összegyűjtött információ rögzítéséhez használható. Amikor a jegy létrejön, akkor nem lesz e-mail küldve az ügyfél-felhasználónak. A jegyet úgy kezelik, mintha eredetileg az ügyfél-felhasználó hozta volna létre.

Folyamatjegy

Egy folyamatjegy létrehozása elindít egy meghatározott folyamatot. Az ügyintézőknek és az ügyfél-felhasználóknak követniük kell a folyamat által nyújtott lépéseket. Egy folyamatjegy során létrejött bármely üzenet új bejegyzéseket hoz létre ebben a jegyben. Ha egy bejegyzés úgy van beállítva a folyamat beállításaiiban, hogy az *E-mail* kommunikációs csatornát használja, akkor egy e-mail kerül elküldésre az ügyfél-felhasználónak.

SMS jegy

Az SMS jegy egy jegy létrehozásához és az ügyfél-felhasználó számára az első bejegyzés SMS-ben való elküldéséhez használható. Az SMS jegy korlátozott törzsmérettel rendelkezik, hogy a szöveg megfeleljen az SMS hosszkorlátozásainak.

A következő szakasz azt mutatja be, hogy egy ügyintéző hogyan tud új kérést létrehozni az ügyfél-felhasználó számára az ügyintézői felületen. Az e-mail jegyek, a telefonos jegyek és az SMS jegyek létrehozása szinte ugyanolyan, ezért a következő szakaszok általános módon mutatják be a jegylétrehozást.

Tulajdonságok felületi elem

A *Tulajdonságok* felületi elem használható a kérés létrehozásához az ügyfél-felhasználó számára. Ez a felületi elem öt szakaszból áll: *Osztályozás*, *Ügyfél*, *Hozzárendelés*, *Szolgáltatásszint-menedzsment* és *Kommunikáció*.

Osztályozás

Ebben a szakaszban a jegytípus választható ki.

Típus *

Egy típus kiválasztása a jegyhez.

Ügyfél

Ebben a szakaszban választható ki az ügyfél-felhasználó, akitől az új jegy létre lesz hozva. Az ügyfél-felhasználó a nevének a szövegmezőbe való begépelésével vagy a mező mellett lévő ügyfél címjegyzék használatával választható ki. A * helyettesítő karakter használatával lehetőség van ügyfél-felhasználót keresni.

Megjegyzés: A címjegyzékhez való hozzáférés korlátozva lehet bizonyos felhasználói csoportokra. Ebben az esetben az ikon nem látható. Vegye fel a kapcsolatot az adminisztrátorral a hozzáférés megszerzéséhez.

38. ábra: Ügyfél-felhasználó kiválasztása

Ügyfél-felhasználó *

Az a személy, akitől a jegy létrejön.

Ügyfél-azonosító

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

Hozzárendelés

Ebben a szakaszban a várólista, amelyhez a jegyet hozzá kell rendelni, valamint a jegy tulajdonosa és felelőse választható ki. A várólista kiválasztása kötelező.

39. ábra: Várólista és tulajdonos kiválasztása

Várólista *

Az a várólista, amelybe az új jegy el lesz helyezve.

Egy szolgáltatás kiválasztása után keresés indul a szolgáltatás beállított várólistáiért. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak vannak beállított várólistái, akkor csak azok lesznek elérhetők a várólista-kiválasztásnál. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak nincsenek beállított várólistái, akkor az összes várólista meg lesz jelenítve.

Lehetőség van egy szűrőgomb hozzáadására a várólista-kiválasztás mellé. Erre a gombra történő kattintás után az összes elérhető várólista vissza lesz állítva a várólista-kiválasztás mezőben, és bármelyik kiválasztható. Ez a funkció a rendszerbeállításokban engedélyezhető.

A beállított ACL-ek a megszokott módon érintik a megjelenített várólistákat.

Tulajdonos

A tulajdonos az az ügyintéző, aki ténylegesen dolgozni fog az új jeggyel.

Felelős

A felelős ügyintéző lesz felelős a jegyért. Ez az ügyintéző ugyanolyan jogosultságokkal rendelkezik mint a tulajdonos.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Szolgáltatásszint-menedzsment

Ebben a szakaszban a szolgáltatás, az SLA, a prioritás és a következő jegyállapot választható ki.

40. ábra: Prioritás- és állapotkiválasztás

Szolgáltatás

Egy szolgáltatás kiválasztása a jegyhez.

SLA

Egy SLA kiválasztása a jegyhez.

Hatás

A hatásszint kiválasztása *1 nagyon alacsony* és *5 nagyon magas* között.

Prioritás *

Az új jegyek alapértelmezetten *3 normál* prioritást kapnak. Válasszon másik prioritást, ha szeretné változtatni ezt.

A jegy prioritása automatikusan kerül kiszámításra a kiválasztott szolgáltatásból és hatásból a [kritikusság hatás prioritás mátrix](#) alapján. Azonban a prioritás felülbíráható és megváltoztatható kézzel.

Határidő

Egy dátum kiválasztása a jegy határidejeként.

Állapot *

Az új jegyek alapértelmezetten *nyitott* állapotban vannak. Válasszon másik állapotot, ha szeretné változtatni ezt.


Megjegyzés: Az *Ügyfél-felhasználók Szolgáltatások* szűrő a *Típusok Szolgáltatások* képernyőn lévőkhöz van alkalmazva.



Kommunikáció

Ebben a szakaszba adható meg egy olyan üzenet, amelyet leginkább egy e-mail programban találhat. Ez a szakasz eltérő a telefonos jegyeknél és az e-mail jegyeknél.

A felületi elemnek a felületi elem beállításai között lehetőség van beállítani, hogy egy jegy létrehozása utáni következő képernyő újra a létrehozás képernyő vagy a létrehozott jegy részletes nézete legyen.

▼ Kommunikáció

* Feladó 

Kezdjen el gépelni...  

Címzett

Megadás...

Szövegsablon

Kiválasztás...
















Egy sablon beállítása felül fog írni minden szöveget vagy mellékletet.










* Tárgy

Megadás...

Tudásbázis-bejegyzés hozzáadása


* Törzs

B I U S |               

Formátum - | Betűtípus - | Méret - |    |      

Enter...

Mellékletek

 Húzzon ide fájlokat vagy kattintson a fájlok kiválasztásához

Időegységek (munkaegységek)

Megadás...

41. ábra: Az üzenet írása

Feladó *

Ez a mező csak telefonos jegyeknél érhető el, és kötelező. Ez azért van, mert egy telefonos jegyet úgy kezelnek, mintha az ügyfél-felhasználó hozta volna létre.

Címzett *

Egy e-mail jegynél ez az a személy lesz, akitől a jegy létrejött. Ez lesz használva az előállított e-mail *Címzett* mezőjében.

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

Telefonos jegyeknél a *Címzett* mező csak olvasható, és automatikusan kitöltésre kerül az előző szakaszban kiválasztott várólistával.

Másolat

Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges. Ez a mező csak e-mail jegyeknél van megjelenítve.

Rejtett másolat

Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail rejtett másolataként, ha szükséges. Ez a mező csak e-mail jegyeknél van megjelenítve.

Szövegsablon

Lehetőség van szövegsablont kiválasztani az új jegyhez. A sablon tartalma felül fogja írni a meglévő szövegeket.

Tárgy *

A jegy tárgya olyan, mintha egy e-mail tárgya lenne.

Törzs *

A jegy első bejegyzésének a törzsszövege.

Aláírás

Ez a mező csak e-mail jegyekre van alkalmazva, és hozzáfűz egy előre beállított aláírásszöveget a törzsszöveghez.

Kapcsolódó tudás

Ez a mező nem jelenik meg alapértelmezetten, de kapcsolódó *Tudásbázis-bejegyzések* jelenítők meg a *Tárgy* és/vagy a *Törzs* mezőkbe beírt kulcsszavak alapján. Egy tudásbázis-bejegyzésre kattintva megnyitja a tudásbázis-bejegyzés részletes nézetét.

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

Mellékletek

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

Időegységek

Adjon meg bármilyen időmennyiséget, amely az időelszámolásban lesz használva.

Dinamikus mezők

A melléklet típusú dinamikus mező akkor jelenik meg a jegy részletes nézetén, ha hozzá lett adva a képernyőkhöz és legalább egy fájlt feltöltöttek.

Egy melléklet típusú dinamikus mezőbe történő fájlok feltöltéséhez:

1. Győződjön meg arról, hogy a melléklet típusú dinamikus mező hozzá legyen adva a kívánt képernyőhöz.
2. Kattintson a feltöltési területre vagy egyszerűen ejtse a fájlokat ide. A fájl feltöltése azonnal megkezdődik a kiszolgálóra, és egy új feltöltési mező lesz megjelenítve, amíg a mellékletek beállított legnagyobb mennyiségét nem érték el.
3. Kattintson a *Küldés* gombra. Ha egy fájl túllépte a legnagyobb mellékletméretet, akkor egy üzenet fog megjelenni az ügyintéző figyelmeztetéséhez, hogy a fájl túllépi a legnagyobb mellékletméretet. Ebben az esetben a fájl nem kerül feltöltésre, és a jegy probléma nélkül létre lesz hozva.

Dokumentumok

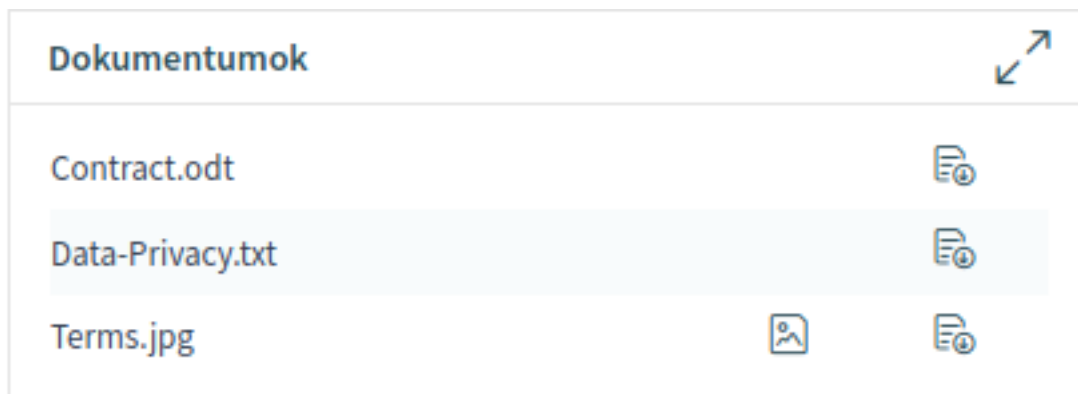


42. ábra: Melléklet dinamikus mező a művelet űrlapján

A melléklet típusú dinamikus mező akkor jelenik meg a jegy részletes nézetén vagy a bejegyzés fejlécében, ha hozzá lett adva a képernyőkhöz és legalább egy fájl feltöltötték.

Egy melléklet típusú jegy dinamikus mezőből történő fájl letöltéséhez:

1. Keresse meg a dinamikus mezőt a jegy részletes nézetének *Tulajdonságok* felületi elemében.
2. Kattintson a fájlnev mellett lévő letöltés ikonra a fájl letöltéséhez.










43. ábra: Melléklet dinamikus mező a jegy részletes nézetén

A felületi elem kinyitható, hogy hasonlóan nézzen ki, mint a *Mellékletek* felületi elem.

Ha képfájl lett feltöltve, akkor lehetőség van a kép előnézetének megtekintésére.

A melléklet típusú dinamikus mező támogatja a fájlnevekre történő keresést. Egy melléklet típusú dinamikus menő fájlnevére való kereséséhez adja hozzá a dinamikus mezőt a keresőmotorhoz.

Dokumentumok				
Típus	Fájlnév	Fájlméret	Előnézet	Letöltés
	Contract.odt	26.28 KB		
	Data-Privacy.txt	15.44 KB		
	Terms.jpg	119.94 KB		

44. ábra: Kinyitott melléklet dinamikus mező a jegy részletes nézetén


Van egy lehetőség a felületi elem beállításában, ahol kiválasztható a jegy létrehozása után képernyő minden egyes jegylétrehozási képernyőhöz különállóan. Egy ügyintéző eldöntheti, hogy a következő képernyő újra a jegylétrehozási képernyő vagy a létrehozott jegy részletes nézete legyen.

Ügyfél-információk felületi elem

Ez a felületi elem a kiválasztott ügyfél-felhasználóval és az ügyfelével kapcsolatos részletes információkat jeleníti meg.

Ügyfél-információk

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ







Lacey Green
 14:39 (Europe / Budapest)
 Angol (Egyesült Államok)





ÜGYFÉL

Super Support Inc.
 5201 Blue Lagoon Drive
 33126 Miami
 USA



CSEVEGÉS LÉTREHOZÁS MŰVELET KÖZÖSSÉGI



MŰVELET TÉRKÉP WEB KÖZÖSSÉGI

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ ÁLLAPOTA

 Nyitott jegyek - 0 | 1 Összes jegy  Lezárt jegyek - 0 | 1 Összes jegy

ÜGYFÉL ÁLLAPOTA

 Nyitott jegyek - 0 | 1 Összes jegy  Lezárt jegyek - 0 | 1 Összes jegy

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ-INFORMÁCIÓK

Felhasználónév: laceygreen E-mail: lacey@example.org

ÜGYFÉL-INFORMÁCIÓK

Megjegyzés: some comment

45. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

Ügyfél-felhasználó előzményei felületi elem

Ez a felületi elem a fent kiválasztott ügyfél-felhasználó jegyeit jeleníti meg.

Szám	Cím	Prioritás	Létrehozva
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja

46. ábra: Ügyfél-felhasználó előzményei felületi elem

Ügyfél előzményei felületi elem

Ez a felületi elem a fent kiválasztott ügyfél jegyeit jeleníti meg.

Szám	Cím	Prioritás	Létrehozva
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja

47. ábra: Ügyfél előzményei felületi elem

1.5.2 Jegylista

A jegylista jegyeket jelenít meg a lista beállításai alapján. A látható oszlopok és a szűrőbeállítás a [Személyre szabás](#) menüben lévő [Szervező személyre szabása](#) menüpont használatával változtatható meg.

A címszlop tartalmazza az ügyfél-felhasználó által létrehozott utolsó bejegyzés tárgyát. Ha nem található ügyfélbejegyzés, akkor a címszlop a legutolsó ügyintézői vagy rendszerbejegyzés tárgyát tartalmazza.

Ha olyan bejegyzések vannak a jegyben, amelyeket az ügyintéző még nem olvasott, akkor a jegy félkövér szöveggel van megjelenítve a jegylistában és olvasatlanként van megjelölve. Ha egy ügyintéző kiválaszt egy jegyet és elolvassa az összes bejegyzését, akkor az olvasottként lesz megjelölve és normál szöveggel lesz megjelenítve a jegylistában.

A listában egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

Lásd még:

Egy lista általános használata a [Navigáció és használat](#) fejezet [Üzletiobjektum-lista](#) szakaszában került bemutatásra.

	Szám	Cím	Prioritás	Módosítva	Küldő	Állapot	Zárolás
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000396	Mauris id blandit justo, ut cursus ligula	3 normál	21 órája	113@example-service.net	új	zárolv
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000403	Donec tortor augue	4 magas	21 órája	803@slow-company-example-service.com	új	zárolv
<input type="checkbox"/>	2023072610000369	Nullam eget justo mi	3 normál	21 órája	844@fast-company-example-service.com	új	zárolv
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja	OTRS Feedback	új	zárolv
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000378	Nunc gravida?	1 nagyon alacsony	2 napja	889@slow-company-example-service.com	új	feloldt
<input checked="" type="checkbox"/>	2023072610000387	Donec id euismod lorem	5 nagyon magas	2 napja	15@company.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000412	Vestibulum pretium dolor	3 normál	2 napja	129@company.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000421	Nullam eget justo mi	5 nagyon magas	2 napja	495@example-service.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000243	Laoreet massa	4 magas	2 napja	18@example.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000252	Iaculis at odio vitae	3 normál	2 napja	322@company.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000261	Re: Consequat efficitur nibh	2 alacsony	2 napja	875@slow-company-example-service.com	új	feloldt
<input type="checkbox"/>	2023072610000271	Duis ante elit	4 magas	2 napja	152@company-sales.com	új	feloldt

48. ábra: Jegylista

Jegylista műveletei

A jegylista támogat néhány műveletet, amely egyszerre több jegyen is elvégezhető. A tömeges műveletek engedélyezéséhez az ügyintézőnek legalább egy jegyet ki kell választania a listából, és rá kell kattintania a toll ikonra.

A szem ikon lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy megfigyeljenek jegyeket vagy megszüntessék a jegyek megfigyelését. Ezzel a funkcióval egy ügyintéző feliratkozhat a jegy változásaival kapcsolatos értesítésre vagy megszüntetheti a feliratkozást. A jegyet megfigyelő ügyintéző hasonló módon lesz értesítve, mint a jegy tulajdonosa vagy felelőse.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Ha a kijelölt jegyek nincsenek zárolva az ügyintézőhöz, akkor automatikusan zárolva lesznek a tömeges művelet végrehajtása során. Ezt jóvá kell hagyni a *Zárolás és folytatás* gombra kattintva.

Megjegyzés: Ha az ügyintézőnek nincs jogosultsága a kijelölt jegyek zárolásához, akkor egy értesítési üzenet fogja tájékoztatni az ügyintézőt azokkal a jegyekkel kapcsolatban, amelyeket nem lehet zárolni. Lehetőség van folytatni a tömeges műveletet, de a felsorolt jegyek nem lesznek érintettek.

A következő műveletek érhetők el:

Tulajdonságok megváltoztatása

A zárolás és folytatás gombra kattintással 4 jegy lesz önhöz zárolva.

Mégse

Zárolás és folytatás

49. ábra: Zárolás és folytatás

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a kijelölt jegyek tulajdonságainak megváltoztatását.

▼ Tulajdonságok megváltoztatása

Állapot ⓘ

Kiválasztás...

Típus ⓘ

Kiválasztás...

Várólista ⓘ

Kiválasztás...

Tulajdonos ⓘ

Kiválasztás...

Felelős ⓘ

Kiválasztás...

Prioritás ⓘ

Kiválasztás...

50. ábra: Tulajdonságok megváltoztatása

A következő tulajdonságok változtathatók meg:

- Állapot
- Várólista
- Tulajdonos
- Prioritás

Jegyek összekapcsolása

Ez a művelet lehetővé teszi a kijelölt jegyek egymással vagy egy szülőjeggyel való összekapcsolását. Az összekapcsolt jegyek a jegy részletes nézetének *Kapcsolt jegyek* felületi elemében lesznek

megjelenítve.

▼ Jegyek összekapcsolása

Ne kapcsolja össze

Összekapcsolás

Összekapcsolás a szülőjeggyel – adja meg a számot vagy a címet



51. ábra: Jegyek összekapcsolása

Ne kapcsolja össze

Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha a kijelölt jegyeket nem kell összekapcsolni. Ez van kiválasztva alapértelmezetten.

Összekapcsolás

Válassza ezt a lehetőséget a kijelölt jegyek egymással való összekapcsolásához.

Keresőmező

A keresőmező lehetővé teszi az ügyintéző számára, hogy rákeressen egy másik jegyre. A * helyettesítő karakter használata is támogatott. A jegylistáról kijelölt jegyek a keresőmezővel megkeresett eredeti jegyhez lesznek hozzákapcsolva.

Jegyek egyesítése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a kijelölt jegyek egyesítését a legrégebbivel vagy bármely más jeggyel.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Figyelem: Az egyesítés műveletet nem lehet visszavonni.

▼ Jegyek egyesítése

Ne egyesítse

Egyesítés a legrégebbivel

Egyesítés jeggyel – adja meg a számot vagy a címet



52. ábra: Jegyek egyesítése

Ne egyesítse

Akkor válassza ezt a lehetőséget, ha a kijelölt jegyeket nem kell egyesíteni. Ez van kiválasztva alapértelmezetten.

Egyesítés a legrégebbivel

Válassza ezt a lehetőséget a kijelölt jegyek legrégebbivel való egyesítéséhez.

Keresőmező

A keresőmező lehetővé teszi az ügyintéző számára, hogy rákeressen egy másik jegyre. A *

helyettesítő karakter használata is támogatott. A jegylistáról kijelölt jegyek a keresőmezővel megkeresett eredeti jeggyel lesznek egyesítve.

E-mail írása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy e-mail üzenetet írjanak a kijelölt jegyekben megtalált ügyfél-felhasználóknak. Az e-mail törzse bejegyzésként lesz hozzáadva a kijelölt jegyekhez.

▼ E-mail írása

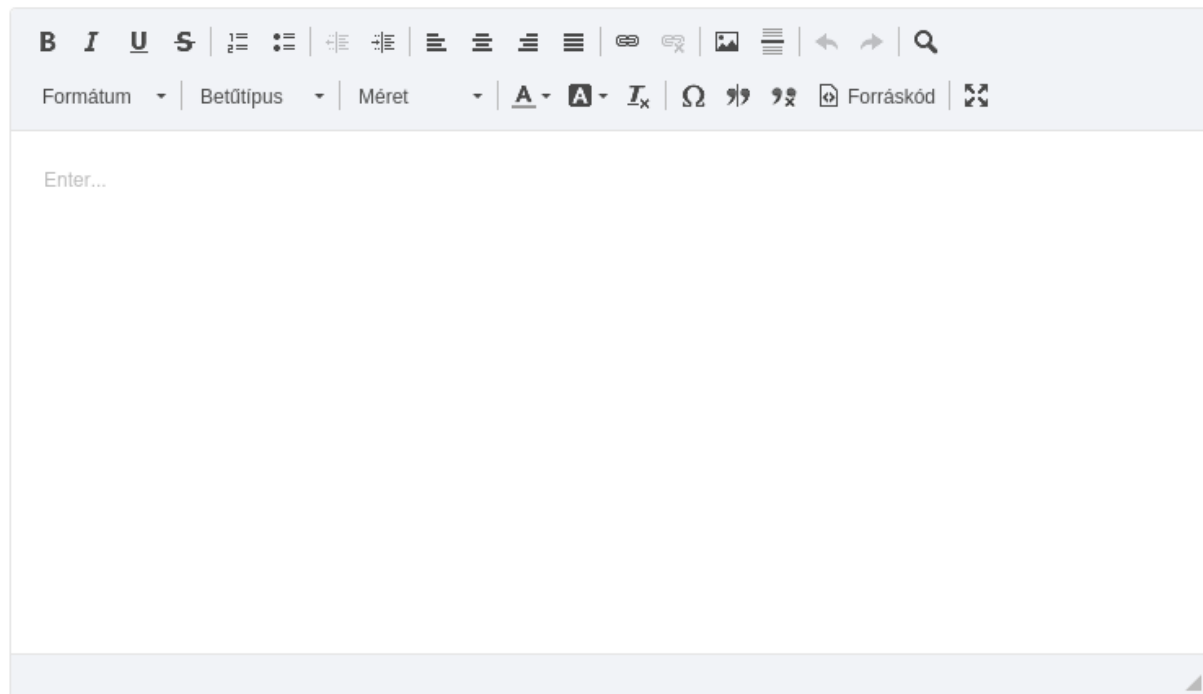
Címzettek

803@slow-company-example-service.com

Tárgy

Megadás...

Törzs



The screenshot shows a rich text editor toolbar with various icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, insert image, table, undo, redo, and search. Below the toolbar are dropdown menus for 'Formátum', 'Betűtípus', and 'Méret', followed by icons for text color, background color, text color, and a 'Forráskód' (Source Code) button. The main text area contains the placeholder text 'Enter...'.

Időegységek (munkaegységek)

Megadás...

53. ábra: E-mail írása

Címzettek

Ez a mező csak olvasható, és az összes címzettet tartalmazza a kijelölt jegyekből.

Tárgy

Ez a szöveg lesz az elküldendő e-mailek tárgya és a kijelölt jegyekhez hozzáadandó bejegyzés tárgya.

Törzs

Ez a szöveg lesz az elküldendő e-mailek törzse és a kijelölt jegyekhez hozzáadandó bejegyzés törzse.

Időegységek

Adjon meg bármilyen időmennyiséget, amely az időelszámolásban lesz használva.

Jegyzet írása















Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy jegyzetet írjanak a kijelölt jegyekhez. A jegyzet törzse bejegyzésként lesz hozzáadva a kijelölt jegyekhez.








▼ Jegyzet írása

Tárgy 

Megadás...

Törzs 

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














Formátum ▾ | Betűtípus ▾ | Méret ▾ |
 





 Forráskód | 

Enter...

Látható az ügyfélnek

Időegységek (munkaegységek)

Megadás...

54. ábra: Jegyzet írása

Tárgy

Ez a szöveg lesz az elküldendő e-mailek tárgya és a kijelölt jegyekhez hozzáadandó bejegyzés tárgya.

Törzs

Ez a szöveg lesz az elküldendő e-mailek törzse és a kijelölt jegyekhez hozzáadandó bejegyzés törzse.

Látható az ügyfélnek

Ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve, akkor a jegyzet látható lesz az ügyfél-felhasználóknak a külső felületen.

Időegységek

Adjon meg bármilyen időmennyiséget, amely az időelszámolásban lesz használva.

Kattintson a *Tömeges művelet végrehajtása* gombra a kijelölt művelet végrehajtásához. A tömeges művelet végrehajtása után a kijelölt jegyek automatikusan fel lesznek oldva. Ennek megakadályozásához szüntesse meg a *Feloldás tömeges végrehajtás után* jelölőnégyzet bejelölését. Ebben az esetben az érintett jegyek zárva maradnak.

1.5.3 Jegy részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy jegy részleteinek megtekintéséhez. A jegy részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy jegyet egy jegylistáról.

Jegy részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a jegy részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Piszkozatok felületi elem

Ez a felületi elem azokat az új bejegyzéseket jeleníti meg, amelyek későbbi munkához lettek elmentve. Ez a felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy piszkozatot elmentettek.

A listában egy elemre kattintva megnyílik a piszkozat a további szerkesztéshez.

Piszkozatok			
Cím	Elmentve	Típus	Törtés
Jegyzet hozzáadása - John Smith - 2023-07-28 14:25 (Europe/Budapest)	egy perce	Note	

55. ábra: Piszkozatok felületi elem

Kommunikációs összegző felületi elem

Ez a felületi elem táblázatos formában jeleníti meg a jegy összes bejegyzését. Van egy *Összes kinyitása* vagy *Összes összecsukása* gomb a fejlécben a felületi elem tartalmának kinyitására vagy összecsukására.

Kommunikációs összegző						
#	Csatorna	Küldő	Tárgy	Létrehozva		
2		John Smith	Important files for the request	2 perce		2
1		OTRS Feedback	Welcome to OTRS!	2 napja		

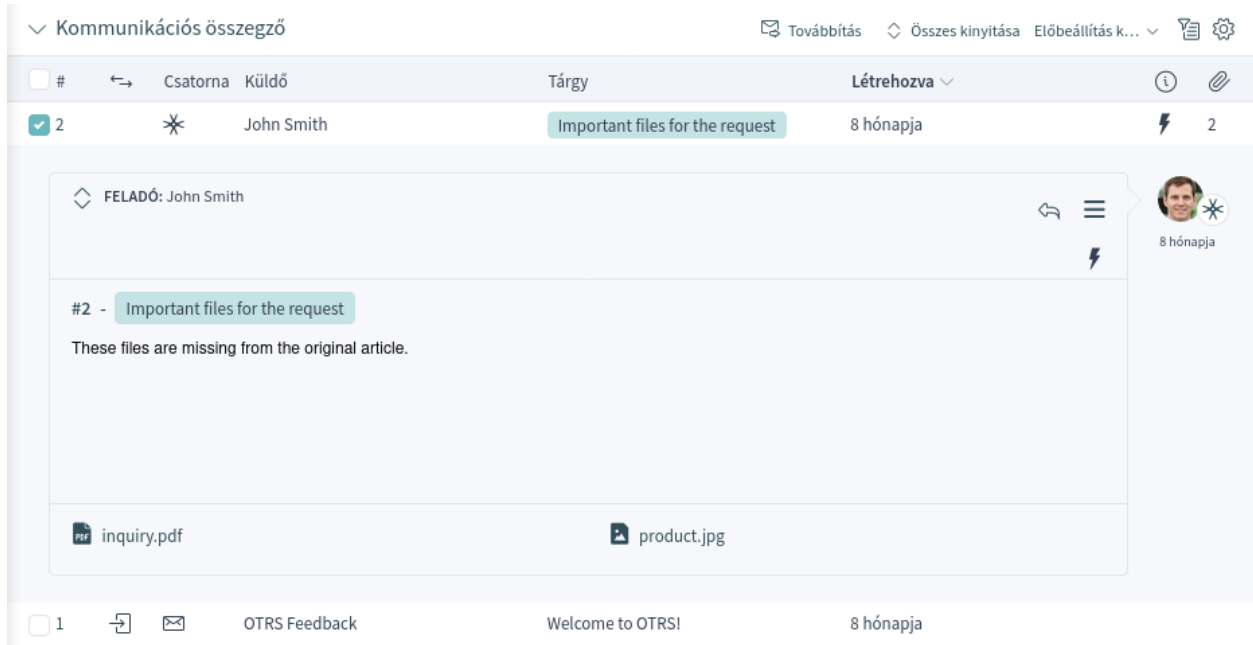
56. ábra: Kommunikációs összegző felületi elem

A nyilakkal rendelkező oszlop tájékoztat a bejegyzés irányával kapcsolatban. A bejegyzések lehetnek bejövő vagy kimenő üzenetek, valamint belső üzenetek.

Egy jegy kommunikációjában lévő bejegyzések különböző csatornákról jöhetnek. A *Csatorna* oszlop tájékoztat a megfelelő bejegyzés csatornájával kapcsolatban.

Az információ ikonnal rendelkező oszlop további bejegyzés-információkat jelenít meg, például hogy a bejegyzés meg van-e jelölve fontosként.

Az utolsó oszlop azt jelzi, hogy a bejegyzésnek vannak-e mellékletei vagy sem.



57. ábra: Kinyitott kommunikációs összegző felületi elem

Egy bejegyzésre kattintva a *Bejegyzések* részletes nézete lesz megjelenítve. Az olvasatlan bejegyzések félkörvív szöveggel jelennek meg. A felületi elem tetején lévő *Összes kinyitása* gombra kattintva kinyílik az összes bejegyzés, és olvasottként jelöli meg az összes bejegyzést.

Az üzenetdobozon belül megjelenített szimbólumok olyan információkat jelenítenek meg, amelyek ehhez az üzenethez tartoznak. A külső szimbólumok csak az üzenet küldési állapotával kapcsolatos információkat jelenítik meg.

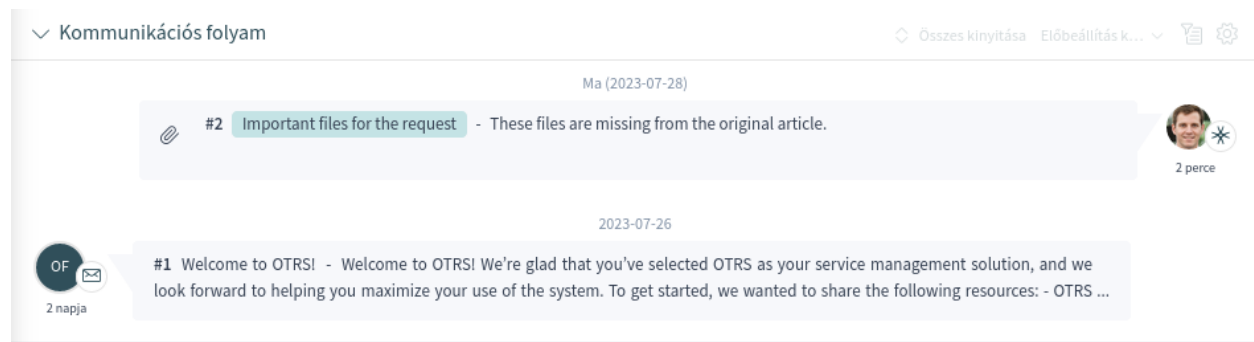
Figyelem: Nem szabad, hogy a jegyenként 500 bejegyzésnél több legyen. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Kommunikációs folyam felületi elem

Ez a felületi elem egy jegy bejegyzéseit a *Kommunikációs összegző* felületi elemtől eltérő formátumban jeleníti meg. A bejegyzések a szerzők profilképei melletti szimbolikus beszéd-buborékként kerülnek megjelenítésre a bejegyzés címével és első néhány sorával.

A bejegyzés iránya az egyes oldalakon lévő profilképekkel vannak ábrázolva. A bal oldalon lévő profilképek a bejövő bejegyzéseket, a jobb oldalon lévő profilképek a kimenő bejegyzéseket ábrázolják. A profilképek közelében lévő ikonok azt a csatornát jelzik, amelyen keresztül a bejegyzés el lett küldve.

Egy bejegyzésre kattintva a *Bejegyzések* részletes nézete lesz megjelenítve. Az olvasatlan bejegyzések félkörvív szöveggel jelennek meg. A felületi elem tetején lévő *Összes kinyitása* gombra kattintva kinyílik az összes bejegyzés, és olvasottként jelöli meg az összes bejegyzést.



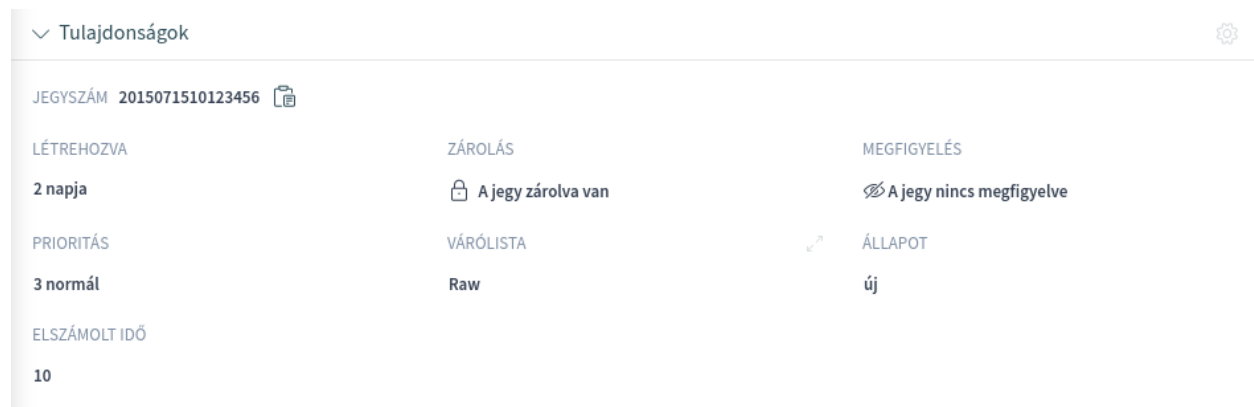
58. ábra: Kommunikációs folyamat felületi elem

Az üzenetdobozon belül megjelenített szimbólumok olyan információkat jelenítenek meg, amelyek ehhez az üzenethez tartoznak. A külső szimbólumok csak az üzenet küldési állapotával kapcsolatos információkat jelenítik meg.

Figyelem: Nem szabad, hogy a jegyenként 500 bejegyzésnél több legyen. A korlát túllépése befolyásolhatja a rendszer teljesítményét.

Tulajdonságok felületi elem

Ez a felületi elem a jegy tulajdonságait jeleníti meg. A tulajdonságok kis kártyákként vannak ábrázolva a felületi elemen belül.



59. ábra: Tulajdonságok felületi elem

A legtöbb kártya rendelkezik egy toll ikonnal a jobb felső sarokban. Erre az ikonra kattintva lehetősége van az ügyintézőnek a tulajdonság közvetlen szerkesztésére.

Emberek felületi elem



Ez a felületi elem azon emberek felhasználókártyáinak megjelenítéséhez használható, akik létrehozták a jegyet, vagy akik tulajdonosként vagy felelősként vannak beállítva annál.

Ügyfél-információk felületi elem

Ez a felületi elem a jegy ügyfelével és ügyfél-felhasználójával kapcsolatos információkat jeleníti meg.


A kártyák a nyitott és lezárt jegyek számát jelenítik meg. Ha az ügyfél-felhasználó elérhető, akkor az ikon aktív a *Csevegés* szakaszban. Az ikon használatával az ügyintéző csevegést indíthat az ügyfél-felhasználóval. A *Létrehozás* szakaszban lévő ikonokra kattintva a jegy létrehozása képernyő nyílik

▼ Emberek ⚙️

TULAJDONOS		FELELŐS	
	John Smith 🌐 14:39 (Europe / Budapest) 🌐 Angol (Egyesült Államok)		Jane Stone 🌐 14:39 (Europe / Budapest) 🌐 Angol (Egyesült Államok)
KAPCSOLAT ✉️	CSEVEGÉS 🗣️	KAPCSOLAT ✉️	CSEVEGÉS 🗣️

60. ábra: Emberek felületi elem

▼ Ügyfél-információk ⚙️

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ				ÜGYFÉL			
	Lacey Green 🌐 14:39 (Europe / Budapest) 🌐 Angol (Egyesült Államok)			Super Support Inc. 5201 Blue Lagoon Drive 33126 Miami USA			
CSEVEGÉS 🗣️	LÉTREHOZÁS 📧 📞	MŰVELET 👤 🗑️	KÖZÖSSÉGI G in X	MŰVELET 👤 🗑️	TÉRKÉP 📍	WEB 🌐	KÖZÖSSÉGI G in X
ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ ÁLLAPOTA				ÜGYFÉL ÁLLAPOTA			
<input type="radio"/>	Nyitott jegyek - 0 1 Összes jegy	<input type="radio"/>	Lezárt jegyek - 0 1 Összes jegy	<input type="radio"/>	Nyitott jegyek - 0 1 Összes jegy	<input type="radio"/>	Lezárt jegyek - 0 1 Összes jegy
ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ-INFORMÁCIÓK				ÜGYFÉL-INFORMÁCIÓK			
Felhasználónév laceygreen		E-mail lacey@example.org		Megjegyzés some comment			

61. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

meg. A *Művelet* szakaszból lehetőség van az ügyfél-felhasználó vagy az ügyfél szerkesztésére. A *Térkép* szakasz egy hivatkozást tartalmaz az ügyfél címének egy beállított térképen való megtekintéséhez. A *Web* szakaszban lévő URL az ügyfél weboldalára mutat. A *Közösségi* szakasz hivatkozásokat tartalmaz néhány közösségimédia-oldalhoz vagy keresőmotorokhoz, amelyek az ügyfél-felhasználóhoz vagy az ügyfélhez köthetők.

Ismeretlen ügyfeleknél csak az *Összes jegy megjelenítése* gomb van megjelenítve ebben a felületi elemben.

Kapcsolt jegyek felületi elem

Ez a felületi elem a kapcsolt jegyeket jeleníti meg, de a felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy jegy hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

Szám	Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot	Várólista	Összekapcsol...	Kapcsola...
2023072610000403	Donec tortor augue	4 magas	2 napja	új	Junk	Normál	X

62. ábra: Kapcsolt jegyek felületi elem

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Ez a felületi elem a kapcsolt tudásbázis-bejegyzéseket jeleníti meg, de a felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy tudásbázis-bejegyzés hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

FAQ#	Cím	Állapot	Létrehozva	Összekapcsol...	Kapcsolat...
10001	Vestibulum euismod luctus tincidunt	belső (ügyintéző)	2 napja	Normál	X

63. ábra: Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Kapcsolt időpontok felületi elem

Ez a felületi elem a kapcsolt időpontokat jeleníti meg, de a felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy időpont hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

Cím	Hely	Kezdési idő	Befejezési idő	Létrehozva	Összekapcsol...	Kapcsolat...
Daily Meeting		2023-07-26 10:00	2023-07-26 11:00	2 napja	Normál	X

64. ábra: Kapcsolt időpontok felületi elem

Mellékletek felületi elem

Ez a felületi elem a bejegyzésekhez tartozó mellékletek megjelenítéséhez használható. A mellékletek letölthetők, és képek esetén az előnézeti funkció is támogatott.

Mellékletek									
Típus	Fájlnév	Fájlméret	Létrehozás ideje	Irány	Bejegyzés	Előnézet	Letöltés		
	inquiry.pdf	8.84 KB	néhány másodperce		#2 - Important files for the request				
	product.jpg	291.31 KB	néhány másodperce		#2 - Important files for the request				

65. ábra: Mellékletek felületi elem

Jegy részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a jegy részletes nézetén.

Emberek	Kommunikáció	Nézetek	Szervezés
→ Tulajdonos megváltoztatása	→ Jegyzet hozzáadása	→ Jegy nyomtatása	→ Jegy feloldása
→ Felelős megváltoztatása	→ Kimenő telefonhívás hozzáadása	→ Előzmények megtekintése	→ Szabad mezők megváltoztatása
→ Ügyfél megváltoztatása	→ Bejövő telefonhívás hozzáadása		→ Jegy egyesítése
	→ Kimenő e-mail küldése		→ Jegy megfigyelése
	→ Kimenő SMS küldése		→ Folyamat hozzárendelése
			→ Új időpont
			→ Jegy lezárása
			→ Objektumok összekapcsolása
			→ Jegy áthelyezése
			→ Várakozási idő beállítása
			→ Prioritás megváltoztatása

66. ábra: Jegy részletes nézetének műveletei

Kommunikáció

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Jegyzet hozzáadása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy jegyzetet hozzanak létre a jegyhez, és hozzáadják a jegyzetet bejegyzésként a jegyhez. A jegyzetek alapértelmezetten csak az ügyintézőknek láthatók.

Kimenő telefonhívás hozzáadása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy jegyzetet adjanak a jegyhez egy kimenő telefonhívással kapcsolatban.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Bejövő telefonhívás hozzáadása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy jegyzetet adjanak a jegyhez egy bejövő

telefonhívással kapcsolatban.

Kimenő e-mail küldése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy e-mailt küldjenek, és hozzáadják az e-mail tartalmát bejegyzésként a jegyhez.

Ezt a műveletet általában arra használják, hogy harmadik feleket vonjanak be e-mailben anélkül, hogy a jegy ügyfél-felhasználója képes lenne megtekinteni ezt a levelezést. Emiatt a bejegyzés alapértelmezetten nem látható az ügyfél-felhasználó számára. Ha a címzett (a harmadik fél) válasz e-mailt küld, akkor ez a válasz sem látható a jegy ügyfél-felhasználója számára.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Kimenő SMS küldése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy SMS-üzenetet küldjenek, és hozzáadják az SMS tartalmát bejegyzésként a jegyhez.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Megjegyzés: További szerződés szükséges ezen művelet használatához.

Szervezés

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Jegy zárolása vagy jegy feloldása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy zárolását vagy feloldását. Ha egy ügyintéző zárolja a jegyet, akkor az ügyintéző lesz a jegy tulajdonosa.

Szabad mezők megváltoztatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy szabad mezőinek megváltoztatását, például a jegy címét.

Ha egy melléklet típusú jegy dinamikus mező úgy lett beállítva, hogy megjelenjen egy jegyművelet űrlapján, akkor lehetőség van a feltöltött fájlok törlésére és új fájlok hozzáadására.

Egy melléklet típusú jegy dinamikus mezőből történő fájl törléséhez:

1. Győződjön meg arról, hogy a melléklet típusú dinamikus mező hozzá legyen adva a *Szabad mezők megváltoztatása* művelethez.
2. Kattintson az X ikonra egy melléklet utolsó oszlopában. A melléklet megerősítés nélkül törölve lesz!

Döntés megváltoztatása

Ezen az ablakon a döntés eredménye és a döntés dátuma állítható be.

További ITSM mezők megváltoztatása

Ezen az ablakon a további ITSM mezők állíthatók be a javítás és a visszaállítás kezdési idejére, valamint a határidőre vonatkozóan.

Jegy egyesítése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegynek egy másik jeggyel való egyesítését.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Figyelem: Az egyesítés műveletet nem lehet visszavonni.
--

Jegy megfigyelése vagy jegy megfigyelésének megszüntetése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy feliratkozzanak a jegy változásaival kapcsolatos értesítésre vagy megszüntessék a feliratkozást. A jegyet megfigyelő ügyintéző hasonló módon lesz értesítve, mint a jegy tulajdonosa vagy felelőse.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Folyamat hozzárendelése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy és az összes bejegyzésének hozzárendelését egy folyamathoz.

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

Új időpont

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegyre vonatkozó időpont létrehozását. Az új időpont hozzá lesz kapcsolva a jegyhez, és látható lesz a *Naptár áttekintő* képernyőn.

Jegy lezárása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy lezárását.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Jegy törlése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy törlését.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Objektumok összekapcsolása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek más üzleti objektumok hozzákapcsolását a jegyhez.

Jegy áthelyezése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy várólistájának megváltoztatását. A várólistákat arra használják, hogy jegyeket rendeljenek a felelős személyek csoportjához. Egy jegy egyszerre csak egyetlen várólistához tartozhat.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Várakozási idő beállítása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy várakozási idejének beállítását. Ha az ügyfél-felhasználó újabb üzenetet küld az emlékeztető idő lejáratára előtt, akkor az ügyintéző válaszolhat, és újra kiválaszthatja a *függőben* állapotot anélkül, hogy újra be kellene írnia az emlékeztető idejét, címét és szövegét, mivel ezek az információk automatikusan hozzáadásra kerülnek. Ha az emlékeztető ideje lejár, akkor az alapértelmezett értékek lesznek használva.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Prioritás megváltoztatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy prioritásának megváltoztatását.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Megjelölés szemétként

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy szemétként vagy kéretlenként való megjelölését.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Külső hivatkozás

Ez a funkció egyszerű módszert nyújt a jegy műveletmenüjében való külső hivatkozások megjelenítéséhez.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Emberek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Tulajdonos megváltoztatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy tulajdonosának megváltoztatását.

Felelős megváltoztatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy felelősének beállítását vagy megváltoztatását.

Megjegyzés: Ez a funkció alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

Ügyfél megváltoztatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy ügyfelének és ügyfél-felhasználójának megváltoztatását.

Nézetek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Jegy nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy PDF-fájlba történő kinyomtatását és letöltését.

Előzmények megtekintése

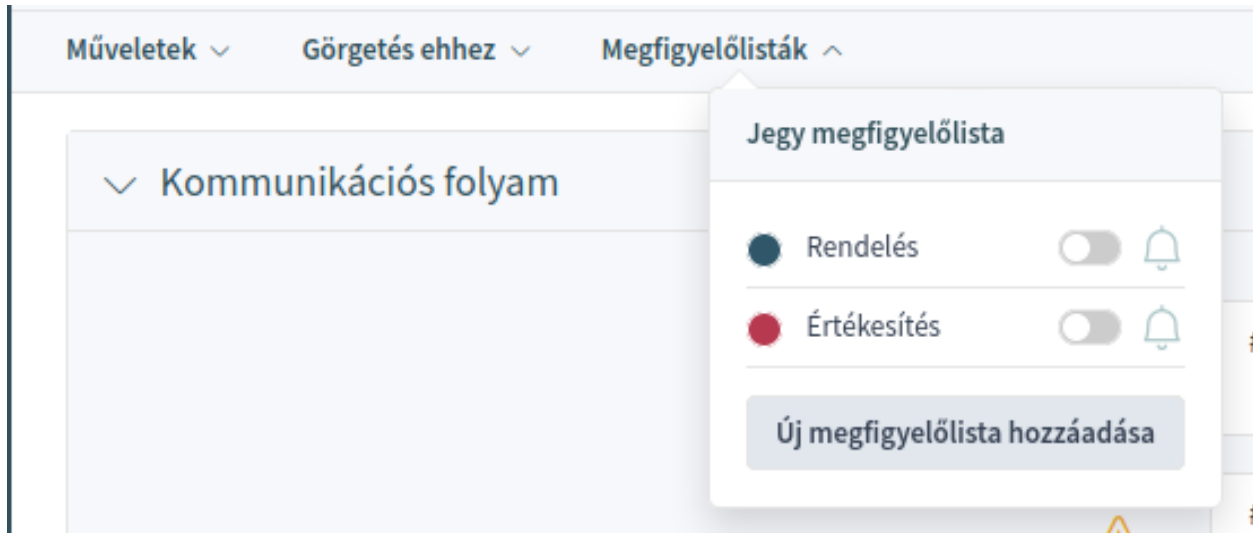
Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a jegy előzményeinek megtekintését. Az előzmények tartalmazzák az összes olyan műveletet, amelyek a jeggyel történtek a múltban. A műveletekkel együtt az időbélyeg és a műveletet elvégző személy felhasználóneve is megjelenik.

Megfigyelőlisták

Megjegyzés: A funkciót először be kell kapcsolni a `Ticket : : Watchlist` beállítással. A funkció bizonyos csoportokra való korlátozásához ellenőrizze a `Ticket : : WatchlistGroup` beállítást a rendszerbeállításokban. Alapértelmezetten az összes felhasználó hozzá fog férni ehhez a funkcióhoz.

Lehetőség van személyre szabni a megfigyelőlista értesítéseket a *Jegyértesítések* képernyőn.

Használja ezt a menüpontot, hogy jegyeket adjon egy megfigyelőlistához vagy jegyeket távolítson el egy megfigyelőlistáról. A *Megfigyelőlisták* menüpont a kenyérmorzsasávon érhető el.



67. ábra: Megfigyelőlisták menü

A jegy ezen a menüponton keresztül rendelhető hozzá egy megfigyelőlistához az aktiváló gomb használatával. Továbbá a jegy el is távolítható egy megfigyelőlistáról. Az *Új megfigyelőlista hozzáadása* gomb a *Jegy megfigyelőlista áttekintő* képernyőt és a *Jegy megfigyelőlista létrehozása* műveletet nyitja meg.

Ha a jegy hozzá van adva egy megfigyelőlistához, akkor a menüpont megváltozik a megfigyelőlistánál meghatározott színre. Ha a jegy több megfigyelőlistához is hozzá van adva, akkor az összes szín megjelenítésre kerül.

Használja a harang ikont, hogy emlékeztetőt állítson be a megfigyelőlistában lévő jegyhez. Ehhez az ügyintézőnek fel kell iratkoznia a jegyre, vagy a jegynek a megfigyelőlistái egyikéhez rendelve kell lennie.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor látható, ha a jegy már hozzá van adva egy megfigyelőlistához.

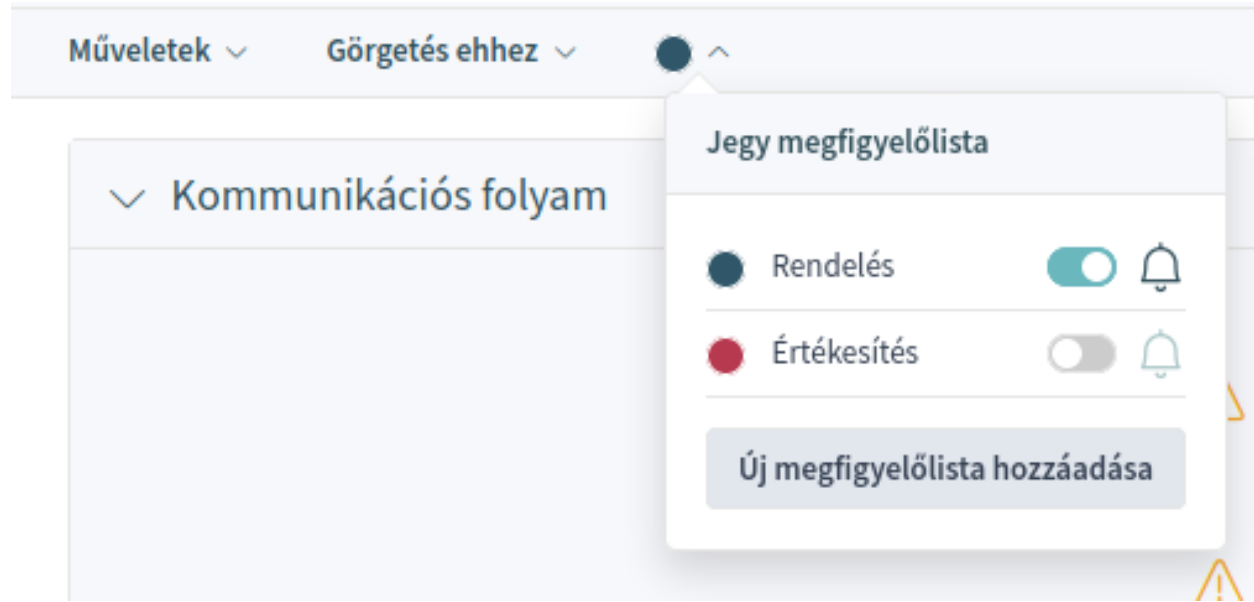
A *Megfigyelőlista emlékeztető* művelet alapértelmezetten a következő mezőkkel rendelkezik:

Emlékeztető aktív

Azt vezérli, hogy az emlékeztető aktív-e vagy sem. Új emlékeztetők csak akkor lesznek hozzáadva, ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve. A meglévő emlékeztetőknél a jelölőnégyzet üresre állítása el fogja távolítani az emlékeztetőt.

Emlékeztető ideje *

Állítsa be azt a dátumot és időt, amikor az emlékeztetőnek meg kell jelennie.



68. ábra: Megfigyelőlistához hozzáadott jegy

Emlékeztető ehhez *

Válasszon egy megfigyelőlistát a legördülő listából.

Jegyzet

További információk hozzáadása az emlékeztető szövegéhez.

Megjegyzés: Csak egyetlen aktív emlékeztető lehet ügyintézőnként és jegyenként. Az értesítések csak minden tizedik percben lesznek elküldve.

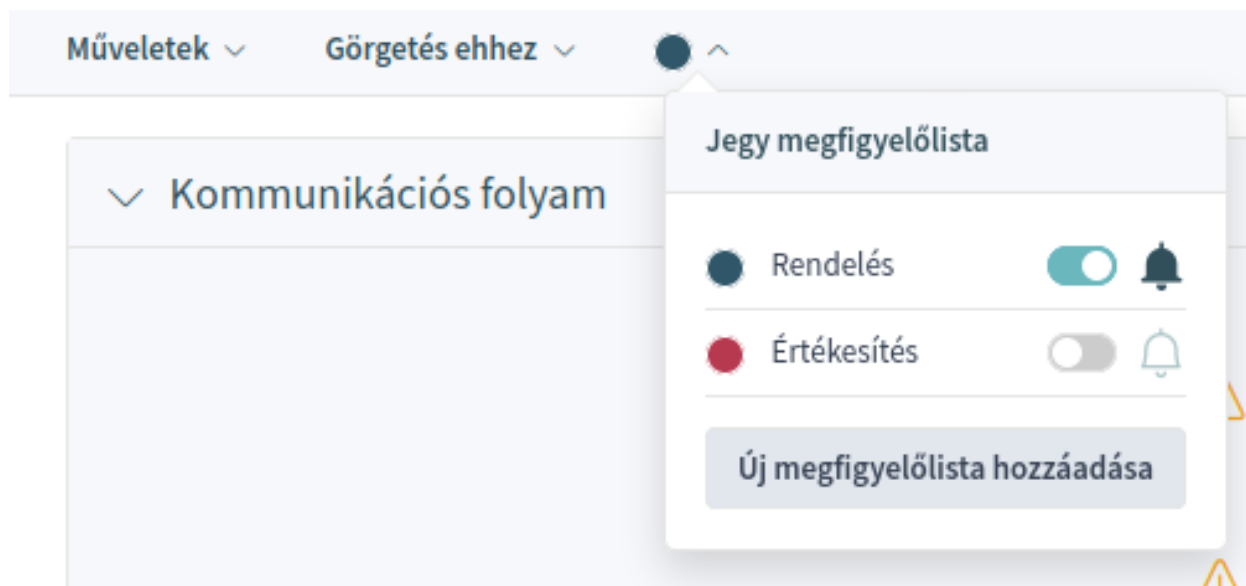
Ha emlékeztető van meghatározva a jegyhez egy megfigyelőlistában, akkor a harang ikon kitöltött lesz.

Egy megfigyelőlista ahhoz az ügyintézőhöz tartozik, aki létrehozta. A lista áthelyezhető egy másik ügyintézőhöz a *Jegy megfigyelőlista áttekintő* képernyőn. Egy megfigyelőlistának egy másik ügyintézőhöz történő áthelyezésekor az emlékeztetők is át lesznek helyezve.

Az ilyen esetben, ahol a megfigyelőlista tulajdonosa megváltozik, a kiküldött értesítés eltér a többitől. Csak az e-mail értesítési módszerrel küldhető ki, és nem tartalmazhat semmilyen, a jegyhez kapcsolódó OTRS okos címkét (ha tartalmazna, akkor eltávolításra kerülnek küldés előtt), mivel nincs érintett jegy abban a folyamatban, amely aktiválja az eseményt.

Az alapértelmezett *Megfigyelőlista áthelyezés értesítés* a `WatchlistMoveNotification` eseményhez van csatolva. Ennek és az ugyanehhez az eseményhez csatolt bármely egyéb jegyértesítésnek meg kell akadályoznia ezeknek a jegyhez kapcsolódó OTRS okos címkéknek a használatát.

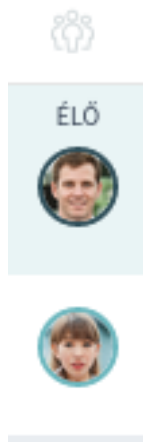
Az emlékeztetők csak akkor lesznek elküldve, ha a hozzárendelt ügyintézőnek abban az időpontban még hozzáférése van a jegyet tartalmazó megfigyelőlistához és/vagy még mindig fel van iratkozva a jegyre.



69. ábra: Aktív megfigyelőlista emlékeztető

Oldalsáv

Az oldalsáv gyors áttekintést nyújt azzal kapcsolatban, hogy mely ügyintézők vesznek részt a jegyben: ki a jegy tulajdonosa, ki a jegy felelőse és mely ügyintézők figyelik a jegyet.



70. ábra: Oldalsáv

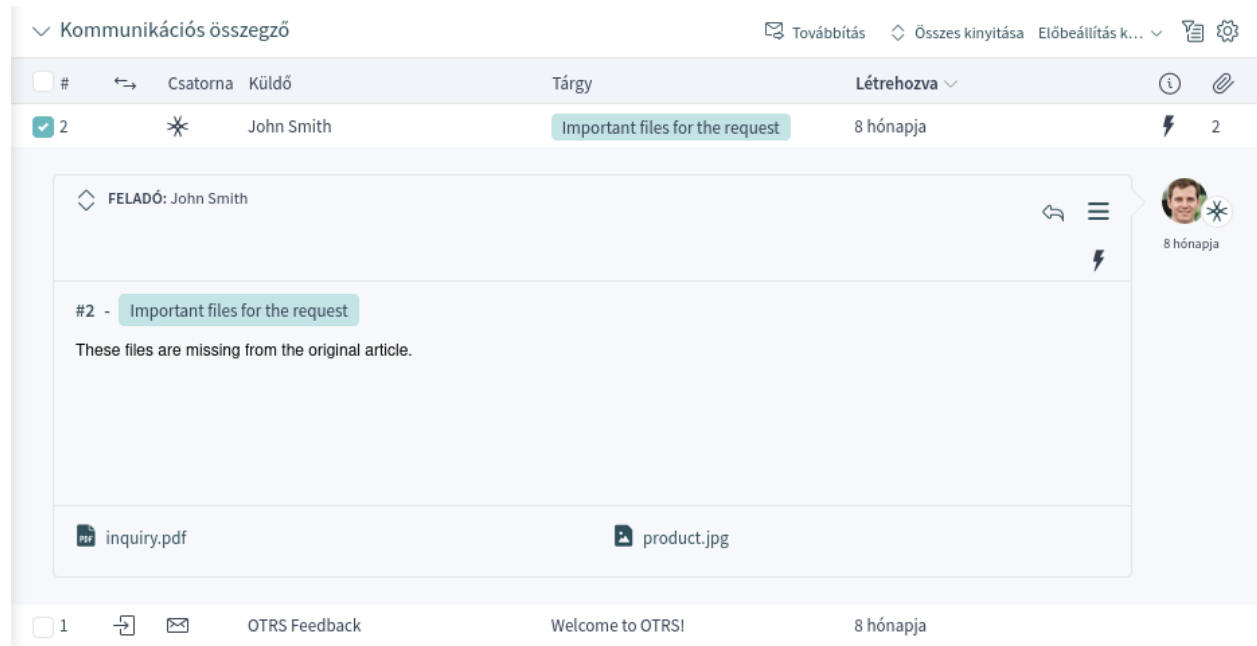
A résztvevő ügyintézők egy toll ikonnal vannak jelezve, ha az egeret az oldalsáv fölé húzza. Ez azt jelenti, hogy az ügyintéző valamilyen műveletet végrehajtott a jegyen, például megváltoztatta a tulajdonságokat vagy bejegyzéseket adott hozzá.

A jegyet megfigyelő ügyintézők egy szem ikonnal vannak jelezve, ha az egeret az oldalsáv fölé húzza.

A profilkép körüli sötétzöld szegély azt jelenti, hogy az ügyintéző a jegy tulajdonosa, míg a felelős ügyintéző világoszöld szegéllyel rendelkezik a profilképe körül.

1.6 Bejegyzések

A bejegyzések az elemek egy jegyben. Egy jegyen belüli összes kommunikáció új bejegyzést eredményez. Használja a bejegyzés részletes nézetét a bejegyzésekkel való munkához. A bejegyzés részletes nézete a jegy részletes nézetének *Kommunikációs összegző* vagy a *Kommunikációs folyamat* felületi elemeiből érhető el, ha egy bejegyzés ki van nyitva.



71. ábra: Kinyitott kommunikációs összegző felületi elem

A jegy bejegyzései elküldhetők e-mail-mellékletekként is. Az ügyintézők több bejegyzést is kiválaszthatnak egy jegyből, és egyszerre továbbíthatják azokat, ahelyett hogy csak egyetlen bejegyzést továbbítanának. Egy jelölőnégyzet jelenik meg minden egyes bejegyzés mellett a *Kommunikációs folyamat* és a *Kommunikációs összegző* felületi elemekben, valamint egy *Továbbítás* menüpont kerül megjelenítésre a felületi elem fejlécében. Erre a menüpontra kattintva megnyílik a *Továbbítás e-mailben* művelet, és csatolja az összes kiválasztott bejegyzést mellékletekként.

A melléklet típusú dinamikus mező akkor jelenik meg a bejegyzés fejlécében, ha hozzá lett adva a képernyőkhöz és legalább egy fájlt feltöltöttek.

Egy melléklet típusú bejegyzés dinamikus mezőből történő fájl letöltéséhez:

1. Válasszon egy olyan bejegyzést, amely rendelkezik legalább egy feltöltött fájl tartalmazó melléklet típusú dinamikus mezővel.
2. Nyissa ki a bejegyzést.
3. Keresse meg a mellékleteket a bejegyzés fejlécében.
4. Kattintson egy fájl névre a fájl letöltéséhez.

Megjegyzés: Nincs lehetőség fájlokat törölni abból a melléklet típusú dinamikus mezőből, amely bejegyzés objektumhoz lett létrehozva.



72. ábra: Melléklet dinamikus mező a bejegyzés fejlécében

1.6.1 Bejegyzés részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a bejegyzés részletes nézetén.

Kommunikáció	Nézetek	Szervezés
→ Válasz jegyzetben	→ Bejegyzés hivatkozásának másolása	→ Megjelölés fontosként
→ Válasz e-mailben	→ Bejegyzés nyomtatása	→ Bejegyzés felosztása
→ Átírányítás e-mailben		
→ Válasz mindenkinek e-mailben		
→ Továbbítás e-mailben		

73. ábra: Bejegyzés részletes nézetének műveletei

Kommunikáció

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Válasz jegyzetben

Ez a művelet lehetővé tesz egy bejegyzésre való választ, ha az eredeti bejegyzés egy jegyzet. A válasz jegyzetben képernyő nagyon hasonló a jegyzet hozzáadása képernyőhöz.

Válasz e-mailben

Ez a művelet lehetővé tesz egy e-mailben történő választ a bejegyzésre. A válasz e-mailben képernyő nagyon hasonló egy e-mail program képernyőjéhez.

Ha egy bejegyzés küldője nem az ügyfél-felhasználó, akkor ez a művelet beállítja az eredeti küldőt a *Címzett* mezőbe, és hozzáadja az ügyfél-felhasználót a *Másolat* mezőhöz a külső bejegyzéseknél. Ha a bejegyzés belső, akkor az eredeti küldő a *Címzett* mezőbe lesz beállítva (ha az e-mail elérhető), és az ügyfél-felhasználó nem lesz hozzáadva a *Másolat* mezőhöz vagy bármilyen egyéb mezőhöz.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Átírányítás e-mailben

Ez a művelet lehetővé teszi a bejegyzés átírányítását e-mailként. Az új címzett úgy fogja megkapni az e-mailt, mintha eredetileg neki küldték volna. Lehetőség van az eredeti küldő tájékoztatására az átírányítással kapcsolatban.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Válasz mindenkinek e-mailben

Ez a művelet lehetővé teszi, hogy bejegyzésválaszt küldjön e-mailben egyszerre az összes címzettnek. A válasz mindenkinek e-mailben képernyő nagyon hasonló egy e-mail program képernyőjéhez.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Ha egy bejegyzés küldője nem az ügyfél-felhasználó, akkor ez a művelet beállítja az eredeti küldőt a *Címzett* mezőbe, és hozzáadja a további címzetteket és az ügyfél-felhasználót a *Másolat* mezőhöz a külső bejegyzéseknél. Ha a bejegyzés belső, akkor az eredeti küldő a *Címzett* mezőbe lesz beállítva (ha az e-mail elérhető), és a további címzettek a *Másolat* mezőhöz lesznek adva. Az ügyfél-felhasználó nem lesz hozzáadva a *Másolat* mezőhöz vagy bármilyen egyéb mezőhöz.

Továbbítás e-mailben

Ez a művelet lehetővé teszi egy bejegyzés e-mailként való továbbítását. A továbbítás e-mailben képernyő nagyon hasonló egy e-mail program képernyőjéhez.

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Válasz SMS-ben

Ez a művelet lehetővé teszi, hogy SMS üzenetben válaszoljon egy bejegyzésre. Lehetőség van az SMS-t felugró üzenetként küldeni, hogy felhasználói beavatkozás nélkül közvetlenül megjelenjen a célmobileszközön (a használt eszköztől és szolgáltatótól függően).

Ehhez a művelethez a jegyet zárolni kell a műveletet végrehajtó ügyintézőhöz.

Megjegyzés: További szerződés szükséges ezen művelet használatához.

Szervezés

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Megjelölés fontosként vagy fontosként való megjelölés megszüntetése

Ez a művelet lehetővé teszi a bejegyzés fontosként való megjelölését vagy a fontosként való megjelölés megszüntetését. A fontosként megjelölt bejegyzések egy villám ikonnal rendelkeznek a fejlécben.

Bejegyzés felosztása

Ez a művelet lehetővé teszi a bejegyzés felosztását egy másik jegybe. Az ügyintéző feloszthatja a bejegyzést telefonos jegybe, e-mail jegybe vagy folyamatjegybe.

Nézetek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Bejegyzés nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi a bejegyzés PDF-fájlba történő nyomtatását, valamint annak letöltését.

Bejegyzés hivatkozásának másolása

Ez a művelet lehetővé teszi az egyéni bejegyzés hivatkozásának másolását a vágólapra.

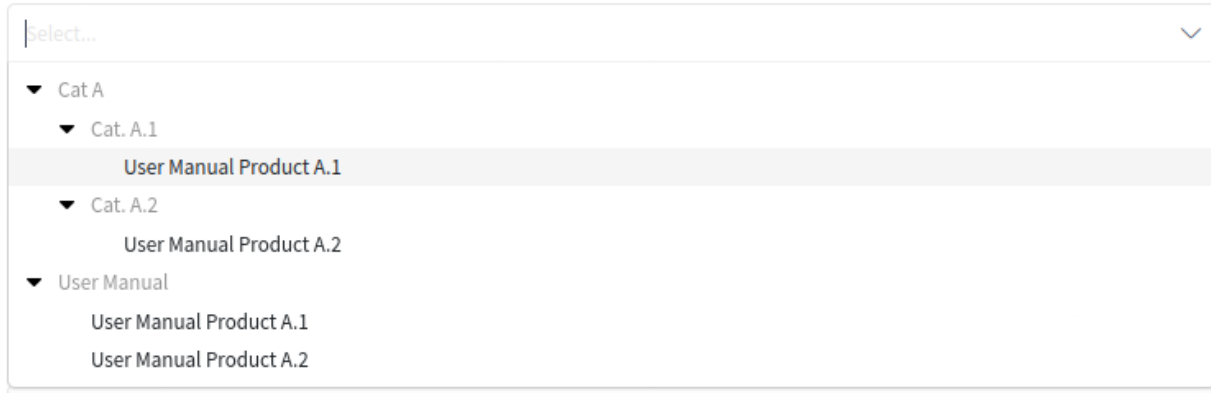
Egyszerű nézet

Ez a művelet lehetővé teszi az e-mail bejegyzés nyers forrásának megtekintését.

Sablonok

Kategória mappaszerkezettel rendelkező sablonok határozhatók meg a bejegyzések gyorsabb létrehozásához. Ez a mappaszerkezet minden olyan űrlapon meg fog jelenni, amely bejegyzést állít elő. A mappaszerkezet egy *Szövegsablon* nevű legördülő mező, ahol a sablon egy kategóriában választható ki.

Text Template



74. ábra: Szövegsablon mező

Megjegyzés: A sablon típusa és a jegy várólistája határozza meg, hogy egy sablon megjelenik-e egy bizonyos kategória mappaszerkezetében. A kategória határozza meg, hogy mely kategóriaszerkezetben jelenik meg a sablon.

1.7 Szolgáltatások

Megjegyzés: Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára a *Szolgáltatásmenedzsment* menühöz, hozzá kell adnia őket az *itsm-service* csoporthoz tagként.

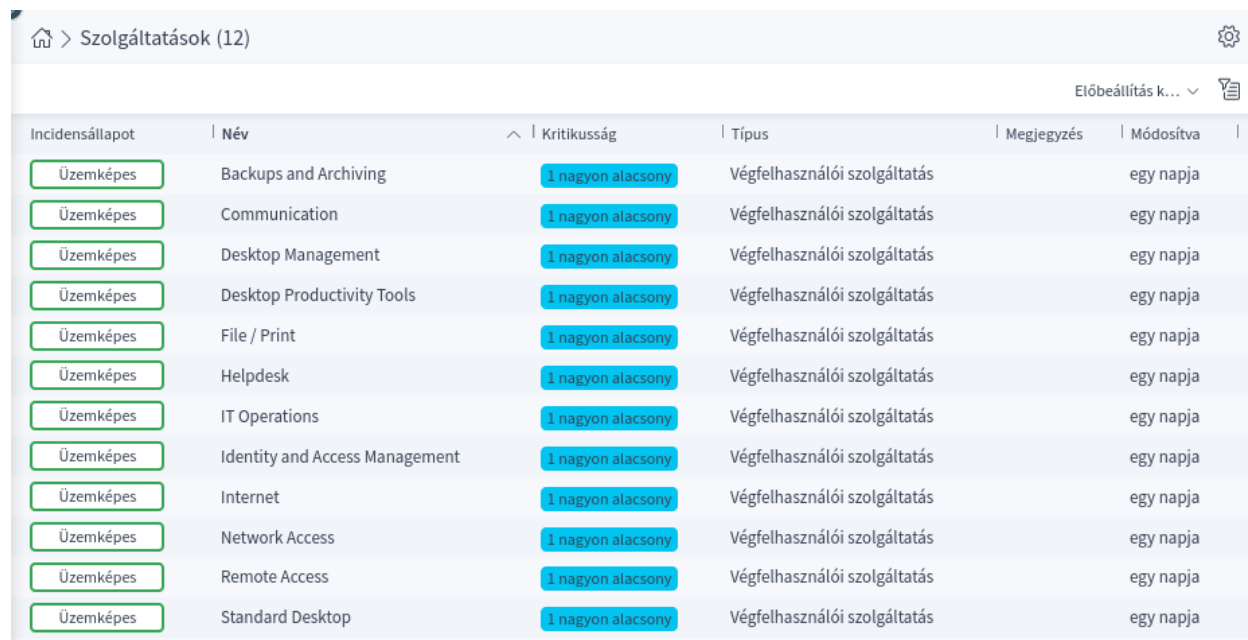
1.7.1 Szolgáltatáslista

Használja ezt a képernyőt, hogy elérje a szolgáltatások listáját közvetlenül az ügyintézői felületen. A *Szolgáltatások* menüpont a főmenüben érhető el.

A szolgáltatások és konfigurációelemek nézete, beleértve minden egyes objektum aktuális állapotának információit, lehetővé teszi egy incidens elemzését és az incidens hatásának kiszámítását az érintett szolgáltatásoknál és ügyfeleknél, valamint a szolgáltatási megállapodások és a kapcsolt konfigurációelemek is megjelennek. Minden konfigurációelemnél látható az aktuális incidensállapot. Továbbá az incidensállapot terjesztésre kerül a függő szolgáltatási megállapodásoknál és konfigurációelemeknél. Ha kiválasztanak egy szolgáltatást, akkor meg fog jelenni a szolgáltatás részletes nézete, mostantól a további aktuális *incidensállapottal*, amely a függő szolgáltatások és konfigurációelemek incidensállapotaiból kerülnek kiszámításra.

A szolgáltatás állapotai a következő három érték egyikével rendelkezhetnek:

- Üzemképes (zöld)



Incidensállapot	Név	Kritikusság	Típus	Megjegyzés	Módosítva
Üzemképes	Backups and Archiving	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Communication	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Desktop Management	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Desktop Productivity Tools	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	File / Print	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Helpdesk	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	IT Operations	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Identity and Access Management	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Internet	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Network Access	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Remote Access	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Standard Desktop	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja

75. ábra: Szolgáltatáslista

- Figyelmeztetés (sárga)
- Incidens (piros)

Az incidensállapot terjesztése akkor lesz végrehajtva, ha a konfigurációelemek össze vannak kapcsolva más üzleti objektumokkal. A konfigurációelemek összekapcsolása kézi feladat. Az összekapcsolásnak a következő kombinációja lehetséges egy alapértelmezett telepítésben:

Első üzleti objektum	Második üzleti objektum	Forráskapcsolat	Célskapcsolat
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Alternatíva erre	Alternatíva erre
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Csatlakoztatva ide	Csatlakoztatva ide
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Függ ettől	Szükséges ehhez
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Tartalmazza	Része ennek
Konfigurációelem	Konfigurációelem	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Konfigurációelem	Jegy	Alternatíva erre	Alternatíva erre
Konfigurációelem	Jegy	Függ ettől	Szükséges ehhez
Konfigurációelem	Jegy	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Konfigurációelem	Szolgáltatás	Alternatíva erre	Alternatíva erre
Konfigurációelem	Szolgáltatás	Függ ettől	Szükséges ehhez
Konfigurációelem	Szolgáltatás	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Konfigurációelem	Tudásbázis-bejegyzés	Normál	Normál
Konfigurációelem	Tudásbázis-bejegyzés	Szülő	Gyermek
Konfigurációelem	Tudásbázis-bejegyzés	Releváns ezzel	Releváns ezzel
Szolgáltatás	Tudásbázis-bejegyzés	Normál	Normál
Szolgáltatás	Tudásbázis-bejegyzés	Szülő	Gyermek
Szolgáltatás	Tudásbázis-bejegyzés	Releváns ezzel	Releváns ezzel

A forrás- és célskapcsolatok felcserélhetők az üzleti objektumok egymáshoz történő kapcsolásához. Ennek a mechanizmusnak köszönhetően az összekapcsolás bármely típusú üzleti objektum részletes nézetről indítható az *Objektumok összekapcsolása* műveleten keresztül.

Lásd még:

Az összekapcsolási lehetőségek kiterjeszthetők a rendszerbeállításokban.

Alapértelmezetten csak a *Függ ettől* összekapcsolás rendelkezik mögöttes logikával. Itt a következő szabályok kerülnek alkalmazásra:

- Ha egy konfigurációelem egy másik olyan konfigurációelemtől függ, amely *Incidens* állapotban van, akkor a függő konfigurációelem a *Figyelmeztetés* állapotot kapja.
- Ha egy szolgáltatás konfigurációelemektől függ, és ezen konfigurációelemek egyike *Incidens* állapottal rendelkezik, akkor a szolgáltatás is az *Incidens* állapotot fogja kapni.
- Ha egy szolgáltatás konfigurációelemektől függ, és ezen konfigurációelemek egyike *Figyelmeztetés* állapottal rendelkezik, akkor a szolgáltatás is a *Figyelmeztetés* állapotot fogja kapni.
- Ha egy szolgáltatásnak alszolgáltatásai vannak, és ezen szolgáltatások egyike *Incidens* állapottal rendelkezik, akkor a szülő szolgáltatás a *Figyelmeztetés* állapotot fogja kapni.
- Ha egy szolgáltatásnak alszolgáltatásai vannak, és ezen szolgáltatások egyike *Figyelmeztetés* állapottal rendelkezik, akkor a szülő szolgáltatás a *Figyelmeztetés* állapotot fogja kapni.

Bármely egyéb kapcsolattípusnak nincs hatása a szolgáltatások incidensállapotára.

A megfelelő szolgáltatások, alszolgáltatások és konfigurációelemek állapota kerül megjelenítésre a nézeten.

Lásd még:

Olvassa el a [konfigurációelemek](#) fejezetet a szolgáltatásállapotok dinamikus kiszámításának beállításához.

1.7.2 Szolgáltatás részletes nézet


Használja ezt a képernyőt egy szolgáltatás részleteinek megtekintéséhez. A szolgáltatás részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy szolgáltatást a szolgáltatáslistából.

Szolgáltatás részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a szolgáltatás részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Szolgáltatásinformációk felületi elem

Ez a felületi elem a szolgáltatással kapcsolatos információkat jeleníti meg.

▼ Szolgáltatásinformációk 

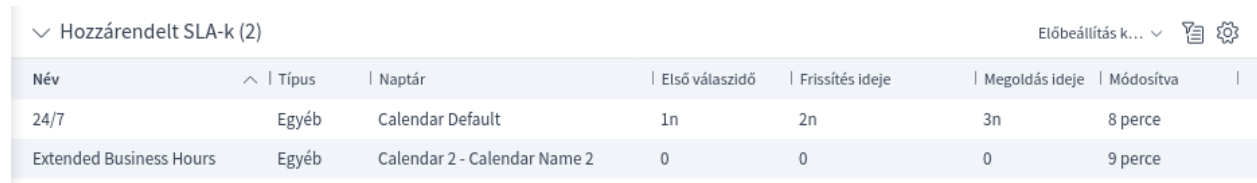
Szolgáltatás Backups and Archiving

INCIDENSÁLLAPOT Üzemképes	LÉTREHOZVA egy napja	MÓDOSÍTVA egy napja
TÍPUS Végfelhasználói szolgáltatás	KRITIKUSSÁG 1 nagyon alacsony	

76. ábra: Szolgáltatásinformációk felületi elem

Hozzárendelt SLA-k felületi elem

Ez a felületi elem azokat a szolgáltatási megállapodásokat jeleníti meg, amelyek hozzá vannak rendelve a szolgáltatáshoz. Ha rákattint egy szolgáltatási megállapodásra, akkor a *Szolgáltatási megállapodások* részletes nézete nyílik meg.

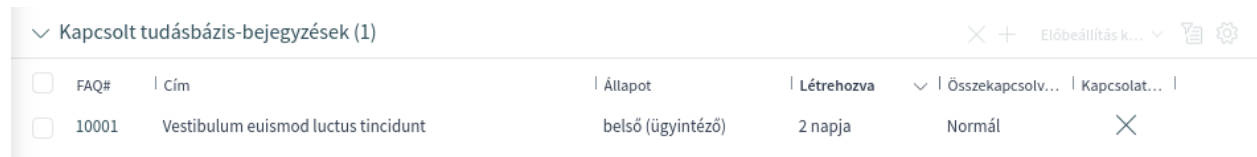


Név	Típus	Naptár	Első válaszdő	Frissítés ideje	Megoldás ideje	Módosítva
24/7	Egyéb	Calendar Default	1n	2n	3n	8 perce
Extended Business Hours	Egyéb	Calendar 2 - Calendar Name 2	0	0	0	9 perce

77. ábra: Hozzárendelt SLA-k felületi elem

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Ez a felületi elem a kapcsolt tudásbázis-bejegyzéseket jeleníti meg, de a felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy tudásbázis-bejegyzés hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.



FAQ#	Cím	Állapot	Létrehozva	Összekapcsolva...	Kapcsolat...
<input type="checkbox"/>	10001 Vestibulum euismod luctus tincidunt	belső (ügyintéző)	2 napja	Normál	X

78. ábra: Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Szolgáltatás részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a szolgáltatás részletes nézetén.

Objektumok összekapcsolása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek más üzleti objektumok hozzákapcsolását a szolgáltatáshoz.

Szolgáltatás nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a szolgáltatás PDF-fájlba történő kinyomtatását és lementését.

1.8 Szolgáltatási megállapodások

Megjegyzés: Annak érdekében, hogy hozzáférést adjon a felhasználók számára a *Szolgáltatásmenedzment* menühöz, hozzá kell adnia őket az *itsm-service* csoporthoz tagként.

1.8.1 Szolgáltatásimegállapodás-lista

Használja ezt a képernyőt, hogy elérje a szolgáltatási megállapodások listáját közvetlenül az ügyintézői felületen. A *Szolgáltatási megállapodások* menüpont a főmenüben érhető el.

Név	Típus	Naptár	Első válaszdő	Frissítés ideje	Megoldás ideje	Módosítva
24/7	Egyéb	Calendar Default	1n	2n	3n	12 perce
Extended Business Hours	Egyéb	Calendar 2 - Calendar Name 2	0	0	0	14 perce

79. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-lista

1.8.2 Szolgáltatási megállapodás részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy szolgáltatási megállapodás részleteinek megtekintéséhez. A szolgáltatási megállapodás részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy szolgáltatási megállapodást a szolgáltatásimegállapodás-listából.

Szolgáltatási megállapodás részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a szolgáltatási megállapodás részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Szolgáltatásimegállapodás-információk felületi elem

Ez a felületi elem a szolgáltatási megállapodással kapcsolatos információkat jeleníti meg.

LÉTREHOZVA 26 perce	MÓDOSÍTVA 4 perce	TÍPUS Egyéb
------------------------	----------------------	----------------

80. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-információk felületi elem

Szolgáltatásimegállapodás-idők felületi elem

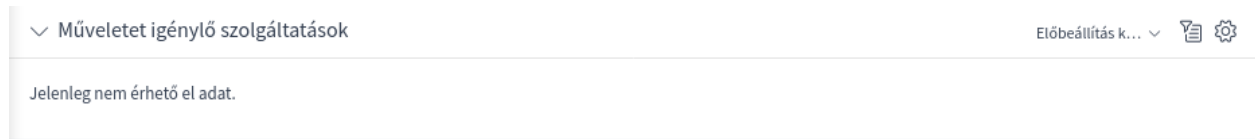
Ez a felületi elem a szolgáltatási megállapodással kapcsolatos időket jeleníti meg.

NAPTÁR Alapértelmezett naptár	ELSŐ VÁLASZIDŐ 1n	FRISSÍTÉS IDEJE 2n
MEGOLDÁS IDEJE 3n		

81. ábra: Szolgáltatásimegállapodás-idők felületi elem

Műveletet igénylő szolgáltatások felületi elem

Ez a felületi elem azokat a szolgáltatásokat sorolja fel, amelyek *Figyelmeztetés* vagy *Incidens* incidensállapottal rendelkeznek.



82. ábra: Műveletet igénylő szolgáltatások felületi elem

Hozzárendelt szolgáltatások felületi elem

Ez a felületi elem azokat a szolgáltatásokat jeleníti meg, amelyek hozzá vannak rendelve a szolgáltatási megállapodáshoz. Ha rákattint egy szolgáltatásra, akkor a *Szolgáltatások* részletes nézete nyílik meg.

Incidensállapot	Név	Kritikuság	Típus	Megjegyzés	Módosítva
Üzemképes	Backups and Archiving	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Communication	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja
Üzemképes	Desktop Management	1 nagyon alacsony	Végfelhasználói szolgáltatás		egy napja

83. ábra: Hozzárendelt szolgáltatások felületi elem

Szolgáltatási megállapodás részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el a szolgáltatási megállapodás részletes nézetén.

Szolgáltatási megállapodás nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek a szolgáltatási megállapodás PDF-fájlba történő kinyomtatását és letöltését.

1.9 Tudásbázis-bejegyzések

A tudásbázis-bejegyzések a gyakran ismételt kérdésekre adnak választ, vagy közös tudásbázist tartalmaznak.

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

1.9.1 Tudásbázis-bejegyzés létrehozása

Használja ezt a képernyőt, hogy új tudásbázis-bejegyzéseket adjon a rendszerhez. A tudásbázis-bejegyzés létrehozása képernyő a főmenüből és a műveletmenüből érhető el.

84. ábra: Tudásbázis-bejegyzés létrehozása

A következő beállítások egy tudásbázis-bejegyzés hozzáadásakor érhetők el. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Tulajdonságok

Ebben a szakaszban a következő lehetőségeket lehet beállítani.

Cím *

A tudásbázis-bejegyzés neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Kulcsszavak

Néhány kulcsszó hozzáadása a tudásbázis-bejegyzés megtalálásának egyszerűbbé tételéhez.

Kategória *

Válasszon egy kategóriát az elérhető kategóriák közül.

Állapot *

A tudásbázis-bejegyzés állapotának kiválasztása. A lehetséges értékek:

- *Külső (ügyfél)*: a tudásbázis-bejegyzés látható az ügyintézőknek és a külső felületre bejelentkezett ügyfél-felhasználóknak.
- *Belső (ügyintéző)*: a tudásbázis-bejegyzés csak az ügyintézőknek látható.
- *Nyilvános (mindenki)*: a tudásbázis-bejegyzés bárki számára látható a külső felületen keresztül.

Érvényesség *

A tudásbázis-bejegyzés érvényességének beállítása. A tudásbázis-bejegyzések csak akkor használhatók az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állítása letiltja a tudásbázis-bejegyzés használatát.

Nyelv *

Válasszon egy nyelvet az elérhető nyelvek közül.

Mellékletek

Lehetőség van mellékleteket adni a tudásbázis-bejegyzéshez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Jelenség (nyilvános)

Adjon meg egy olyan leírást itt, amely elmagyarázza a jelenlegi helyzetet.

Probléma (nyilvános)

A jelenség részletesebb leírása.

Megoldás (nyilvános)

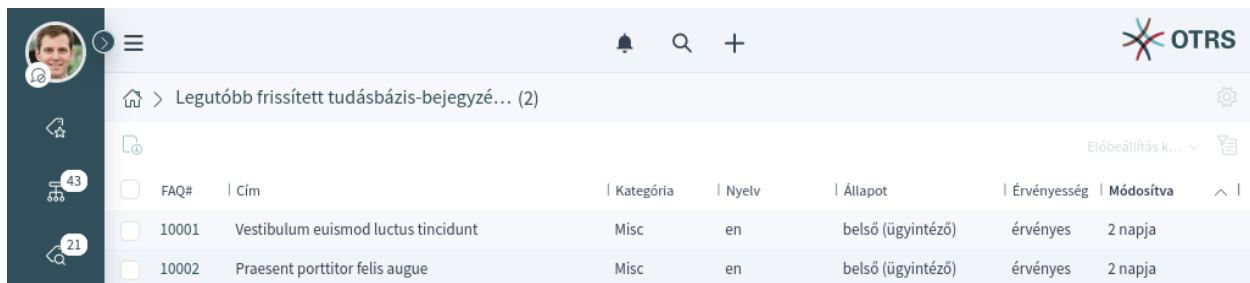
Magyarázza el, hogyan lehet megoldani a problémát, vagy osszon meg egy kerülőmegoldást a probléma megoldáshoz.

Megjegyzés (belső)

Belső szöveg a jelenlegi tudásbázis-bejegyzéssel kapcsolatban, kizárólag az ügyintézőknek.

1.9.2 Tudásbázisbejegyzés-lista

Használja ezt a képernyőt a tudásbázis-bejegyzések közti böngészéshez. A tudásbázisbejegyzés-lista a szervező oldalsávról érhető el.



FAQ#	Cím	Kategória	Nyelv	Állapot	Érvényesség	Módosítva
10001	Vestibulum euismod luctus tincidunt	Misc	en	belső (ügyintéző)	érvényes	2 napja
10002	Praesent porttitor felis augue	Misc	en	belső (ügyintéző)	érvényes	2 napja

85. ábra: Tudásbázisbejegyzés-lista

A listában lévő elemek exportálhatók. Az lista egy elemére kattintva megnyílik a tudásbázis-bejegyzés részletes nézete.

1.9.3 Tudásbázis-bejegyzés részletes nézet

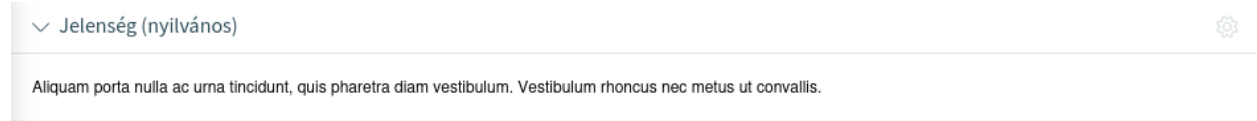
Használja ezt a képernyőt egy tudásbázis-bejegyzés részleteinek megtekintéséhez. A tudásbázis-bejegyzés részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy tudásbázis-bejegyzést a tudásbázisbejegyzés-listáról.

Tudásbázis-bejegyzés részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan a tudásbázis-bejegyzés részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Jelenség felületi elem

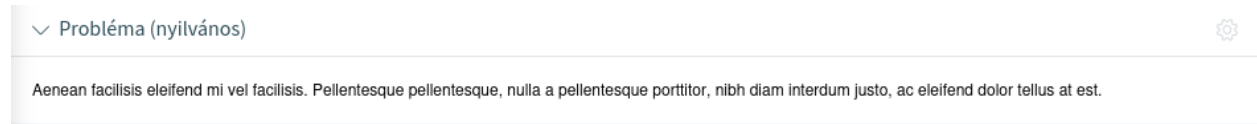
Ez a felületi elem egy probléma jelenségének leírásához használható.



86. ábra: Jelenség felületi elem

Probléma felületi elem

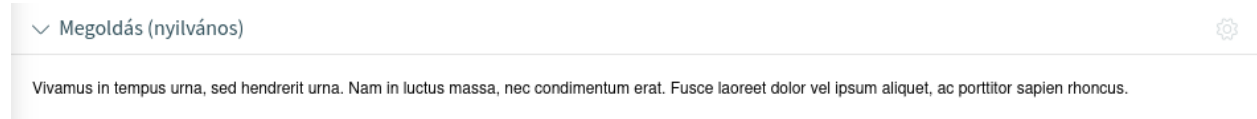
Ez a felületi elem maga a probléma leírásához használható.



87. ábra: Probléma felületi elem

Megoldás felületi elem

Ez a felületi elem a probléma megoldásának leírásához használható.



88. ábra: Megoldás felületi elem

Tulajdonságok felületi elem

Ez a felületi elem a tudásbázis-bejegyzés tulajdonságait jeleníti meg. A tulajdonságok kis kártyákként vannak ábrázolva a felületi elemen belül.

A legtöbb kártya rendelkezik egy toll ikonnal a jobb felső sarokban. Erre az ikonra kattintva lehetősége van az ügyintézőnek a tulajdonság közvetlen szerkesztésére.

Mellékletek felületi elem

Ez a felületi elem a tudásbázis-bejegyzés mellékleteinek megjelenítéséhez használható. A mellékletek a *Szerkesztés* művelettel kezelhetők.

Értékelés felületi elem

Ez a felületi elem a tudásbázis-bejegyzés értékeléséhez használható. A tudásbázis-bejegyzés értékeléséhez kattintson az *Igen* vagy a *Nem* arcra a felületi elemben.

Kapcsolt jegyek felületi elem

Ez a felületi elem azokat a jegyeket jeleníti meg, amelyek a tudásbázis-bejegyzéshez vannak kapcsolva. A felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy jegy hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

Tulajdonságok		
FAQ# 10001		
KATEGÓRIA	KULCSSZAVAK	ÉRVÉNYSÉG
Misc	tincidunt, vestibulum	érvényes
NYELV	ÁLLAPOT	ÉRTÉKELÉSEK
en	belső (ügyműködő)	😊 0 😞 0
LÉTREHOZVA	MÓDOSÍTVA	
2 napja	2 napja	

89. ábra: Tulajdonságok felületi elem

Mellékletek					
Típus	Fájlnév	Fájlméret	Létrehozás ideje	Előnézet	Letöltés
<input type="checkbox"/>	opensearch.xml	503 B	2 napja		

90. ábra: Mellékletek felületi elem

Értékelés	
Hasznos volt ez a bejegyzés Önnek?	
<input type="radio"/> Igen	<input type="radio"/> Nem

91. ábra: Értékelés felületi elem

Kapcsolt jegyek (1)							
Szám	Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot	Várólista	Összekapcsol...	Kapcsola...
<input type="checkbox"/> 2023072610000403	Donec tortor augue	4 magas	2 napja	új	Junk	Normál	

92. ábra: Kapcsolt jegyek felületi elem

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Ez a felületi elem egyéb olyan tudásbázis-bejegyzéseket jelenít meg, amelyek az éppen megtekintett tudásbázis-bejegyzéshez vannak kapcsolva. A felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy tudásbázis-bejegyzés hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések (1)							✕	+	Előbeállítás k...	📄	⚙️
<input type="checkbox"/>	FAQ#	Cím	Állapot	Létrehozva	Összekapcsolv...	Kapcsolat...					
<input type="checkbox"/>	10001	Vestibulum euismod luctus tincidunt	belső (ügyintéző)	2 napja	Normál	✕					

93. ábra: Kapcsolt tudásbázis-bejegyzések felületi elem

Kapcsolt időpontok felületi elem

Ez a felületi elem azokat az időpontokat jeleníti meg, amelyek a tudásbázis-bejegyzéshez vannak kapcsolva. A felületi elem csak akkor lesz megjelenítve, ha legalább egy időpont hozzá van kapcsolva ehhez az üzleti objektumhoz. Új kapcsolatok adhatók hozzá az *Objektumok összekapcsolása* művelettel. A meglévő kapcsolatok szintén itt kezelhetők.

Kapcsolt időpontok (1)							✕	+	Előbeállítás k...	📄	⚙️
<input type="checkbox"/>	Cím	Hely	Kezdési idő	Befejezési idő	Létrehozva	Összekapcsolv...	Kapcsolat...				
<input type="checkbox"/>	Daily Meeting		2023-07-26 10:00	2023-07-26 11:00	2 napja	Normál	✕				

94. ábra: Kapcsolt időpontok felületi elem

Megjegyzés (belső) felületi elem

Ez a felületi elem használható a bejegyzéshez való megjegyzés hozzáadásához. A megjegyzés nem lesz megjelenítve a külső felületen.

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

95. ábra: Megjegyzés felületi elem

Emberek felületi elem

Ez a felületi elem azon emberek felhasználókártyáinak megjelenítéséhez használható, akik létrehozták és legutóbb megváltoztatták a tudásbázis-bejegyzést.

Tudásbázis-bejegyzés részletes nézetének műveletei

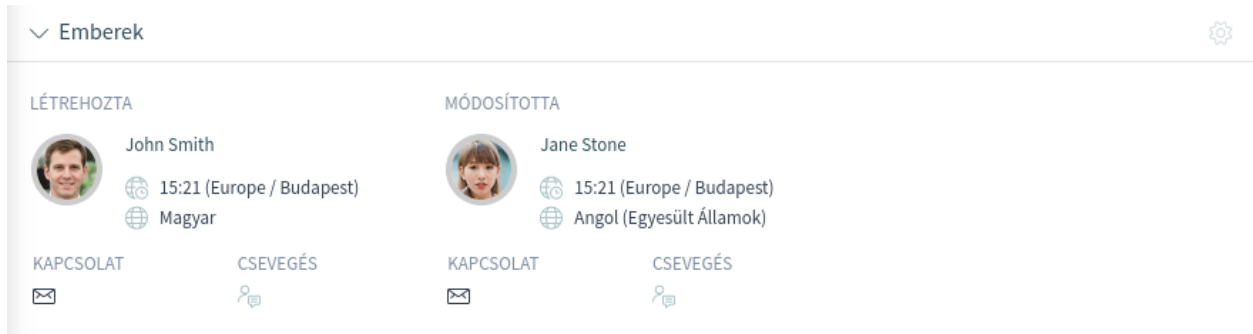
A következő műveletek érhetők el a tudásbázis-bejegyzés részletes nézetén.

Szervezés

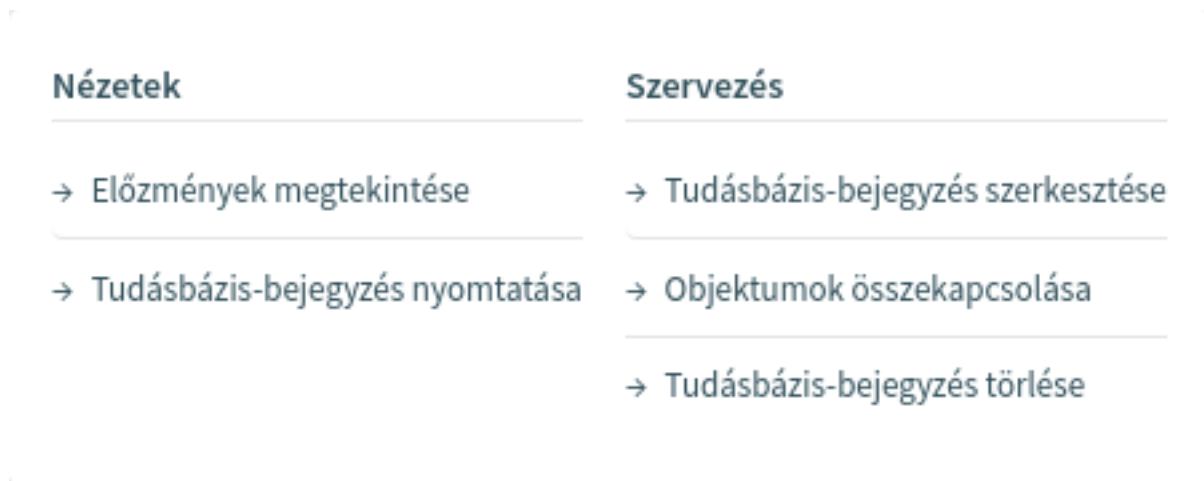
Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Tudásbázis-bejegyzés szerkesztése

Ez a művelet lehetővé teszi a tudásbázis-bejegyzés szerkesztését. A szerkesztőképnyő nagyon hasonló a tudásbázis-bejegyzés létrehozása képernyőhöz, de a mezők már ki vannak töltve az értékekkel.



96. ábra: Emberek felületi elem



97. ábra: Tudásbázis-bejegyzés részletes nézetének műveletei

Objektumok összekapcsolása

Ez a művelet lehetővé teszi más üzleti objektumok hozzákapcsolását a tudásbázis-bejegyzéshez.

Tudásbázis-bejegyzés törlése

Ez a művelet lehetővé teszi a tudásbázis-bejegyzés törlését. Egy megerősítő párbeszédablak lesz megjelenítve a törlés megerősítéséhez.

Nézetek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Előzmények megtekintése

Ez a művelet lehetővé teszi a tudásbázis-bejegyzés előzményeinek megtekintését. Az előzmények időbélyeggel és felhasználónévvel együtt tartalmazzák az összes műveletet, amely a tudásbázis-bejegyzéssel a múltban történt.

Tudásbázis-bejegyzés nyomtatása

Ez a művelet lehetővé teszi a tudásbázis-bejegyzés PDF-fájlba történő nyomtatását, valamint annak letöltését.

1.10 Ügyfelek

Az ügyfelek az **OTRS**-ben szervezetek, vállalatok vagy hatóságok. A valódi felhasználók az *Ügyfél-felhasználók*. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz ügyfeleket.

1.10.1 Ügyfél létrehozása

Az ügyfelek a főmenüben és a műveletmenüben lévő hivatkozások használatával adhatók hozzá.

Egy ügyfél hozzáadásához:

1. Válasszon adatforrást.

The screenshot shows a form for creating a user. At the top, there is a light blue tip box: "Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező." (Tip: All fields marked with an asterisk (*) are required). Below this, the form has a section titled "Adatforrás" (Data Source) with a dropdown menu. The dropdown menu is currently empty and has the placeholder text "Válasszon egy adatforrást" (Select a data source). To the right of the dropdown is a "Létrehozás" (Create) button.

98. ábra: Adatforrás kiválasztása

2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Létrehozás* gombra.

A következő beállítások egy ügyfél hozzáadásakor érhetők el. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Adatforrás *

Ebben a szakaszban az ügyfelek tárolásához használt adatforrás választható ki. Több adatforrás támogatott, beleértve a külső adatforrásokat is, mint például az LDAP.

☞ Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező. ✕

<p>∨ Adatforrás</p> <hr/> <p>* Adatforrás</p> <input type="text" value="Adatbázis háttérprogram"/> ∨	<p>∨ Egyebek</p> <hr/> <p>URL</p> <input type="text" value="Megadás..."/>
<p>∨ Ügyfél-információk</p> <hr/> <p>* Ügyfél</p> <input type="text" value="Megadás..."/>	<p>Megjegyzés</p> <input type="text" value="Megadás..."/>
<p>* Ügyfél-azonosító</p> <input type="text" value="Megadás..."/>	
<p>* Érvényes</p> <input type="text" value="érvényes"/> ∨	
<p>∨ Cím</p> <hr/> <p>Utca</p> <input type="text" value="Megadás..."/>	
<p>Irányítószám</p> <input type="text" value="Megadás..."/>	
<p>Város</p> <input type="text" value="Megadás..."/>	
<p>Ország</p> <input type="text" value="Kiválasztás..."/> ∨	

Létrehozás

99. ábra: Ügyféladatok hozzáadása

Megjegyzés: A külső adatforrások lehetnek csak olvashatók is.

Ügyfél-információk

Ebben a szakaszban az ügyfél teljes neve és a belső neve adható hozzá.

Ügyfél *

Az ügyfél teljes neve (általában ugyanaz mint a vállalat neve). Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is.

Ügyfél-azonosító *

Az ügyfél belső neve. Csak betűket, számokat és néhány különleges karaktert tartalmazhat.

Érvényes *

Az ügyfél érvényességének beállítása. Az ügyfelek csak akkor használhatók az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állítása letiltja az ügyfél-felhasználó használatát.

Cím

Ebben a szakaszban adhatók hozzá az ügyféllel kapcsolatos címinformációk.

Utca

Az ügyfél utcaneve.

Irányítószám

Az ügyfél postai irányítószáma.

Város

Az ügyfél telephelyének városa.

Ország *

Az ügyfél országa. Válasszon egy országot a listából.

Egyebek

Ebben a szakaszban adhatók hozzá az ügyféllel kapcsolatos további információk.

URL

Az ügyfél weboldala vagy egyéb URL-e.

Megjegyzés

További információk hozzáadása ehhez az ügyfélhez. Mindig ajánlott teljes mondatokkal kitölteni ezt a mezőt a jobb érthetőségért.

1.10.2 Ügyféllista

Használja ezt a képernyőt az érvényes ügyfelek közti böngészéshez. Az ügyféllista a szervező oldalsávról érhető el.

Az ügyféllistának nincsenek tömeges műveletei. A *Szerkesztés* oszlopban lévő ceruza ikonra kattintva az ügyfél szerkesztése képernyő nyílik meg.

Lehetőség van egy ügyfél névjegykártyájának előnézetére, ha az egeret egy ügyfél ügyfél-azonosítója vagy neve fölé húzza. A listában egy ügyfélre kattintva az ügyfél részletes nézete nyílik meg.

Ügyfél-azonosító	Ügyfél	Város	Érvényesség	Nyitott	Lezárva	Szerkesztés
supersupport	Super Support Inc.	Miami	érvényes	1	0	

100. ábra: Ügyféllista

1.10.3 Ügyfél részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy ügyfél részleteinek megtekintéséhez. Az ügyfél részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy ügyfelet egy ügyféllistáról.

Ügyfél részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan az ügyfél részletes nézete is nagymértékben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Ügyfél-információk felületi elem

Ez a felületi elem az ügyféllel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

ÜGYFÉL

Super Support Inc.
5201 Blue Lagoon Drive
33126 Miami
USA

MŰVELET TÉRKÉP WEB KÖZÖSSÉGI

ÜGYFÉL ÁLLAPOTA

Nyitott jegyek - 0 | 1 Összes jegy Lezárt jegyek - 0 | 1 Összes jegy

ÜGYFÉL-INFORMÁCIÓK

Megjegyzés
some comment

101. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

A kártya az ügyfélhez kapcsolódó nyitott és lezárt jegyek számát jeleníti meg. A *Művelet* szakasz-

ból lehetőség van az ügyfél szerkesztésére. A *Térkép* szakasz egy hivatkozást tartalmaz az ügyfél címének egy beállított térképen való megtekintéséhez. A *Web* szakaszban lévő URL az ügyfél weboldalára mutat. A *Közösségi* szakasz hivatkozásokat tartalmaz néhány közösségimédia-oldalhoz vagy keresőmotorokhoz, amelyek az ügyfélhez köthetők.

Eszkalációk felületi elem

Ez a felületi elem az ügyfél eszkalált jegyeit sorolja fel. Az eszkalált jegyek azok a jegyek, amelyek nyitva maradnak azon idő után is, amelyet az ügyfél szolgáltatási megállapodása állít be. Ennélfogva a jeggyel azonnal dolgozni kell.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.



102. ábra: Eszkalációk felületi elem

Emlékeztetők felületi elem

Ez a felületi elem az ügyfél függőben lévő jegyeit sorolja fel. A függőben lévő jegyeket egy későbbi időpontban történő munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.



103. ábra: Emlékeztetők felületi elem

Nyitott jegyek felületi elem

Ez a felületi elem az ügyfél nyitott jegyeit sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzendő aktuális munkát jelentik.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

Szám	Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja	új

104. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

Ügyfél-felhasználók felületi elem

Ez a felületi elem használható az ügyfélhez tartozó összes ügyfél-felhasználó felsorolásához. Lehetőség van az ügyfél-felhasználó szerkesztésére és jegyek létrehozására közvetlenül a felületi elemből.

Lehetőség van egy ügyfél-felhasználó névjegykártyájának előnézetére, ha az egeret egy ügyfél-felhasználó felhasználóneve vagy neve fölé húzza. A listában egy ügyfél-felhasználóra kattintva az ügyfél-felhasználó részletes nézete nyílik meg.

Jegylista felületi elem

Ez a felületi elem sorolja fel az ügyfél összes jegyét.

Ügyfél-felhasználók (2)											Előbeállítás k...		
Felhasználónév	Keresztnév	Vezetéknév	E-mail	Ügyfél-azonosító	Érvényesség	Nyitott	Lezárva	Csevegés	Létrehozás	Szerkesztés			
laceygreen	Lacey	Green	lacey@example.org	supersupport	érvényes	1	0						
robertmeyer	Robert	Meyer	robert@example.org	supersupport	érvényes	0	0						

105. ábra: Ügyfél-felhasználók felületi elem

Jegylista (1)											Előbeállítás k...		
Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot	Küldő	Zárolás	Várólista	Tulajdonos	Ügyfél-azonosító	Megfigyelés				
Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja	új	OTRS Feedback	zárolva	Raw	John Smith	supersupport					

106. ábra: Jegylista felületi elem

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

Ügyfél részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el az ügyfél részletes nézetén.



107. ábra: Ügyfél részletes nézetének műveletei

Szervezés

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Ügyfél szerkesztése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőnek az ügyfél szerkesztését.

Emberek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Ügyfél-felhasználó hozzáadása

Ez a művelet megnyitja az *Ügyfél-felhasználó létrehozása* képernyőt, hogy egy ügyfél-felhasználót adhasson ehhez az ügyfélhez.

1.11 Ügyfél-felhasználók

Az ügyfél-felhasználók az **OTRS**-ben azok a valós emberek, akik az *Ügyfelek* alkalmazottai vagy hozzájuk kötődnek. Egy friss OTRS telepítés alapértelmezetten nem tartalmaz ügyfél-felhasználókat.

1.11.1 Ügyfél-felhasználó létrehozása

Az ügyfél-felhasználók a főmenüben és a műveletmenüben lévő hivatkozások használatával, valamint egy ügyfél részletes nézetében lévő *Ügyfél-felhasználó hozzáadása* művelet segítségével adhatók hozzá.

Egy ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

1. Válasszon adatforrást.

The screenshot shows a form for creating a user. At the top, there is a tip: "Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező." Below this, there is a section titled "Adatforrás" (Data Source) with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the text "Válasszon egy adatforrást" (Select a data source). To the right of the dropdown menu, there is a button labeled "Létrehozás" (Create).

108. ábra: Adatforrás kiválasztása

2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Létrehozás* gombra.

A következő beállítások egy ügyfél-felhasználó hozzáadásakor érhetők el. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Adatforrás *

Ebben a szakaszban az ügyfél-felhasználók tárolásához használt adatforrás választható ki. Több adatforrás támogatott, beleértve a külső adatforrásokat is, mint például az LDAP.

Megjegyzés: A külső adatforrások lehetnek csak olvashatók is.

Személyes információk

Ebben a szakaszban adhatók hozzá az ügyfél-felhasználóval kapcsolatos személyes információk.

Titulus vagy megszólítás

Bizonyos név előtagok adható meg itt, mint például Mr., Dr., Ifj., stb.

Keresztnév *

Az ügyfél-felhasználó keresztnéve.

Vezetéknév *

Az ügyfél-felhasználó vezetéknéve.

E-mail *

Az ügyfél-felhasználó e-mail-címe.

🔔 Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező. ✕

<p>▼ Adatforrás</p> <p>* Adatforrás</p> <p>Adatbázis háttérprogram ▼</p>	<p>▼ Biztonság</p> <p>* Tiltott bejelentkezés 🔒</p> <p>Nem ▼</p>
<p>▼ Személyes információk</p> <p>Titulus vagy megszólítás</p> <p>Megadás...</p> <p>* Keresztnév</p> <p>Megadás...</p> <p>* Vezetéknév</p> <p>Megadás...</p> <p>* E-mail</p> <p>Megadás...</p> <p>* Ügyfél-azonosító</p> <p>Kezdjen el gépelni... 🔍</p> <p>Telefon</p> <p>Megadás...</p> <p>Fax</p> <p>Megadás...</p> <p>Mobiltelefon</p> <p>Megadás...</p>	<p>▼ Egyebek</p> <p>Megjegyzés</p> <p>Megadás...</p>
<p>▼ Cím</p> <p>Utca</p> <p>Megadás...</p> <p>Írányítószám</p> <p>Megadás...</p> <p>Város</p> <p>Megadás...</p> <p>Ország</p> <p>Megadás...</p>	
<p>▼ Bejelentkezés hitelesítési adatai</p> <p>* Felhasználónév</p> <p>Megadás...</p> <p>Jelszó</p> <p>🔒</p> <p>A jelszónak legalább a következőket kell tartalmaznia:</p> <p>⊗ 12 karakter</p> <p>* Érvényes</p> <p>érvényes ▼</p>	

Létrehozás

Ügyfél-azonosító *

Az ügyfél vállalatának ügyfél-azonosítója, vagy másként ismerve az az ügyfél, amelyhez az ügyfél-felhasználó tartozik.

Telefon

Az ügyfél-felhasználó telefonszáma.

Fax

Az ügyfél-felhasználó faxeszáma.

Mobiltelefon

Az ügyfél-felhasználó mobiltelefonszáma.

Cím

Ebben a szakaszban adhatók hozzá az ügyfél-felhasználóval kapcsolatos címinformációk.

Utca

Az ügyfél-felhasználó utcanéve.

Irányítószám

Az ügyfél-felhasználó postai irányítószáma.

Város

Az ügyfél-felhasználó városa.

Ország

Az ügyfél-felhasználó országa.

Bejelentkezés hitelesítési adatai

Ebben a szakaszban adhatók hozzá az ügyfél-felhasználó bejelentkezési hitelesítési adatai.

Felhasználónév *

Az ügyfél-felhasználó felhasználóneve.

Jelszó

Az ügyfél-felhasználó jelszava. A jelszót az adminisztrátor által beállított jelszóházi rend korlátozhatja.

Érvényes *

Az ügyfél-felhasználó érvényességének beállítása. Az ügyfél-felhasználók csak akkor használhatók az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állítása letiltja az ügyfél-felhasználó használatát.

Biztonság

Ebben a szakaszban az ügyfél-felhasználó biztonsági korlátozásai változtathatók meg.

Tiltott bejelentkezés

A bejelentkezés tiltott, ha az ügyfél-felhasználó elérte a sikertelen bejelentkezések legnagyobb számát. Ebben az esetben az ügyfél-felhasználó bejelentkezési képessége itt engedélyezhető újra.

Egyebek

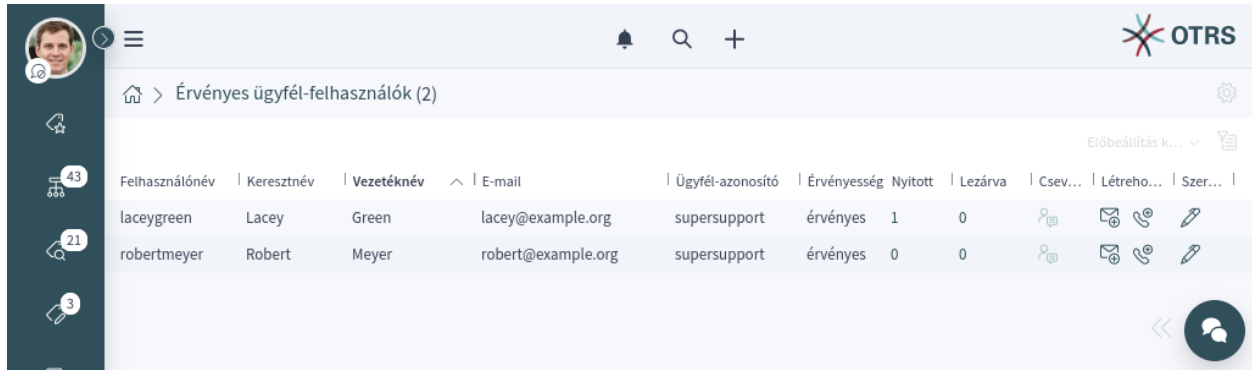
Ebben a szakaszban adhatók hozzá az ügyfél-felhasználóval kapcsolatos további információk.

Megjegyzés

További információk hozzáadása ehhez az ügyfél-felhasználóhoz. Mindig ajánlott teljes mondatokkal kitölteni ezt a mezőt a jobb érthetőségért.

1.11.2 Ügyfélfelhasználó-lista

Használja ezt a képernyőt az érvényes ügyfél-felhasználók közti böngészéshez. Az ügyfélfelhasználó-lista a szervező oldalsávról érhető el.



The screenshot shows the OTRS web interface for managing active users. The page title is 'Érvényes ügyfél-felhasználók (2)'. The table below lists the users with columns for name, email, ID, status, and ticket counts.

Felhasználónév	Keresztnév	Vezetéknév	E-mail	Ügyfél-azonosító	Érvényesség	Nyitott	Lezárva	Csev...	Létreho...	Szer...
laceygreen	Lacey	Green	lacey@example.org	supersupport	érvényes	1	0			
robertmeyer	Robert	Meyer	robert@example.org	supersupport	érvényes	0	0			

110. ábra: Ügyfélfelhasználó-lista

Az ügyfélfelhasználó-listának nincsenek tömeges műveletei. Ha az ügyfél-felhasználó elérhető, akkor egy ikon aktív a *Csevegés* oszlopban. Az ikon használatával az ügyintéző csevegést indíthat az ügyfél-felhasználóval. Ebben a listában egy különleges oszlop a *Létrehozás*. Ebben az oszlopban az ikonra kattintva megnyílik jegy létrehozása képernyő. A *Szerkesztés* oszlopban lévő ceruza ikonra kattintva az ügyfél-felhasználó szerkesztése művelet nyílik meg.

Lehetőség van egy ügyfél-felhasználó névjegykártyájának előnézetére, ha az egeret egy ügyfél-felhasználó felhasználóneve vagy neve fölé húzza. A listában egy ügyfél-felhasználóra kattintva az ügyfél-felhasználó részletes nézete nyílik meg.

1.11.3 Ügyfél-felhasználó részletes nézet

Használja ezt a képernyőt egy ügyfél-felhasználó részleteinek megtekintéséhez. Az ügyfél-felhasználó részletes nézete akkor érhető el, ha kiválaszt egy ügyfél-felhasználót egy ügyfélfelhasználó-listáról vagy egy olyan felületi elemből, ahol ügyfél-felhasználók vannak megjelenítve.

Ügyfél-felhasználó részletes nézetének felületi elemei

A többi üzleti objektum részletes nézetéhez hasonlóan az ügyfél-felhasználó részletes nézete is nagyméretben személyre szabható. A következő felületi elemek közül néhány megjelenik az alapértelmezett telepítéssel, de a többit hozzá kell adni a rendszerbeállításokban.

Ügyfél-információk felületi elem

Ez a felületi elem az ügyfél-felhasználóval és az ügyfelével kapcsolatos információkat jeleníti meg.

A kártyák a nyitott és lezárt jegyek számát jelenítik meg. Ha az ügyfél-felhasználó elérhető, akkor az ikon aktív a *Csevegés* szakaszban. Az ikon használatával az ügyintéző csevegést indíthat az ügyfél-felhasználóval. A *Létrehozás* szakaszban lévő ikonokra kattintva a jegy létrehozása képernyő nyílik meg. A *Művelet* szakaszból lehetőség van az ügyfél-felhasználó vagy az ügyfél szerkesztésére. A *Térkép* szakasz egy hivatkozást tartalmaz az ügyfél címének egy beállított térképen való megtekintéséhez. A *Web* szakaszban lévő URL az ügyfél weboldalára mutat. A *Közösségi* szakasz hivatkozásokat tartalmaz néhány közösségimédia-oldalhoz vagy keresőmotorokhoz, amelyek az ügyfél-felhasználóhoz vagy az ügyfélhez köthetők.

▼ Ügyfél-információk
⚙️

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ

Lacey Green

🌐 14:39 (Europe / Budapest)

🌐 Angol (Egyesült Államok)

CSEVEGÉS
LÉTREHOZÁS
MŰVELET
KÖZÖSSÉGI

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ ÁLLAPOTA

🕒

Nyitott jegyek - 0 | 1 Összes jegy

🕒

Lezárt jegyek - 0 | 1 Összes jegy

ÜGYFÉL-FELHASZNÁLÓ-INFORMÁCIÓK

Felhasználónév laceygreen	E-mail lacey@example.org
------------------------------	-----------------------------

ÜGYFÉL

Super Support Inc.

5201 Blue Lagoon Drive
33126 Miami
USA

MŰVELET
TÉRKÉP
WEB
KÖZÖSSÉGI

ÜGYFÉL ÁLLAPOTA

🕒

Nyitott jegyek - 0 | 1 Összes jegy

🕒

Lezárt jegyek - 0 | 1 Összes jegy

ÜGYFÉL-INFORMÁCIÓK

Megjegyzés
some comment

111. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

Eszkalációk felületi elem

Ez a felületi elem azokat az eszkalált jegyeket sorolja fel, amelyek az ügyfél-felhasználóhoz köthetők. Az eszkalált jegyek azok a jegyek, amelyek nyitva maradnak azon idő után is, amelyet az ügyfél-felhasználó szolgáltatási megállapodása állít be. Ennélfogva a jeggyel azonnal dolgozni kell.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

▼ Eszkalációk
Előbeállítás k...

Jelenleg nem érhető el adat.

112. ábra: Eszkalációk felületi elem

Emlékeztetők felületi elem

Ez a felületi elem az ügyfél-felhasználóhoz kapcsolódó függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket egy későbbi időpontban történő munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

▼ Emlékeztetők
Előbeállítás k...

Jelenleg nem érhető el adat.

113. ábra: Emlékeztetők felületi elem

Nyitott jegyek felületi elem

Ez a felületi elem az ügyfél-felhasználóhoz kapcsolódó nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzendő aktuális munkát jelentik.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

Szám	Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot
2015071510123456	Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja	új

114. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

Jegylista felületi elem

Ez a felületi elem sorolja fel az ügyfél-felhasználóhoz kapcsolódó összes jegyet.

Egy jegyre kattintva a jegy részletes nézete nyílik meg.

Cím	Prioritás	Létrehozva	Állapot	Küldő	Zárolás	Várólista	Tulajdonos	Ügyfél-azonosító	Megfigyelés
Welcome to OTRS!	3 normál	2 napja	új	OTRS Feedback	zárolva	Raw	John Smith	supersupport	[ikon]

115. ábra: Jegylista felületi elem

Ügyfél-felhasználó részletes nézetének műveletei

A következő műveletek érhetők el az ügyfél-felhasználó részletes nézetén.



116. ábra: Ügyfél-felhasználó részletes nézetének műveletei

Kommunikáció

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Telefonos jegy létrehozása

Ez a művelet az *Új telefonos jegy* képernyőt nyitja meg, amelyen az ügyfél-felhasználó előre kiválasztásra kerül.

E-mail jegy létrehozása

Ez a művelet az *Új e-mail jegy* képernyőt nyitja meg, amelyen az ügyfél-felhasználó előre kiválasztásra kerül.

SMS jegy létrehozása

Ez a művelet az *Új SMS jegy* képernyőt nyitja meg, amelyen az ügyfél-felhasználó előre kiválasztásra kerül.

Megjegyzés: További szerződés szükséges ezen művelet használatához.

Csevegés indítása

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőknek, hogy csevegést indítsanak az ügyfél-felhasználóval. Ez a művelet csak akkor látható, ha az ügyfél-felhasználó elérhető.

Szervezés

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Ügyfél-felhasználó szerkesztése

Ez a művelet lehetővé teszi az ügyintézőnek az ügyfél-felhasználó szerkesztését.

Nézetek

Ez az oszlop a következő műveleteket csoportosítja egybe:

Bejelentkezés ügyfél-felhasználóként

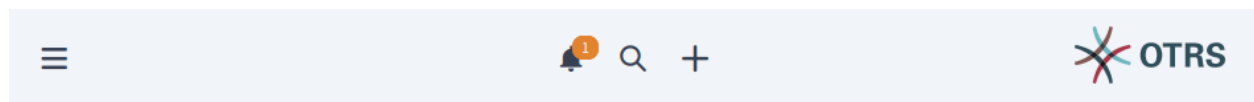
Ez a művelet megnyitja a külső felületet, és bejelentkezik a kiválasztott ügyfél-felhasználó nevében.

Megjegyzés: Az ügyfél-felhasználó nevében való bejelentkezés alapértelmezetten nincs engedélyezve. Először be kell kapcsolnia egy adminisztrátornak, hogy használni tudja.

1.12 Értesítések

Az OTRS jegyértesítéseket és időpont-értesítéseket támogat. A jegyértesítések egy jegynél történő eseményeket jelenítik meg, például a tulajdonos megváltoztatását vagy egy másik várólistába való áthelyezését. Az időpont-értesítések a naptárak időalapú eseményeit jelenítik meg. Mindkét értesítéstípus az értesítéslistában kerül megjelenítésre.

Az értesítések fogadhatók e-mailben vagy SMS-ben, valamint a webnézet használatával, lehetséges böngészőértesítési támogatással. Ha a *Webnézet* értesítési módszer ki van választva, akkor az értesítés az értesítéslistában fog megjelenni, és az ügyintézői felület fejlécterületén lévő harang ikon fogja megjeleníteni az új értesítések számát.



117. ábra: Új értesítés érkezett

A harang ikonra kattintva egy felugró ablak nyílik meg, ahol a legutolsó öt olvasatlan értesítés van megjelenítve.

Használja a *Megjelölés olvasottként* gombot az összes értesítés olvasottként való megjelöléshez. Az *Összes megjelenítése* gombra kattintva az értesítéslista nyílik meg, ahol az összes értesítés megjelenítésre kerül. A dokumentum ikonra kattintva megnyílik az értesítéslista, és megjeleníti az értesítés részleteit. Ez a művelet meg is jelöli az értesítést olvasottként.

Jegy létrehozva: Megrendelés

Ticket#2021111610000034 - 17 órája



Megjelölés olvasottként

Összes megjelenítése

118. ábra: Értesítés felugró ablaka

Az előnyben részesített értesítési módszer a *Személyre szabás* menü *Értesítési beállítások* szakaszában állítható be. Ugyanebben a menüben választhatják ki az ügyintézők az előnyben részesített várólistáikat. Az értesítések csak azoknál a jegyeknél kerülnek megjelenítésre, amelyek az ügyintéző előnyben részesített várólistáiban vannak.

Jegyértesítések	összes/egyik sem				
* Jegy létrehozási értesítés					
Jegy követési értesítés (zárolt)					
Jegy követési értesítés (feloldott)					
Jegyzárolási időkorlát értesítés					
Jegyvárólista frissítési értesítés					
Jegyszolgáltatás frissítési értesítés					

* Az értesítés bekapcsolásához legalább egy átviteli módszert be kell kapcsolni.

119. ábra: Jegyértesítések felületi elem

A lehetséges módszerek: *E-mail*, *Böngészőértesítés* támogatással rendelkező *Webnézet* vagy *SMS*.

1.12.1 Értesítéslista

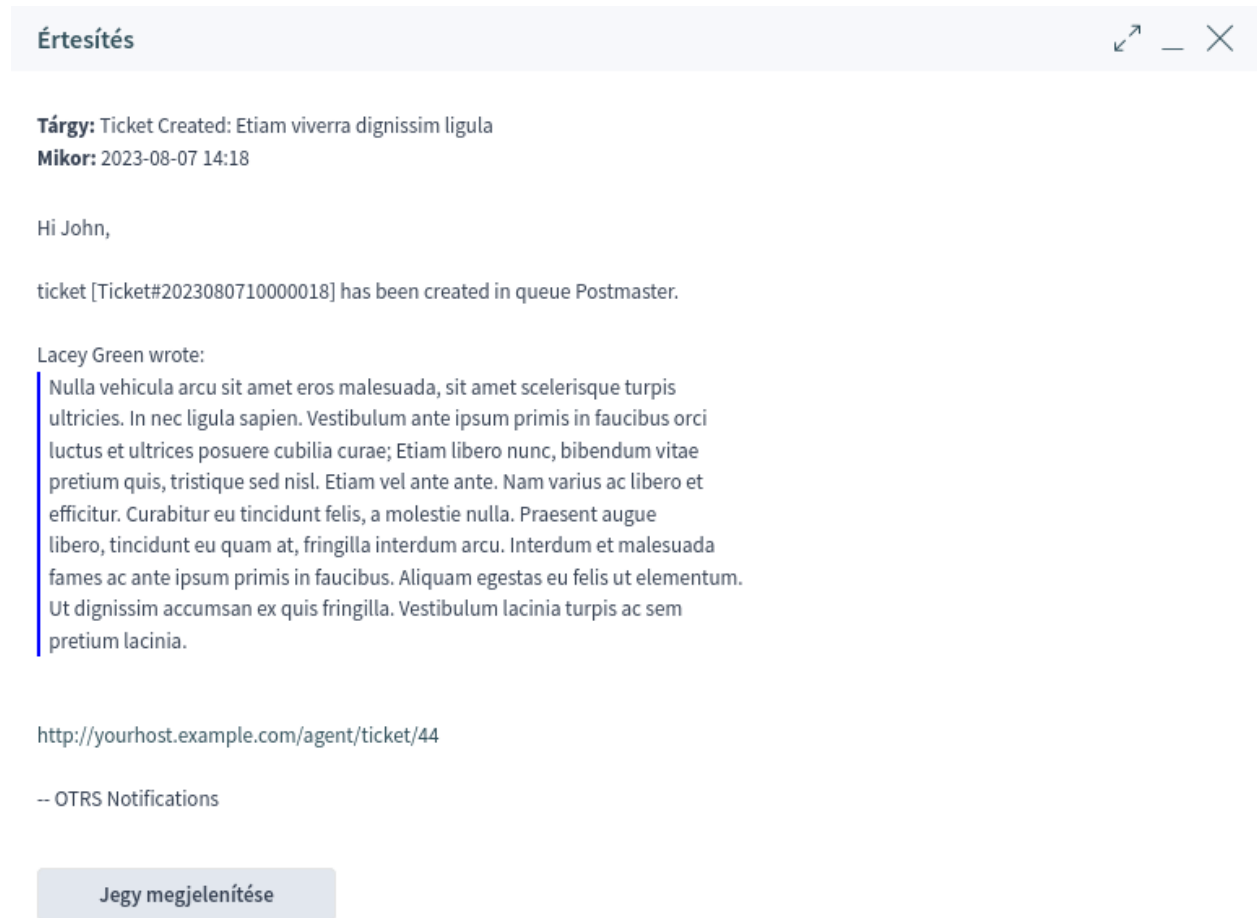
Az értesítéslista jeleníti meg a jegyértesítéseket és az időpont-értesítéseket.

Értesítések (1)						
<input type="checkbox"/>	Név	Életkor	Tárgy	Objektumtípus	Ehhez kapcsolódva	
<input type="checkbox"/>	Jegy létrehozási értesítés	6 perce	Ticket Created: Etiam viverra dignissim ligula	Jegy	2023080710000018	

120. ábra: Értesítéslista

Egy értesítés kiválasztása megnyit egy felületi elemet az értesítés teljes szövegével. Van egy *Jegy megjelenítése* vagy egy *Időpont megjelenítése* gomb, hogy a kapcsolódó jegyet a jegy részletes nézetében nyissa

meg, vagy a kapcsolódó időpontot a naptárban jelenítse meg.



121. ábra: Értesítés részletei

Értesítéslista műveletei

Az értesítéslista támogat néhány műveletet, amely egyszerre több értesítésen is elvégezhető. A tömeges műveletek engedélyezéséhez az ügyintézőnek legalább egy értesítést ki kell választania a listából, és rá kell kattintania egy ikonra a kenyérmorzsáson.

A jegyzetömb ikon lehetővé teszi a kijelölt értesítések olvasottként való megjelölését. Ez a művelet csak olvasatlan értesítéseknél működik, nincs lehetőség egy értesítést olvasatlanként megjelölni.

A kuka ikon lehetővé teszi a felhasználók számára a kijelölt értesítések törlését. Az értesítések a lista utolsó oszlopában lévő kuka ikonnal is törölhetők.

Figyelem: Az értesítések megerősítés nélkül kerülnek törlésre.

1.13 Jegy megfigyelőlista áttekintő

Ez a funkció lehetővé teszi egyszerre több megfigyelőlista kezelését. A jegy ügyintézője így különböző megfigyelőlistákat határozhat meg, amelyekhez hozzárendelheti a jegyeket. A megfigyelőlista nézetén belül az ügyintéző az összes megfigyelőlistájának áttekintőjét kapja, és adminisztrálhatja azokat.

Megjegyzés: A funkciót először be kell kapcsolni a `Ticket::Watchlist` beállítással. A funkció bizonyos csoportokra való korlátozásához ellenőrizze a `Ticket::WatchlistGroup` beállítást a rendszerbeállításokban. Alapértelmezetten az összes felhasználó hozzá fog férni ehhez a funkcióhoz.

Lehetőség van személyre szabni a megfigyelőlista értesítéseket a *Jegyértesítések* képernyőn.

Ha a funkció engedélyezve van, az ügyintéző a következő műveleteket tudja elvégezni.

Értesítési események meghatározása az egyes megfigyelőlistákhoz

Az ügyintéző képes a következő eseményeket adminisztrálni, amelyek e-mail értesítést aktiválnak a részére:

- új bejegyzés
- ügyfél megváltoztatása
- tulajdonos megváltoztatása
- várólista megváltoztatása
- jegyállapot megváltoztatása egy meghatározott állapotra

Ez az e-mail értesítés független a jegy aktuális tulajdonosának értesítési beállításaitól –nem úgy, mint az **OTRS** szabványos feliratkozás vagy megfigyelés funkciója.

Megfigyelőlista hozzárendelése egy másik ügyintézőhöz

Egy megfigyelőlistát át lehet adni egy másik ügyintézőnek. A lista el fog tűnni a korábbi tulajdonos áttekintőjéből, és meg fog jelenni az új tulajdonos áttekintőjében. Ezt a funkciót jellemzően arra használják, hogy átadják a listát egy másik ügyintézőnek, ha az eredeti ügyintéző szabadságra megy.

Helyettes hozzárendelése

Egy vagy több helyettes ügyintéző is hozzárendelhető egy megfigyelőlistához. Ezután a helyettes a saját áttekintőjében látja az új megfigyelőlistát, és képes jegyeket hozzáadni a megfigyelőlistához vagy eltávolítani azokat a megfigyelőlistáról. Ezt a funkciót jellemzően arra használják, hogy megosszák a megfigyelőlistát azon munkatársak között, akik egy csapatban dolgoznak egy jegyen.

Exportálás CSV-be

A lista exportálható CSV-fájlba, például Excel-táblázatban történő feldolgozáshoz.

Használja ezt a képernyőt a megfigyelőlisták kezeléséhez. A jegy megfigyelőlistájának áttekintő képernyője a szervezőről érhető a szemüveg ikonon keresztül.

Ezt a képernyőt nem a jegy megfigyelőlistához hozzárendelt jegyek eléréséhez tervezték. Egy jegy megfigyelőlistához hozzárendelt összes jegy megtekintéséhez egy új *Megfigyelőlista* szűrő érhető el az összes jegylistában.

	Megfigyelőlista neve	Ügyintézői bejegyzés é...	Ügyfélbejegyzés értesítés	Tulajdonosváltás értesítés	Várólistaváltás értesítés	Műveletek
●	Rendelés	nem	igen	nem	nem	
●	Értékesítés	igen	nem	igen	nem	

122. ábra: Jegy megfigyelőlista áttekintő képernyő

Állapot	Zárolás	Várólista	Tulajdonos	Ügyfél-azonosító	Megfigyelés	
új	feloldva	Postmaster	Admin OTRS	supersupport		●
új	feloldva	Postmaster	Admin OTRS	supersupport		●
új	feloldva	Postmaster	Admin OTRS	supersupport		●●
nyitott	zárolva	Raw	John Smith	supersupport		---
nyitott	feloldva	Raw	Admin OTRS	supersupport		---

123. ábra: Jegy megfigyelőlista oszlop a jegylistában

1.13.1 Megfigyelőlisták kezelése

Egy megfigyelőlista hozzáadásához:

1. Kattintson a plusz ikonra a kenyérmorzsasávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőt.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A jegylista exportálásához egy megfigyelőlistából:

1. Kattintson az exportálás gombra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Válassza ki az exportálási formátumot.
3. Kattintson a *Fájl letöltése* gombra.
4. Mentse el a fájlt valahova a fájlrendszeren.

A megfigyelőlista szerkesztéséhez:

1. Kattintson a szerkesztés gombra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Módosítsa a mezőt.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

A megfigyelőlista tulajdonosának megváltoztatásához:

1. Kattintson az ember ikonra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Válasszon egy ügyintézőt a listából.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Figyelem: Az eredeti tulajdonos ügyintézőnek többé nem lesz hozzáférése a megfigyelőlistához.

Egy megfigyelőlistához történő helyettesek hozzárendeléséhez:

1. Kattintson a rendőrijelvény ikonra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Válasszon helyettes ügyintézőket a listából.
3. Kattintson a *Mentés* gombra.

Egy megfigyelőlista törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra egy megfigyelőlista *Műveletek* oszlopában.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

A jegyek a *Jegyek* képernyőn adhatók hozzá a megfigyelőlistához vagy távolíthatók el a megfigyelőlistáról.

1.13.2 Megfigyelőlista beállításai

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

Név *

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

Szín *

A megfigyelőlistához hozzárendelt szín. Ez a szín lesz megjelenítve a jegy részletes nézetén, ha egy megfigyelőlistát kiválasztanak a jegyhez.

Értesítés ekkor

Azon események kiválasztása, amelyek aktiválni fognak egy értesítést.

Új ügyintézői bejegyzés

Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha egy ügyintéző hozzáad egy jegyzetet a megfigyelőlistához hozzáadott jegyhez.

Új ügyfélbejegyzés

Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha egy ügyfélfelhasználó létrehoz egy bejegyzést a külső felületen.

Új tulajdonos

Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha a megfigyelőlistához hozzáadott jegynek új tulajdonosa van.

Új várólista

Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha a megfigyelőlistához hozzáadott jegyet áthelyezik egy másik várólistába.

Új állapot

Annak kiválasztása, hogy a megfigyelőlista tulajdonosát értesíteni kell-e, ha a megfigyelőlistához hozzáadott jegynek megváltoztatják az állapotát.

Célállapotok

Az állapotváltások értesítései csak akkor lesznek elküldve, ha az új állapot illeszkedik a beállított célállapotra.

Ha a fenti *Új állapot* értesítés ki van választva, akkor ez a mező kötelezővé válik.

A megfigyelőlista tulajdonosai és azok helyettesei külön-külön állíthatják be az értesítéseket. A célállapot beállítása csak a várólista tulajdonosának engedélyezett, és ennél fogva hatással lesz a helyettesekre is.

Az értesítések nem lesznek elküldve annak az ügyintézőnek, aki aktiválta a műveletet.

Lásd még:

Az értesítések tartalma a jegy részletes nézetén szerkeszthető, ha a jegy hozzá van rendelve egy megfigyelőlistához. További részletekért nézze meg a [Jegyek](#) fejezetet.

1.14 Statisztikák és jelentések

Ez a képernyő vezérlőpultként funkcionál a statisztikákhoz és a jelentésekhez.

Megjegyzés: Az ügyintézőnek a `stats` csoport tagjának kell lennie a vezérlőpult használatához.

1.14.1 Jelentések

A jelentések automatikusan előállított statisztikák PDF-formátumban, amelyek elküldhetők e-mailben.

Lásd még:

A `GoogleChrome: :Bin` beállítást be kell kapcsolni a rendszerbeállításokban, annak érdekében hogy grafikonokat és diagramokat lehessen beágyazni a PDF-fájlokba.

Ebben a felületi elemben lehetőség van statisztikákat beállítani jelentésekként.

Név	Leírás	Futtatás	Törítés
Proin viverra	Maecenas erat magna, suscipit non justo non.		

124. ábra: Jelentéslista felületi elem

Egy jelentés létrehozásához:

1. Kattintson a *Jelentéslista* felületi elem fejlécében lévő + ikonra. Egy új képernyő lesz megjelenítve a jelentés létrehozásához.
2. Töltse ki a jelentéssel kapcsolatos általános információkat.

Név *

A jelentés neve.

Leírás *

További információk hozzáadása ehhez az jelentéshez. Mindig ajánlott teljes mondatokkal kitölteni ezt a mezőt a jobb érthetőségért, mert a leírás a jelentéslistában is megjelenítésre kerül.

Érvényesség

A jelentés érvényességének beállítása A jelentések csak akkor használhatók az OTRS-ben, ha ez a mező *érvényes* értékre van állítva. Ennek a mezőnek az *érvénytelen* vagy *átmenetileg érvénytelen* értékre állítása letiltja a jelentés használatát.

3. Válassza ki azokat az időpontokat, amikor a jelentés automatikusan előállításra kerül, és töltse ki az e-mail részleteit.

Nincs ütemezés

Nem lesz e-mail kiküldve automatikusan.

Egyszerű ütemezés

Válasszon automatikus előállítási időt a listáról. A jelentést tartalmazó e-mail ebben a beállított időben lesz elküldve.

Egyéni ütemezés

Használja a `cron` szintaxisát az e-mail-küldés egyéni időinek meghatározásához.

Általános beállítások

* Név

Adjon meg egy nevet

* Leírás

Adjon meg egy leírást

Érvényesség



érvényes



érvénytelen



átmenetileg érvénytelen

125. ábra: Általános jelentésinformációk

Megjegyzés: Az ütemezett feladatok az OTRS-t futtató operációs rendszer által biztosított helyi rendszeridőt használják.

Automatikus előállítás nyelve

Válasszon egy nyelvet a listáról a jelentés előállításához.

E-mail tárgy

Itt adható hozzá a jelentést tartalmazó e-mail tárgy.

E-mail törzse

Itt adható hozzá a jelentést tartalmazó e-mail törzsszövege.

E-mail címzettjei

Itt adhatók hozzá a jelentést tartalmazó e-mail címzettjei vesszővel elválasztva.

4. Töltse ki a kimeneti beállításokat.

Főcím

Ez a szöveg főcímszövegeként lesz használva a jelentésben.

Cím

A jelentés címe.

Az előszó felirata

A jelentésben lévő előszó felirata.

Előszó

A jelentés előszó szövege.

Automatikus előállítás beállításai

- Nincs ütemezés
- Egyszerű ütemezés
- Egyéni ütemezés

Automatikus előállítás nyelve 

Magyar



E-mail tárgya

A tárgy megadása az automatikusan előállított e-mailhez

E-mail törzse

A szöveg megadása az automatikusan előállított e-mailhez

E-mail címzettjei

A címzett e-mail-címeinek megadása (vesszővel elválasztva)

126. ábra: Automatikus előállítás beállításai

Kimeneti beállítások

Főcím

Adjon meg egy határidőt

Cím

Adjon meg egy címet

Az előszó felirata

Adjon meg egy feliratot az előszóhoz

Előszó

Adjon meg egy előszót

Az utószó felirata

Adjon meg egy feliratot az utószóhoz

Utószó

Adjon meg egy utószót

127. ábra: Kimeneti beállítások

Az utószó felirata

A jelentésben lévő utószó felirata.

Utószó

A jelentés utószó szövege.

- Válasszon egy vagy több statisztikát a jelentésbe történő hozzáadáshoz. Minden egyes hozzáadott statisztika saját áttekintővel és beállítások képernyővel rendelkezik.

Megjegyzés: Csak azok a statisztikák adhatók hozzá a jelentéshez, amelyeknél a *Nyomtatás* meg van határozva eredményformátumként a statisztikák általános beállításában, ha a GoogleChrome: :Bin beállítás nincs bekapcsolva a rendszerbeállításokban.

- Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a *Jelentés létrehozása* gombra a jelentés létrehozásához.

A jelentés szerkesztése képernyő ugyanaz mint a jelentés létrehozása képernyő, de a mezők előre ki vannak töltve a jelenlegi értékekkel.

Egy jelentés szerkesztéséhez:

- Válasszon egy jelentést a *Jelentéslista* felületi elemében.
- Módosítsa a mezőket.
- Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és bezárás* gombra.

Egy jelentés azonnali futtatásához:

- Kattintson a lejátszás ikonra a *Futtatás* oszlopban.
- Kattintson a *Jelentés futtatása* gombra az új képernyőn.

Egy jelentés törléséhez:

- Kattintson a kuka ikonra a *Törlés* oszlopban.
- Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

1.14.2 Statisztikák

Az OTRS néhány előre telepített statisztikával érkezik. A statisztikák listái különálló felületi elemekben található minden egyes statisztikatípusnál.

Mérőszámok felületi elem

Ez a felületi elem azokat a statisztikákat sorolja fel, amelyek táblázatos formában vannak megjelenítve.

Mérőszámok (2)		Előbeállítás k...			
Stat#	Cím	Objektum neve	Exportálás	Futtatás	Törlés
10009	New Tickets	TicketAccumulation			
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			

128. ábra: Mérőszámok felületi elem

Listák felületi elem

Ez a felületi elem azokat a statisztikákat sorolja fel, amelyek lista formában vannak megjelenítve.

Listák (8)							+	📄	Előbeállítás k...	📄	⚙️
Stat#	^	Cím	Objektum neve	Exportálás	Futtatás	Törés					
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	📄	▶	🗑️					

129. ábra: Listák felületi elem

Statikus felületi elem

Ez a felületi elem a statikus statisztikákat sorolja fel.

Statikus (2)							+	📄	Előbeállítás k...	📄	⚙️
Stat#	^	Cím	Objektum neve	Exportálás	Futtatás	Törés					
10013		Állapot változásai egy havi áttekintőben	StateAction	📄	▶	🗑️					
10014		Válaszstatisztika	OTRSStatsResponseStatistic	📄	▶	🗑️					

130. ábra: Statikus felületi elem

Egy új statisztika létrehozásához szükség van néhány lépésre.

- Kattintson bármely statisztika felületi elem fejlécében lévő + ikonra. Egy új képernyő lesz megjelenítve a statisztika létrehozásához.
- Válassza ki a statisztika típusát. A statisztika lehet *Mátrix*, *Lista* vagy *Statikus*.
 - Mátrix: minden egyes cella önálló adatpontot tartalmaz.
 - Lista: minden egyes sor egy bejegyzés adatát tartalmazza.
 - Statikus: nem beállítható, összetett statisztikák.
- Töltse ki a statisztikával kapcsolatos általános információkat.

Cím *

Adjon egy címet a statisztikához.

Leírás *

Hosszabb leírás a statisztikával kapcsolatban.

Objektum *

Válasszon egy objektumot a listáról. Az elérhető objektumok a statisztika típusától függenek.

Jogosultságok *

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

Formátum *

Válassza ki a formátumot, amely elérhető lesz a statisztika futtatásakor. A lehetséges formátumok a kiválasztott statisztikatípus alapján a *CSV*, az *Excel*, a *Grafikon* és a *Nyomatás*.



131. ábra: Statisztika típusának kiválasztása

Időzóna *

Válassza ki az időzónát az előállított statisztikához. A kiválasztott időszakok a statisztikában időzóna semlegesek.

Ez a mező nem érhető el a statikus statisztikáknál.

Összegző sor létrehozása

Ha ez be van jelölve, akkor egy további sor lesz előállítva, amely az összes adatsor összegeit tartalmazza.

Összegző oszlop létrehozása

Ha ez be van jelölve, akkor egy további oszlop lesz előállítva, amely az összes adatoszlop összegeit tartalmazza.

Érvényes

Ha ez nincs bejelölve, akkor a végfelhasználók nem tudják előállítani a statisztikát.

4. Kattintson a *Statisztika előállítása* gombra. A képernyő újra lesz töltve, az előző felületi elemek össze lesznek csukva, és új felületi elemek lesznek megjelenítve.

5. Válassza ki az X-tengely értékeit.

A lista alatti jelölőnégyzet bejelölésével lehetőség van az elemértékek változtatásának engedélyezésére a statisztika futtatása előtt.

Az elérhető értékek a statisztika típusától függenek.

5. Válassza ki az Y-tengely értékeit.

A lista alatti jelölőnégyzet bejelölésével lehetőség van az elemértékek változtatásának engedélyezésére a statisztika futtatása előtt.

Az elérhető értékek a statisztika típusától függenek.

6. Válassza ki a szűrőket az adatokhoz.

7. Kattintson a *Mentés és bezárás* gombra.

A statisztika létrehozása során egy előnézeti felületi elem mutatja az eredményeket.

✓ **Általános**

* **Cím**

* **Leírás**

* **Objektum**

* **Jogosultságok** ⓘ

* **Formátum**

 × × ×

* **Időzóna** ⓘ

Összegző sor létrehozása ⓘ

Összegző oszlop létrehozása ⓘ

Érvényes ⓘ

132. ábra: Általános statisztikainformációk

∨ X-tengely

Új hozzáadása

Válasszon



133. ábra: X-tengely beállítása

∨ Y-tengely

Új hozzáadása

Válasszon



134. ábra: Y-tengely beállítása

∨ Szűrő

Új hozzáadása

Válasszon



135. ábra: Szűrők hozzáadása

Statisztika előnézete

Előnézet típusa

Nyomtatás

Ne feledje, hogy az előnézet véletlenszerű adatokat használ, és nincs tekintettel az adatszűrőkre.

Szám	Jegyszám	Életkor	Cím	Lét
1	202308071000001820	1820 h 13 m	Etiam viverra dignissim ligula	2023-08
2	2023072610000412	12 d 20 h	Vestibulum pretium dolor	2023-07
3	2023072610000421	12 d 20 h	Nullam eget justo mi	2023-07
4	2023072610000403	12 d 20 h	Donec tortor augue	2023-07
5	2023072610000396	12 d 20 h	Mauris id blandit justo, ut cursus ligula	2023-07
6	2023072610000387	12 d 20 h	Donec id euismod lorem	2023-07
7	2023072610000378	12 d 20 h	Nunc gravida?	2023-07

136. ábra: Statisztika előnézete felületi elem

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

A statisztika szerkesztése képernyő ugyanaz mint a statisztika létrehozása képernyő, de a mezők előre ki vannak töltve a jelenlegi értékekkel.

Egy statisztika szerkesztéséhez:

1. Válasszon egy statisztikát bármely statisztika felületi elemében.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és bezárás* gombra.

Egy statisztika exportálásához:

1. Kattintson az exportálás ikonra az *Exportálás* oszlopban.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az *.xml* fájl mentéséhez.

Egy statisztika importálásához:

1. Kattintson az *Importálás* gombra bármely statisztika felületi elem fejlécében.
2. Válasszon egy előzőleg exportált *.xml* fájlt.
3. Módosítsa a mezőket és a statisztika részleteit, ha szükséges.
4. Kattintson a *Mentés* vagy *Mentés és bezárás* gombra.

Egy statisztika azonnali futtatásához:

1. Kattintson a lejátszás ikonra a *Futtatás* oszlopban.
2. Vizsgálja felül a beállításokat, és változtassa meg azokat az új képernyőn, ha szükséges.
3. Kattintson a *Statisztika futtatása* gombra.

Egy statisztika törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a *Törlés* oszlopban.
2. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

Jegyattribútumok a statisztikákhoz

A következő jegyattribútumok vehetők fel a statisztikákba az *X-tengely* mező használatával, ha a *Listák* statisztikák lettek kiválasztva.

Lásd még:

A *Jegy* objektumhoz való dinamikus mezők is itt vannak felsorolva. A dinamikus mezők listája minden egyes rendszerben eltérő, és az adminisztrátori felület *Dinamikus mezők* moduljában vizsgálhatók felül.

Elszámolt idő

A bejegyzésekben tárolt időegységek összesített időegységei.

Életkor

A relatív idő a jegylétrehozástól mostanáig.

Ügyintéző/Tulajdonos

A jegy tulajdonos ügyintézője.

Lezárás ideje

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

Létrehozva

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

Ügyfél-azonosító

A jegy ügyfél-felhasználójának ügyfele.

Ügyfél-felhasználó

A jegy ügyfél-felhasználójának bejelentkezési neve.

EscalationDestinationDate

Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegy eszkalálódik.

EscalationDestinationIn

A relatív idő a jelenlegi időtől az eszkaláció idejéig.

EscalationResponseTime

A válaszidő eszkalációjának Unix időbélyege.

EscalationSolutionTime

A megoldási idő eszkalációjának Unix időbélyege.

Eszkalációs idő

A legközelebbi eszkalációs idő típusának eszkalálódásáig hátralévő összes idő másodpercben: válaszidőig, frissítési időig vagy megoldási időig.

EscalationTimeWorkingTime

A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben az eszkalációig.

EscalationUpdateTime

A frissítési idő eszkalációjának Unix időbélyege.

Első zárolás

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

Első válasz

Az első válasz időbélyege.

Első válasz különbsége percben

A megadott válaszidő és a tényleges válaszidő közötti különbség percben.

Ez az idő alkalmas arra, hogy áttekintést kapjon a múlttól, valamint nyitott és lezárt jegyeknél jelenik meg.

Első válasz percben

A jegy létrehozásától az első válaszig eltelt idő percben (munkaidő alapján) csak akkor, ha az első válasz eszkalációs ideje be van állítva.

Ez az idő alkalmas arra, hogy áttekintést kapjon a múlttól, valamint nyitott és lezárt jegyeknél jelenik meg.

FirstResponseTime

Az első válaszidő eszkalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

FirstResponseTimeDestinationDate

Egy első válaszidő eszkalációjának abszolút dátuma.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

FirstResponseTimeDestinationTime

Az eszkalációs idő Unix időbélyegként.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

FirstResponseTimeEscalation

Azt jelzi, hogy a jegy eszkalálódott-e vagy sem.

FirstResponseTimeNotification

Azt jelzi, hogy a meghatározott eszkalációs értesítési idő aktiválva lett-e vagy sem.

FirstResponseTimeWorkingTime

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

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

Utoljára módosítva

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

Zárolás

A jegy zárolási állapota.

Szám

Egy automatikusan növelt egész szám a kimenetben a sorszámok megjelenítéséhez.

Bejegyzések száma

A jegyben lévő bejegyzések száma.

Prioritás

A jegy prioritása.

Várólista

A várólista, amelyben a jegy található.

RealTimeNotUsed

A függőben lévő idő Unix időbélyege.

Feelős

A jegy felelős ügyintézője.

Szolgáltatás

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

SLA

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

SLA-azonosító

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

Megoldás különbsége percben

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

Ez az idő alkalmas arra, hogy áttekintést kapjon a múlttól, valamint nyitott és lezárt jegyeknél jelenik meg.

Megoldás percben

A megoldási idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő percben.

Ez az idő alkalmas arra, hogy áttekintést kapjon a múlttól, valamint nyitott és lezárt jegyeknél jelenik meg.

SolutionTime

A megoldási idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

SolutionTimeDestinationDate

Egy megoldási idő eszkalációjának abszolút dátuma.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

SolutionTimeDestinationTime

A megoldási idő eszkalációja Unix időbélyegként.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

SolutionTimeEscalation

Azt jelzi, hogy a jegy eszkalálódott-e vagy sem.

SolutionTimeNotification

Azt jelzi, hogy a meghatározott eszkalációs értesítési idő aktiválva lett-e vagy sem.

SolutionTimeWorkingTime

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

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

Állapot

A jegy állapota.

StateType

A jegy állapotának típusa.

Ticket#

A jegy száma.

Cím

A jegy címe.

Típus

A jegy típusa.

UnlockTimeout

Az idő, amíg a jegy automatikusan feloldódik.

UntilTime

Az összes másodperc a felfüggesztésig.

UpdateTime

A frissítési idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

UpdateTimeDestinationDate

Egy frissítési idő eszkalációjának abszolút dátuma.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

UpdateTimeDestinationTime

A frissítési idő eszkalációja Unix időbélyegként.

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

UpdateTimeEscalation

Azt jelzi, hogy a jegy eszkalálódott-e vagy sem.

UpdateTimeNotification

Azt jelzi, hogy a meghatározott eszkalációs értesítési idő aktiválva lett-e vagy sem.

UpdateTimeWorkingTime

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

Ez az idő csak arra alkalmas, hogy áttekintést kapjon a jelenlegi helyzetről, mivel csak **nyitott** jegyeknél jelenik meg.

Statikus statisztikák magyarázata

Állapotváltatások egy havi áttekintőben

Havi áttekintő, amely egy kiválasztott hónap napi állapotváltatásait jelenti.

Válasz statisztika

Ez a statikus típusú statisztika lehetővé teszi annak megszámlálását, hogy egy válaszsablont hány alkalommal használtak egy időkereten belül. Az eredmény szűrhető időszak és várólisták szerint.

Statisztikák a várólista pihenési idejéhez

Ezzel a statisztikai modullal képes kiszámítani a jegyek pihenési idejét a várólistáknál. A statisztika figyelembe veszi a jegyek lezárási idejeit is. Ez az elszámolt idő nem lesz hozzáadva a pihenési időhöz vagy a munkaidőszakon alapuló pihenési időhöz. A munkaidőszakokon alapuló pihenési idő csak akkor jelenik meg, ha naptárat állított be a várólistákhoz.

Az elérhető oszlopok az alábbiak:

- Szám: a jegylista számolása.
- Ticket#: jegyszám.
- Jegyazonosító: a jegy belső azonosítója.
- Létrehozva: a jegy létrehozási dátuma.
- Módosítva: a jegy utolsó módosítási dátuma.
- Lezárva: a jegy utolsó lezárási dátuma.
- Állapot: a jegy jelenlegi állapota.
- Típus: a jegy jelenlegi típusa.
- Várólista: jelenlegi várólista az előzménybejegyzések alapján.
- Várólista-belépési idő: előzménybejegyzéseken alapuló dátum (a jegy ebben a várólistában jött létre, át lett helyezve ebbe a várólistába nyitott állapotában vagy újranyitották ebben a várólistában).
- Várólista-elhagyási idő: előzménybejegyzéseken alapuló dátum (a jegy ebben a várólistában lett lezárva vagy át lett helyezve ebből a várólistából nyitott állapotában). Üres, ha a jegy még mindig nyitva van és ebben a várólistában van a jelentés időkeretének végén.

- Pihenési idő (másodperc): időtartam hossza a belépési és elhagyási idő alapján, amikor a jegy a várólistában volt. Azok az idők nem lesznek beleszámolva, amikor a jegy le volt zárva.
- Pihenési idő (ÓÓ:PP:MM): időtartam hossza óra, perc és másodperc formában, amikor a jegy a várólistában volt.
- Pihenési idő (munkaidő, másodperc): időtartam hossza a rendszerbeállításokban a várólistához beállított munkaidőnaplárak alapján, amikor a jegy a várólistában volt (ez a mező üres lesz, ha nincs naptár beállítva).
- Pihenési idő (munkaidő, ÓÓ:PP:MM): időtartam formázott hossza a rendszerbeállításokban a várólistához beállított munkaidőnaplárak alapján, amikor a jegy a várólistában volt (ez a mező üres lesz, ha nincs naptár beállítva).
- Kritikusság: a jegy jelenlegi kritikussága.
- Hatás: a jegy jelenlegi hatása.

A listaobjektum használatához:

1. Hozzon létre egy új *Lista* statisztikát.
2. Válassza ki az `OTRSStatsQueueRestingTime` objektumot.
3. Állítsa be a beállítási lehetőségek többi részét az igényei szerint.
4. Futtassa a statisztikát nyomtatás vagy CSV kimenettel.
5. A korlátozásokra illeszkedő összes jegy meg lesz jelenítve. További jegyek akkor lesznek megjelenítve, ha azok a jelentés kezdete előtt lettek létrehozva és továbbra is nyitva vannak a jelentés időkerete alatt.

Statisztikák a várólista munkaidejéhez

Ez a statisztika egy módosított jegylista a várólistánkénti munkaidő kiszámításához. Ez a módosított jegylista statisztika 3 új oszlopot tartalmaz az X-tengelyhez. Általában a 3 új oszlop ideje abból az időből kerül kiszámításra, ahol a jegy nem volt lezár, eltávolított vagy egyesített állapotban.

A rendszeren lévő összes várólista rendelkezik *Idő*, *Munkaidő* és *Tényleges idő* oszloppal ennél a statisztikaobjektumnál.

Példa *Egyéb* várólista:

- Az *Egyéb várólista ideje* azt az időt tartalmazza, amikor az ügyintéző a jegyen dolgozott.
- Az *Egyéb várólista munkaideje* azt az időt tartalmazza, amikor az ügyintéző a jegyen dolgozott az *Egyéb* várólista munkaidőnaplárak alapján.
- Az *Egyéb várólista tényleges ideje* azt az időt tartalmazza, amelyet az ügyintéző beállított időegységként a jegynél, miközben a jegy az *Egyéb* várólistában volt. Az értékek minden egyes ügyintézőnél meg lesznek jelenítve keresztnév és vezetéknev alapján ugyanabban az oszlopban (vesszővel elválasztva).

A listaobjektum használatához:

1. Hozzon létre egy új *Lista* statisztikát.
2. Válassza ki az `OTRSStatsQueueWorkingTime` objektumot.
3. Az *X-tengely* kiválasztásánál válassza ki azokat oszlopokat a várólistához, amelyeknél meg szeretné jeleníteni a munkaidőt vagy az időt.

4. Állítsa be a statisztikához szükséges összes többi korlátozást és rendezési lehetőséget a beállítás befejezéséhez.
5. Állítsa elő a statisztikát.

Statisztikák a szolgáltatásmenedzsmenthez

A következő mérőszámok adhatók hozzá a rendszerhez új statisztikákként:

```
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
```

Statisztikák az időponthoz

Új lista statisztikákat állíthat be az `AppointmentList` statisztika háttérprogram használatával, hogy statisztikákat hozzon létre az **OTRS** rendszerben tárolt időpontokkal kapcsolatban. Ez egy szokásos statisztika (mint például a `TicketList` statisztika), amely azt jelenti, hogy az igényei szerint állíthatja be az X-tengelyt és az Y-tengelyt. Számos időpont-attribútum is elérhető korlátozásokként.

A kiválasztható attribútumok némelyike használat közben kerül kiszámításra:

- Életkor
- Nap
- Óra

Az *Időszak* szűrő használható egy időpont kezdési és befejezési dátumának VAGY operátorral történő egyezéséhez az `ÉS` operátor helyett. Például a *Kezdési idő* szűrő az aktuális egy hónap relatív időszakával nem fogja megjeleníteni azokat az időpontokat, amelyek egy hónappal korábban kezdődnek, de az aktuális hónapban fejeződnek be. Az ilyen időpontok megtekintéséhez kell használnia az *Időszak* szűrőt. Az átfedésben lévő időpontok felosztásra kerülnek.

Minden egyes kapcsolt jegyhez egy sor kerül hozzáadásra a statisztika kimenetében. Például ha egy időpont két jegyhez van hozzákapcsolva, akkor az időpont kétszer jelenik meg.

Megjegyzés: Legyen óvatos, ha csapatokat és erőforrásokat használ az időpontok szűréséhez. Sajnálatos módon nem lehetséges adatbázis szinten szűrni a csapatokra és erőforrásokra, ami azt jelenti, hogy egy statisztika létrehozásához szükséges idő nagyobb lehet a megszokottnál.

1.15 Naptár áttekintő

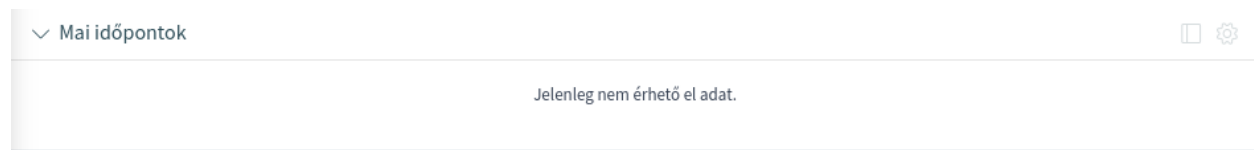
Az ügyfelekkel történő munkavégzéskor az erőforrás-tervezés és ütemezés bonyolult feladat lehet. Az időpontok lehetővé teszik, hogy az ügyfelekkel ott és akkor találkozzon, ahol és amikor szükséges.

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

Használja ezt a képernyőt, hogy áttekintést kapjon az **OTRS** naptáiról. Az áttekintő képernyő a *Naptáráttekintő* menüpontban érhető el a főmenüből.

1.15.1 Naptár felületi elemek

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



137. ábra: Nem található naptárak

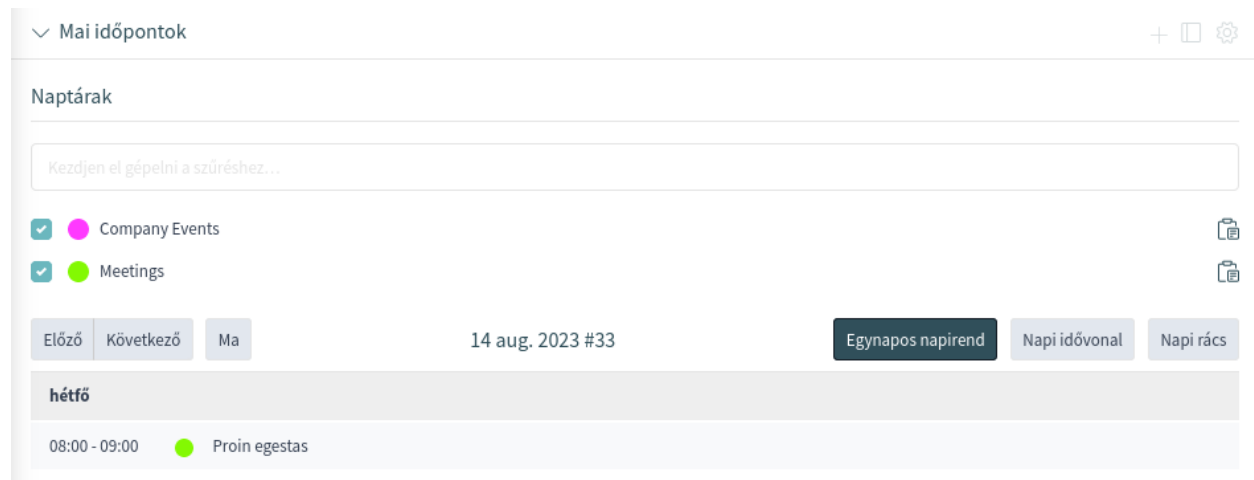
Az áttekintő hasonlóan működik mint egy hagyományos naptár. Különböző időszakok és idővonalak választhatók ki az időpontok megtekintéséhez, és lehetőség van a különböző időszakok közti váltásra.

Az alapértelmezett telepítés három különálló felületi elemmel érkezik a napi, a heti és a havi naptárnézetekhez. Alapvetően az összes felületi elem ugyanolyan, de eltérő felületi elem-beállításokkal rendelkeznek. Az összes felületi elem támogatja a napirendnézetet, az idővonalnézetet és a rácsnézetet.

A megjelenítési beállítások a felületi elem beállításáiban változtathatók meg.

Mai időpontok felületi elem

Ez a felületi elem egy bizonyos nap időpontjait jeleníti meg.



138. ábra: Mai időpontok felületi elem

E heti időpontok felületi elem

Ez a felületi elem egy bizonyos hét időpontjait jeleníti meg.

E havi időpontok felületi elem

Ez a felületi elem egy bizonyos hónap időpontjait jeleníti meg.

Erőforrásnaptár

Noha lehetőség van erőforrásokat hozzárendelni egy időponthoz bármely időpont felületi elemében, ezt a felületi elemet kizárólag az időpontokhoz történő erőforrás-hozzárendeléshez tervezték.

Ez a felületi elem nagyon hasonlóan néz ki, mint a szokásos időpontok felületi elem. Rendelkezik egy szűrővel a csapatokhoz a felületi elem beállításáiban, valamint egy ügyintézőlistával ahhoz a csapathoz (csak idővonal nézetekben érhető el). A felületi elem beállításáiban egy csapat kiválasztásával meg fog jelenni az összes időpont, amely hozzá van rendelve a csapathoz. Egy „Egyéni” idővonalnézet beállításai szakasz került hozzáadásra az összes időpont felületi elemhez új személyre szabható nézetként.

Miután mind a csapatokat, mind azok ügyintézőit beállította, folytathatja a naptáráttekintővel, és elkezdheti az időpontok hozzárendelését a csapatokhoz és ügyintézőkhöz. Egyszerűen adjon hozzá

▼ E heti időpontok + □ ⚙

Naptárak

Kezden el gépelni a szűréshez...

Company Events 📅

Meetings 📅

Előző Következő Ma 14 – 20 aug. 2023 #33 Heti napirend Heti idővonal Heti rács

# 33	hét, 14 aug.	kedd, 15 aug.	sze, 16 aug.	csüt, 17 aug.	pén, 18 aug.	szó, 19 aug.	vas, 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							

139. ábra: E heti időpontok felületi elem

▼ E havi időpontok + □ ⚙

Naptárak

Kezdjen el gépelni a szűréshez...

● Company Events 📄

● Meetings 📄

Előző Következő Ma augusztus 2023 Havi napirend Havi idővonal Havi rács



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								

140. ábra: E havi időpontok felületi elem

Erőforrásnaptár

Naptárak

Kezden el gépelni a szűréshez.

Vállalati események 
 Találkozók 

Előző Következő Ma 29 jún – 5 júl 2020 #27 Heti napirend **Heti idővonal** Havi rács

Erőforrások	hét, 29 jún											kedd, 30 jún						
Name	06	08	10	12	14	16	18	20	22	00	02	04	06	08	10	12	14	16
Kovács János										Éves vállalati esemény								
Nincs hozzárendelve																		

141. ábra: Erőforrásnaptár felületi elem

vagy szerkesszen egy időpontot, majd válasszon mind csapatot, mind ügyintézőt az erőforrás alatti listákból. Ezt megteheti bármely időpont felületi elemen keresztül, mivel az időpont szerkesztése párbeszédablak ugyanaz az összesnél.

Az idővonalnézetben egy időpontnak az ügyintéző nevével rendelkező sorba történő egyszerű húzással lehetőség van egy időpontot ehhez az erőforráshoz rendelni. Ha egy időponthoz nincs hozzárendelt ügyintéző, akkor az a felületi elem *Nincs hozzárendelve* sorában fog megjelenni. A több hozzárendelt ügyintézővel rendelkező időpont minden hozzárendelt ügyintéző sorában meg fog jelenni. Ezen időpont egyik példányának húzása az összeset ugyanúgy át fogja helyezni.

Az *Erőforrásnaptár* felületi elem beállításainak a jobb felső sarokban lévő fogaskerék ikonon keresztül történő szerkesztésével kiválaszthatja, hogy mely csapatügyintézők legyenek megjelenítve a felületi elemekben, valamint személyre szabhatja az „Egyéni” *idővonalnézet beállításai* szakaszt.

1.15.2 Erőforrásnaptár felületi elem beállítása

A felületi elem beállítása bármely naptár felületi elem jobb felső sarkában lévő fogaskerék ikonon keresztül érhető el.

Ezen beállítások némelyike alkalmazva lesz a szokásos naptár áttekintőre is.

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

Általános

Felületi elem címe

Itt változtatható meg a felületi elem alapértelmezett neve. Ha új név kerül megadásra, akkor ez a név lesz megjelenítve a felületi elem fejrészeiben.

Rácsnézet *

Itt választhatja ki a rácsnézet időszakát.

Idővonalnézet *

Itt választhatja ki az idővonalnézet időszakát. Itt egyéni idővonalnézetet is meghatározhat. Ha az *Egyéni* idővonalnézetet választotta, akkor a lenti „Egyéni” *idővonalnézet beállításai* szakaszban állíthatja be ennek az idővonalnak a beállításait.

Napirendnézet *

Itt választhatja ki a napirendnézet időszakát.

Hétfvégék megjelenítése *

Annak kiválasztása, hogy a hétfvégeket meg kell-e jeleníteni vagy sem.

Erőforrás-információk megjelenítése *

További erőforrás-információk megjelenítése az ügyintéző neve mellett az *Erőforrásnaptár* felületi elemekben. Használhatja az ügyintézőkhöz kapcsolódó OTRS okos címkéket, mint például <OTRS_AGENT_X>. Még az ügyintéző beállításaihoz is hozzáférhet.

Lásd még:

A további erőforrás-információk a rendszerbeállításokban lévő `AppointmentCalendar::CustomTimeline::ResourceInformation` beállításban adhatók hozzá.

Felületi elem beállításának szerkesztése ✕

Felületi elem címe

* Rácsnézet

* Idővonalnézet

* Napirendnézet

* Hétvégék megjelenítése

* Erőforrás-információk megjelenítése

✓ Erőforrások

* Csapatok

Erőforrások

Kovács János

✓ „Egyéni” idővonalnézet beállításai

* Megjelenített hetek

* Kezdési idő

* Befejezési idő

* Időrés hossza

* Időrés szélessége

142. ábra: Erőforrásnaptár beállításai

Erőforrások

Csapatok *

Ez a beállítás a felhasználóra és a csapatra jellemző. Ha ilyen módon állított be egy ügyintézőszűrőt, akkor a felületi elem szűrni fogja az időpontokat a kiválasztott csapatokhoz és ügyintézőkhöz.

„Egyéni” idővonalnézet beállításai

Megjelenített hetek *

Annak kiválasztása, hogy hány hetet kell megjeleníteni az *Egyéni* idővonalnézeten.

Kezdési idő *

A kezdési idő kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *00:00* azt jelenti, hogy a kezdési idő a nap legelején lesz (éjfélkor).

Befejezési idő *

A befejezési idő kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *24:00* azt jelenti, hogy a befejezési idő a nap legvégén lesz (éjfélkor).

Időrés hossza *

Az időrés hosszának kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *2 óra* azt jelenti, hogy minden megjelenített időrés két óra hosszúságú lesz (például 12 időrés lesz megjelenítve egy nap 00:00 és 24:00 óra között).

Időrés szélessége *

Az időrés szélességének kiválasztása az *Egyéni* idővonalnézethez. Az alapértelmezett *100 képpont* azt jelenti, hogy minden megjelenített időrés 100 képpont szélességű lesz.

Az *Egyéni* idővonalnézetben lehetőség van több információt megjeleníteni az egyes megjelenített időpontokról. Ehhez be kell állítania a *További leírás* beállítást az adminisztrátori felület *Naptárak* képernyőjén.

Jelölje be vagy szüntesse meg a jelölőnégyzetek bejelölését a *Naptárak* oldalsávban, hogy megjelenítsen vagy elrejtse egy bizonyos naptárhoz tartozó időpontokat.

Az **OTRS** időpontjainak külső naptáralkalmazásokban való megtekintéséhez:

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

Megjegyzés: Ha több naptár van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos naptár megkereséséhez. Egyszerűen gépelje be a naptár nevét a szűrődobozba.

A naptáráttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni, létrehozni, szerkeszteni és/vagy törölni a különböző naptárak időpontjait a naptárakra vonatkozó jogosultsági szintjeiktől függően. Az időpontok létrehozhatók vagy szerkeszthetők fogd és vidd módon is ezen a képernyőn belül.

Egy új időpont hozzáadásához:

1. Kattintson az *Időpont hozzáadása* gombra a felületi elem fejlécében.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Hozzáadás* gombra.

Egy időpont szerkesztéséhez:

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

Egy időpont másolásához:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Görgessen le a szerkesztés párbeszédablak aljára.
3. Kattintson a *Másolás* gombra. Egy új időpont jön létre az eredetiből.
4. Szerkessze az új időpontot az igényei szerint.

Egy időpont törléséhez:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Görgessen le a szerkesztés párbeszédablak aljára.
3. Kattintson a *Törlés* gombra.
4. Kattintson az *Igen* gombra a megerősítő párbeszédablakban.

1.15.3 Időpont hozzáadása

Használja ezt a párbeszédablakot, hogy új időpontokat adjon a naptárakhoz. Új időpontok bármelyik felületi elem fejlécében lévő plusz gombra való kattintással adhatók hozzá. Lehetőség van a műveletmenüből is új időpontokat hozzáadni. Lehetséges továbbá a kurzornak a naptárterület egy időtartományán való húzásával is egy hozzávetőleges időtartam beállítása egy időponthoz. Közvetlenül ezután az *Időpont hozzáadása* párbeszédablak jelenik meg, és további adatok szűrhetők be.

Időpont beállításai

A következő beállítások az időpont hozzáadásakor vagy szerkesztésekor érhetők el. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Naptár *

Annak a naptárnak a kiválasztása, amelyhez az időpont hozzá lesz adva.

Cím *

Az időpont neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik a naptár felületi elemekben.

Leírás

További információk hozzáadása ehhez az időponthoz. Mindig ajánlott teljes mondatokkal kitölteni ezt a mezőt a jobb érthetőségért.

Hely

Ha ez a mező tartalmaz értéket, akkor egy hozzá tartozó hivatkozási ikon jelenik meg a mező mellett, amely a beállított térképre hivatkozik, hogy jobb áttekintést adjon a helyről.


Lásd még:

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

Láthatóság *

Hol kell megjeleníteni az időpontot. Lehetséges értékek:

Időpont hozzáadása ↗ ✕

 Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező. ✕

✓ **Alap információk**

* Naptár
Válasszon egy naptárt ▼

* Cím
Adjon meg egy címet

Leírás
Adjon meg egy leírást

Hely
Adjon meg egy helyet 📍

* Láthatóság
Belső ▼

✓ **Erőforrás**

Csapat
Válasszon csapatokat ▼

Ügyintéző
Válasszon ügyintézőket ▼

✓ **Dátum és idő**

Egész nap

* Kezdődátum
 📅

* Befejezési dátum
 📅

* Ismétlés
Soha ▼

✓ **Értesítés**

* Értesítés
Nincs értesítés ▼

✓ **Kapcsolt jegyek**

Jegy hozzáadása

Mégse ➔ Hozzáadás

Külső korlátozott

Az ügyfél-felhasználónak be kell jelentkeznie a külső felületre, hogy láthassa az időpontot.

Belső

Ez az alapértelmezett beállítás az olyan új időpontok esetében, amelyek nem jelenítik meg a kapcsolódó jegyek semmilyen adatát az ügyfél-felhasználó számára. A meglévő időpontoknál, ahol nincs láthatósági érték beállítva, ez szintén belsőnek minősül, és az ügyfél-felhasználó nem láthatja az időpontot.

Nyilvános

A külső felület minden látogatója láthatja az időpontot.

Csapat

Több csapatot és ügyintézőt is hozzárendelhet egyetlen időponthoz, de először mindig csapatot kell választania.

Ügyintéző

Az eredményül kapott ügyintézőlista az összes kiválasztott csapatban lévő ügyintézők sokasága, ismétlődések nélkül. Egy ügyintéző választása a listából nem is kötelező, így egy időpontot hagyhat csak egy csapathoz rendelten.

Egész nap

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

Kezdődátum *

Az időpont kezdődátuma.

Befejezési dátum *

Az időpont befejezési dátuma.

Ismétlés *

Ismétlődő időpontok meghatározása. Ez különállóan kerül bemutatásra, nézze meg a lenti *Ismétlődő időpontok* fejezetet.

Értesítés *

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

Lásd még:

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

Kapcsolt jegyek

Jegyek és egyéb objektumok kapcsolhatók az időponthoz ezzel a szakasszal. Kattintson a *Jegy hozzáadása* gombra a jegykeresés megtekintéséhez.

Ismétlődő időpontok

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

Ismétlődő időpontok létrehozásához:

1. Válasszon egy *Kezdődátumot* és egy *Befejezési dátumot* (vagy jelölje be az *Egész nap* négyzetet) a sorozatban lévő első időpontnál.
2. Válasszon az *Ismétlés* mezőben lévő előre meghatározott előfordulási gyakoriságok közül, vagy válassza az *Egyéni* beállítást.
3. Válasszon egy dátumot, amíg az időpont ismétlődik, vagy válassza ki az ismétlések számát.

▼ Dátum és Idő

 Egész nap

* Kezdődátum

* Befejezési dátum

* Ismétlés

Gyakoriság

Minden

Korlát

Eddig

144. ábra: Ismétlődő időpontok

Miután minden döntést meghozott és a beállítások sikeresen mentésre kerültek, az időpont ismétlődő időpontként lesz megjelölve.

A szülőidőpont egy végtelen hurok szimbólummal lesz megjelölve, és a gyermekidőpontok egy lánc szimbólumot kapnak. Ez csak az időpont részleteiben jelenik meg, ha az egeret egy időpont fölé húzza.

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

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

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

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

▼ E heti időpontok + □ ⚙

Naptárak



Kezden el gépelni a szűréshez...

Company Events 📅
 Meetings 📅


Előző Következő Ma 14 – 20 aug. 2023 #33 Heti napirend Heti idővonal Heti rács

# 33	hét, 14 aug.	kedd, 15 aug.	sze, 16 aug.	csüt, 17 aug.	pén, 18 aug.	szo, 19 aug.	vas, 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							


145. ábra: Ismétlődő időpontok áttekintő

Proin egestas  

Alap információk

Hely
Budapest 

Leírás
Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus.

Naptár
 Meetings

Dátum és Idő

Kezdődátum
2023-08-16 08:00

Befejezési dátum
2023-08-16 09:00

146. ábra: Ismétlődő időpontok részletei

Ez egy ismétlődő időpont

Csak ezt az előfordulást szeretné szerkeszteni vagy az összeset?

Mégse

Csak ez az előfordulás

Összes előfordulás

147. ábra: Ismétlődő időpont szerkesztése

1.15.4 Naptár-feliratkozások

Lehetőség van egy szűrő használatára a naptár-feliratkozás funkcióban.

A naptár-feliratkozás funkció használatához:

1. Kattintson egy naptár melletti fogaskerék ikonra a bal oldalsávban.
2. Válassza ki a csapatokat és az erőforrásokat, amelyekre szűrni szeretne.
3. Kattintson a *Másolás* gombra. Most az URL a vágólapra lett másolva.
4. Menjen a naptáralkalmazásához, és illessze be az URL-t.

A párbeszédablak nyitva marad a *Másolás* gombra kattintás után, hogy képes legyen megváltoztatni a kiválasztott csapatokat és erőforrásokat.

1.16 Csevegés

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

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

Naptár-feliratkozás: Vállalati események ↗ ✕

Csapat

Válasszon csapatokat az időpontok kiszűréséhez ▼

Ügyintéző

Válasszon ügyintézőket az időpontok kiszűréséhez ▼

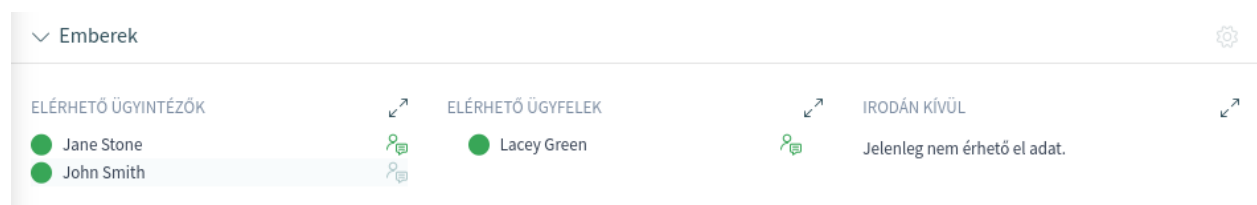
Mégse
Másolás

148. ábra: Naptár-feliratkozás művelet

1.16.1 Csevegés elérhetőség

Ahhoz, hogy képes legyen használni a csevegéseket, a csevegés elérhetőségét be kell állítani a *Személyre szabás* menüben. Az ügyfél-felhasználóktól érkező bejövő csevegéskérések fogadásához egy vagy több csevegőcsatornát ki kell választani az *Értesítési beállítások* menüpont *Saját csevegőcsatornák* mezőjében.

A *Vezérlőpulton* lévő *Emberek* felületi elem a jelenleg bejelentkezett felhasználók neveit jeleníti meg. A nem bejelentkezett felhasználók nem jelennek meg ebben a felületi elemben. Egy harmadik képernyő jeleníti meg azokat a felhasználókat, akik irodán kívül vannak.



149. ábra: Emberek felületi elem

A felhasználó neve melletti színes kör ikon jelzi a csevegés elérhetőségének állapotát.

Zöld kör

A felhasználó elérhető belső vagy külső csevegésekhez.

Sárga kör

A felhasználó távol van, és a rendszerbeállításban meghatározott tétlenségi idő el lett érve.

Piros kör

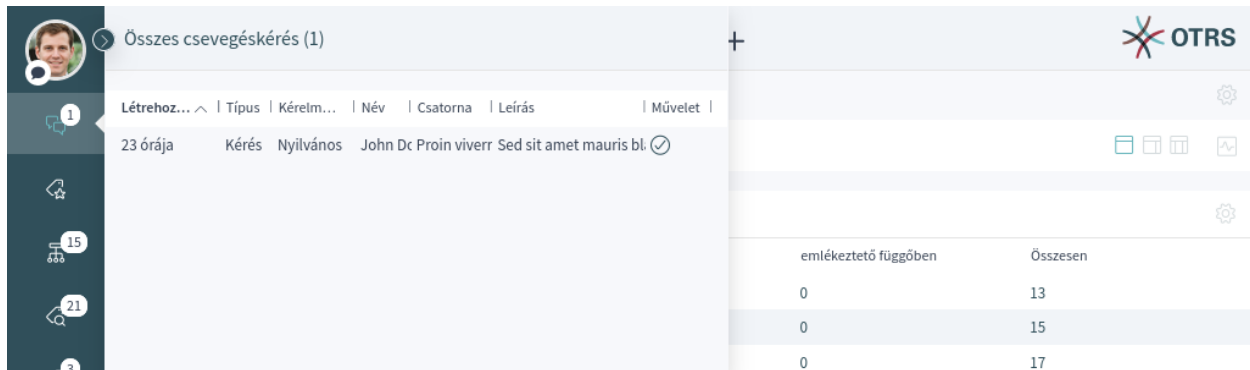
A felhasználó nem érhető el csevegésekhez. Ez abban az esetben fordulhat elő, ha egy ügyintéző letiltotta a csevegés elérhetőségét a *Személyre szabás* menüben, vagy ha a csevegés ki lett kapcsolva a rendszerbeállításban.

Egy további ikon van megjelenítve a név mellett a közvetlen csevegés indításához.

Megjegyzés: Ez a felületi elem másképp működik, mint a jegy részletes nézetében lévő *Emberek* felületi elem, amely a csevegési állapottól függetlenül megjeleníti a résztvevő ügyintézőket.

1.16.2 Csevegéskérés-lista

A csevegéskérési lista az ügyfél-felhasználóktól, a nyilvános felhasználóktól és más ügyintézőktől származó csevegéskéréseket jeleníti meg. A lista úgy érhető el, ha az egeret a csevegésszimbólum fölé húzza a szervező oldalsávon.



150. ábra: Csevegéskérés-lista

A csevegéskérés elfogadásához kattintson a *Művelet* oszlopban lévő *Elfogadás* ikonra.

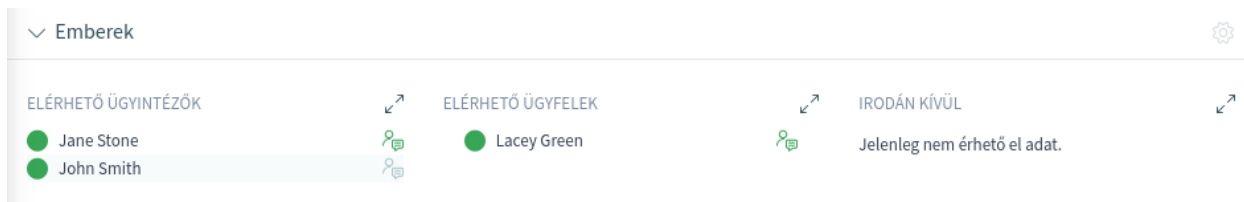
1.16.3 Új csevegés indítása

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

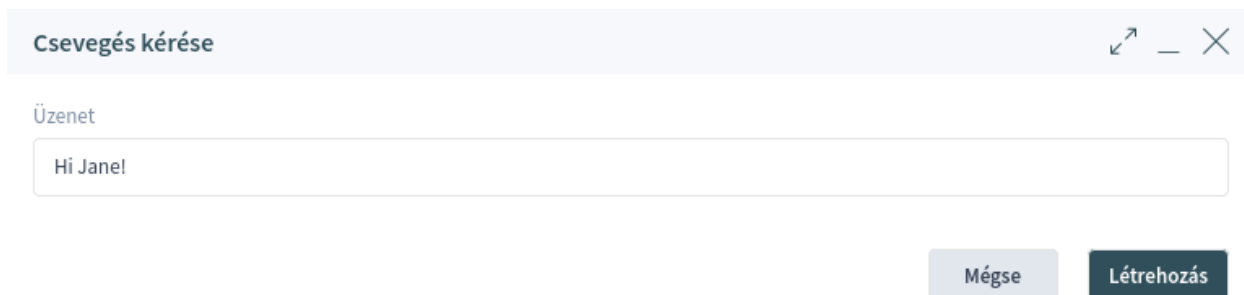
Ügyintéző –ügyintéző

Egy másik ügyintézővel történő csevegés indításához:

1. Használja az *Emberek* felületi elemet a vezérlőpulton. Azok az ügyintézők, akik képesek csevegni, egy csevegés ikonnal rendelkeznek a nevük mellett.
2. Kattintson a csevegés ikonra egy ügyintéző neve mellett.
3. Gépeljen be egy kezdeti üzenetet a *Csevegés kérése* párbeszédablakba, és kattintson a *Létrehozás* gombra az üzenet elküldéséhez.
4. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, egy csevegésszimbólum fog megjelenni a szervező oldalsávon. Egy böngészőértesítés jelenik meg, hogy értesítse a másik ügyintézőt a csevegéskérésről.

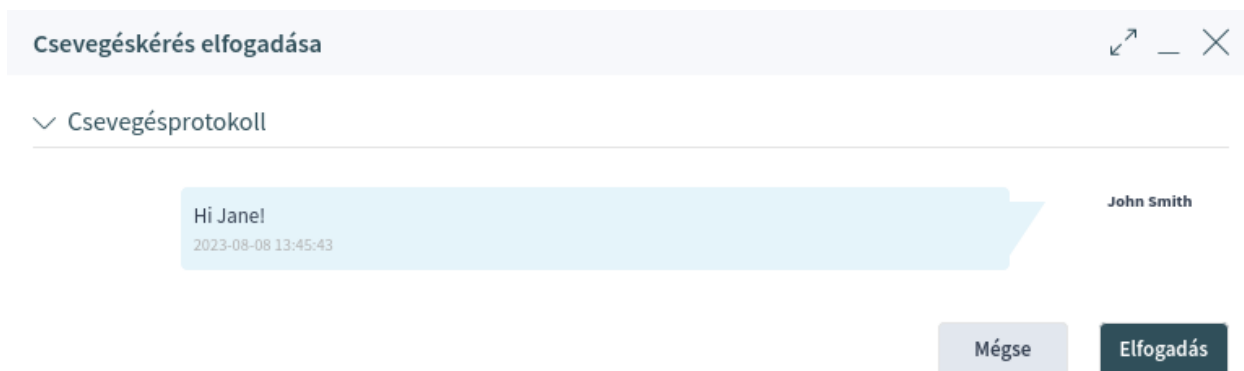


151. ábra: Elérhető ügyintézők



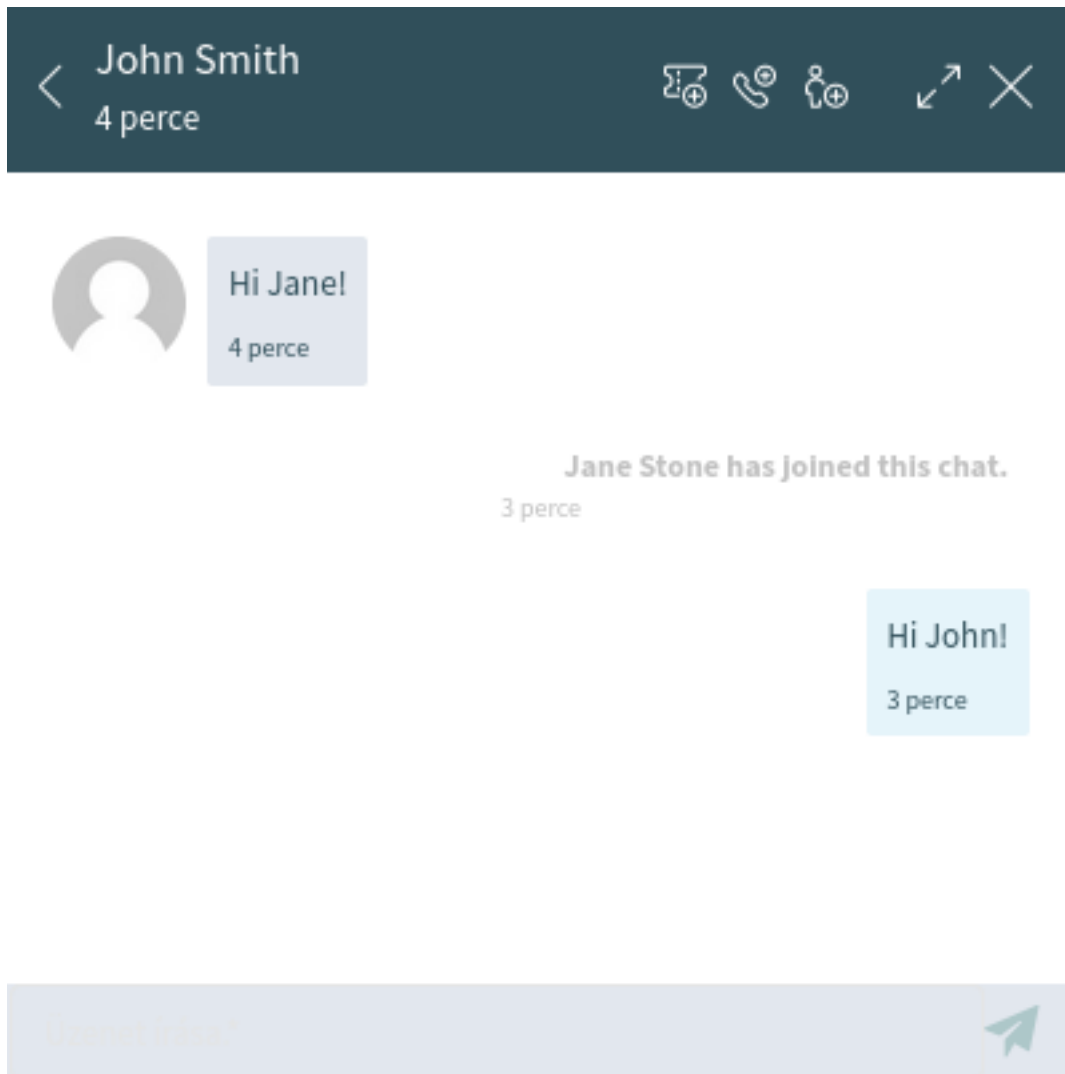
152. ábra: Csevegés kérése párbeszédablak

5. Várjon a válaszra. A másik ügyintézőnek el kell fogadnia a csevegéskérést az *Elfogadás* gombbal.



153. ábra: Csevegéskérés elfogadása párbeszédablak

6. Ha a másik ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.

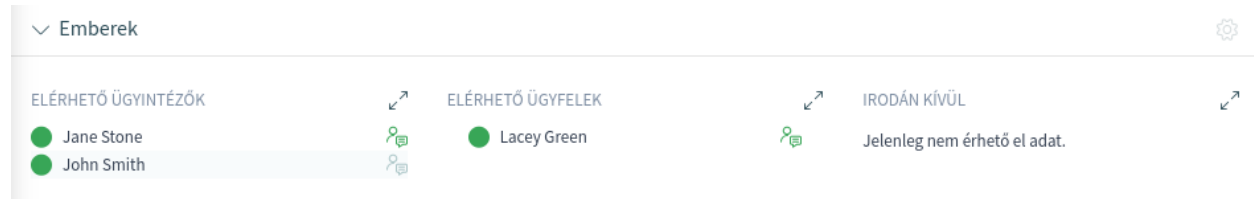


154. ábra: Ügyintéző –ügyintéző csevegés

Ügyintéző –ügyfél-felhasználó

Egy ügyfél-felhasználóval történő csevegés indításához:

1. Használja az *Emberek* felületi elemet a vezérlőpulton. Azok az ügyfél-felhasználók, akik bejelentkeztek az OTRS külső felületére és képesek használni a csevegést, egy csevegés ikonnal rendelkeznek a nevük mellett.

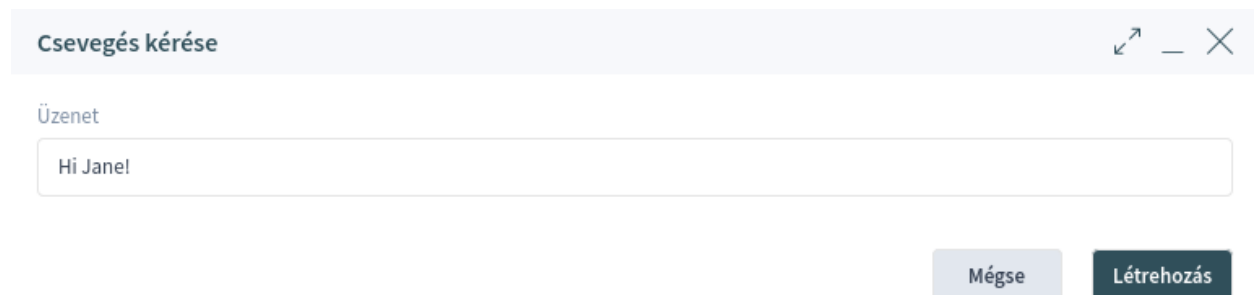


155. ábra: Elérhető ügyfél-felhasználók

Lásd még:

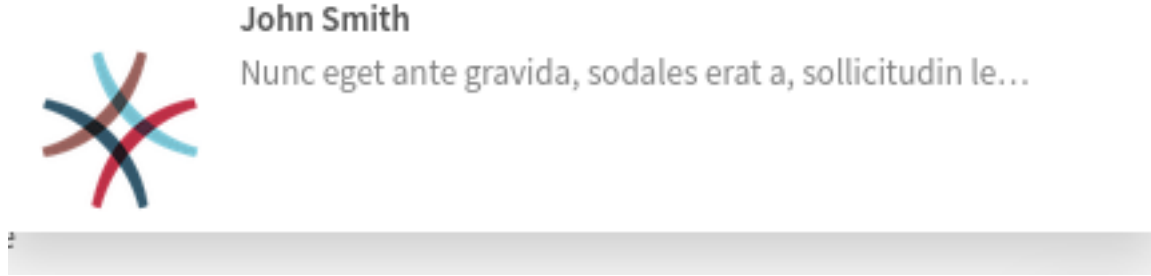
Az ügyfél-felhasználók kiválaszthatók az ügyfél-felhasználó részletes nézetén vagy a jegy részletes nézetének *Ügyfél-felhasználó-információk* felületi eleméből is.

2. Kattintson a csevegés ikonra egy ügyfél-felhasználó neve mellett.
3. Gépeljen be egy kezdeti üzenetet a *Csevegés kérése* párbeszédablakba, és kattintson a *Létrehozás* gombra az üzenet elküldéséhez.

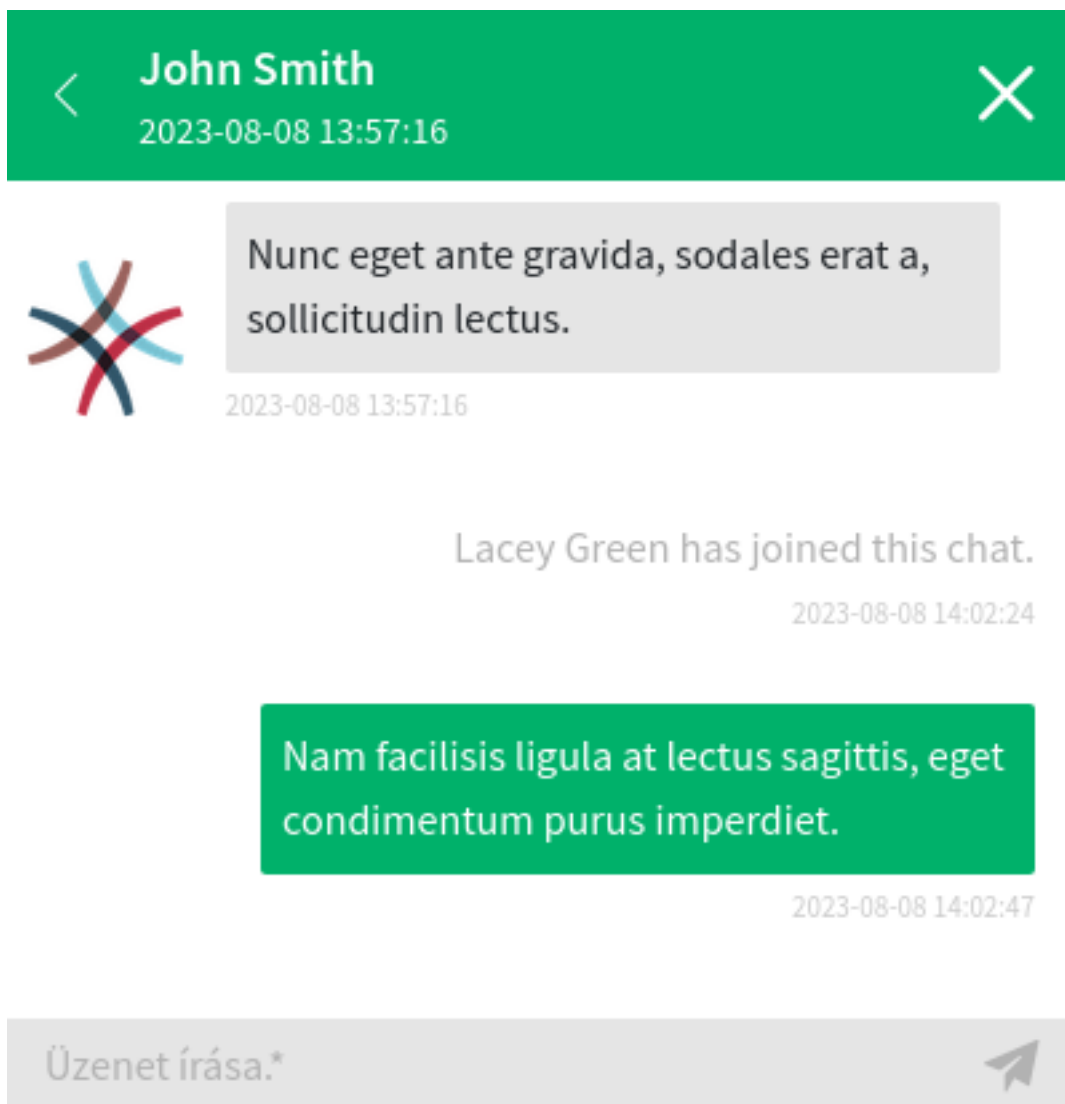


156. ábra: Csevegés kérése párbeszédablak

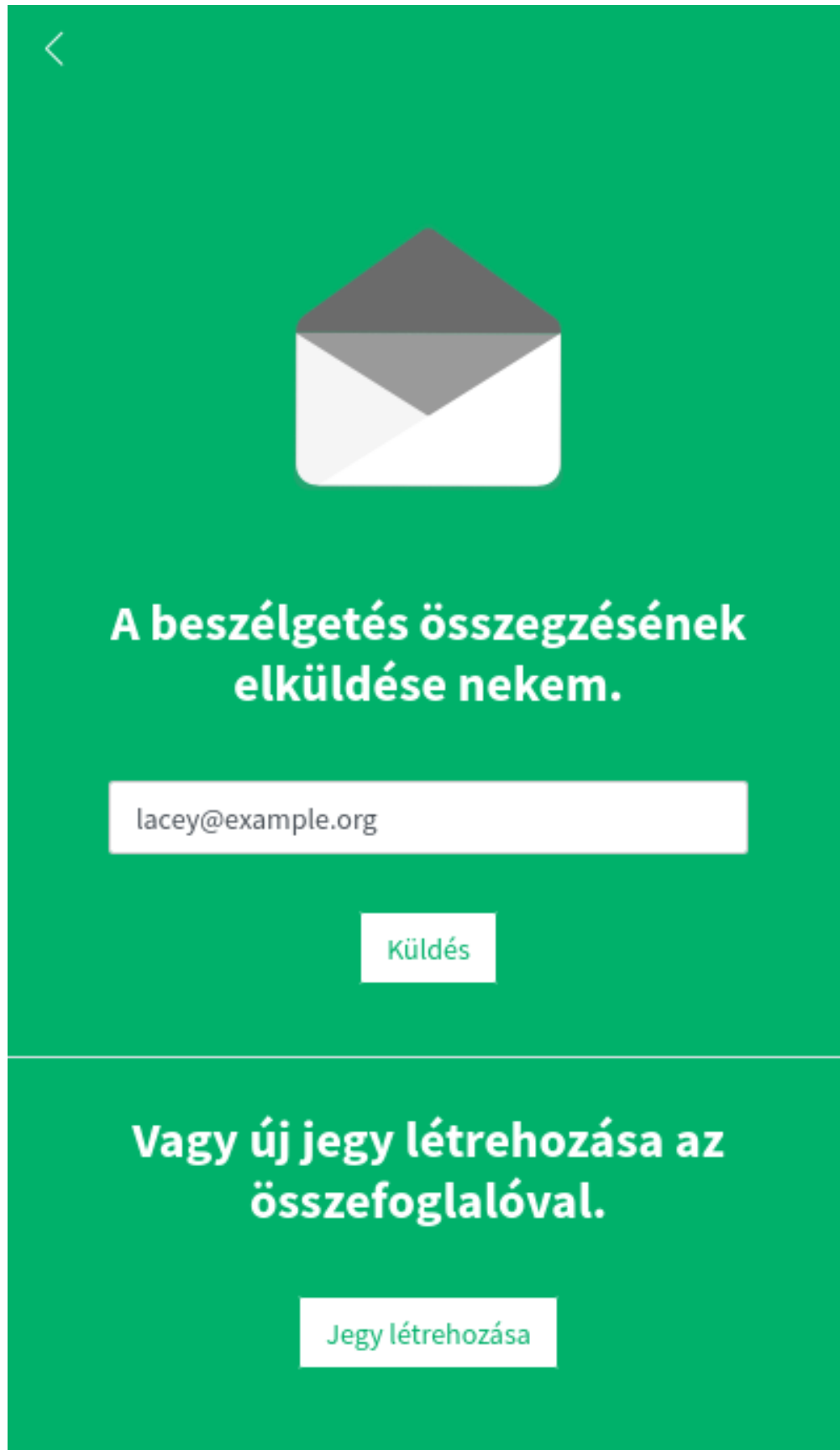
4. Miután a csevegéskérés elküldésre került az ügyfél-felhasználónak, egy csevegésjelző fog megjelenni a szervező oldalsávon. Egy böngészőértesítés jelenik meg, hogy értesítse az ügyfél-felhasználót a csevegéskérésről.
5. Várjon a válaszra. Az ügyfél-felhasználónak el kell fogadnia a csevegéskérést, amely a külső felület jobb alsó sarkában jelenik meg.
6. Ha az ügyfél-felhasználó elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.
7. Ha az ügyfél-felhasználó bezárja a csevegést, akkor lehetőség van a csevegés tartalmát elküldeni e-mailben, vagy létrehozni egy jegyet a beszélgetésből.



157. ábra: Csevegéskérés a külső felületen



158. ábra: Ügyintéző –ügyfél-felhasználó csevegés

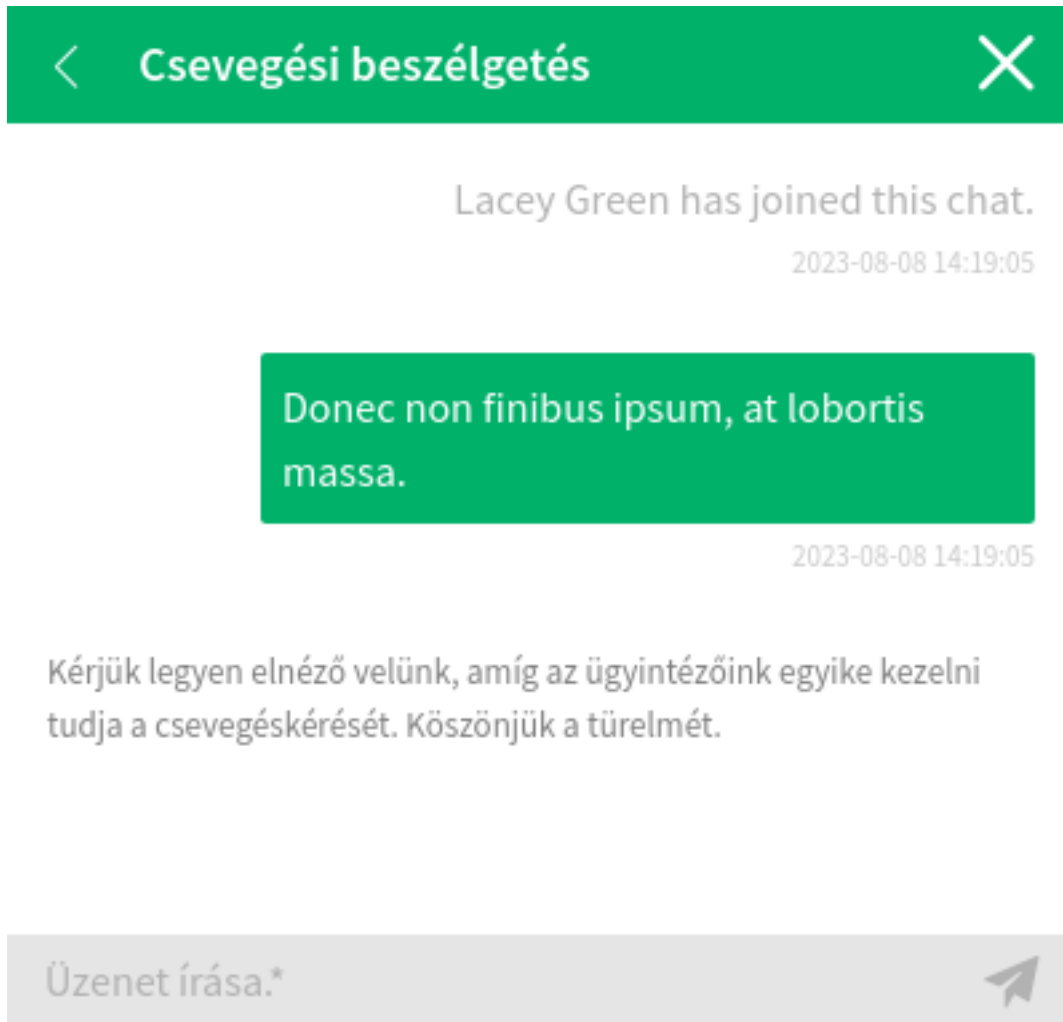


Ügyfél-felhasználó –ügyintéző

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

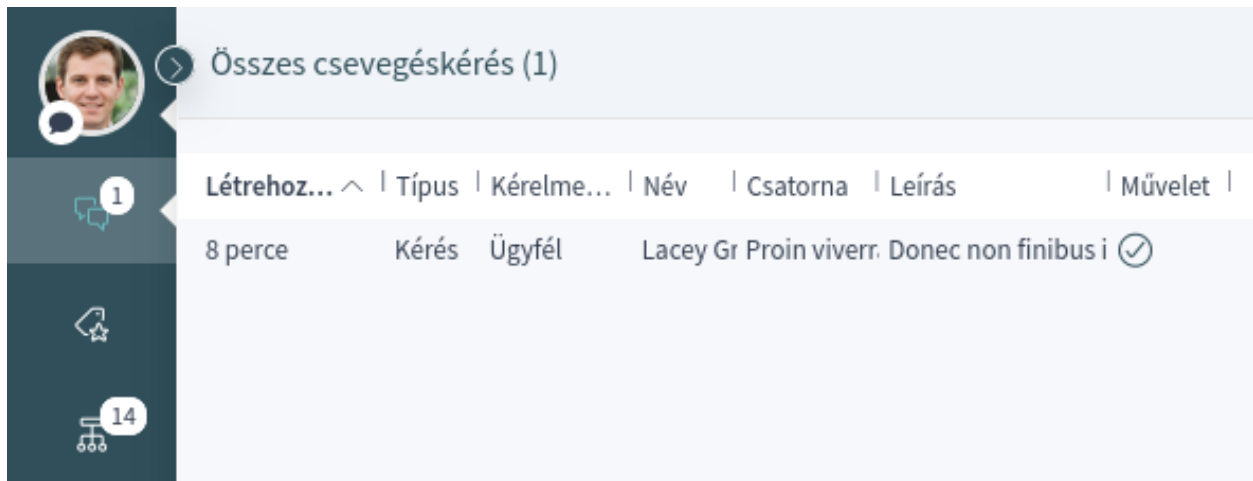
Egy ügyfél-felhasználótól származó csevegéskérés fogadásához:

1. Egy ügyfél-felhasználónak be kell jelentkeznie az OTRS külső felületére, és rá kell kattintania az *Új beszélgetés* gombra a külső felület jobb alsó sarkában lévő csevegésablakon belül.



160. ábra: Csevegés indítása ablak

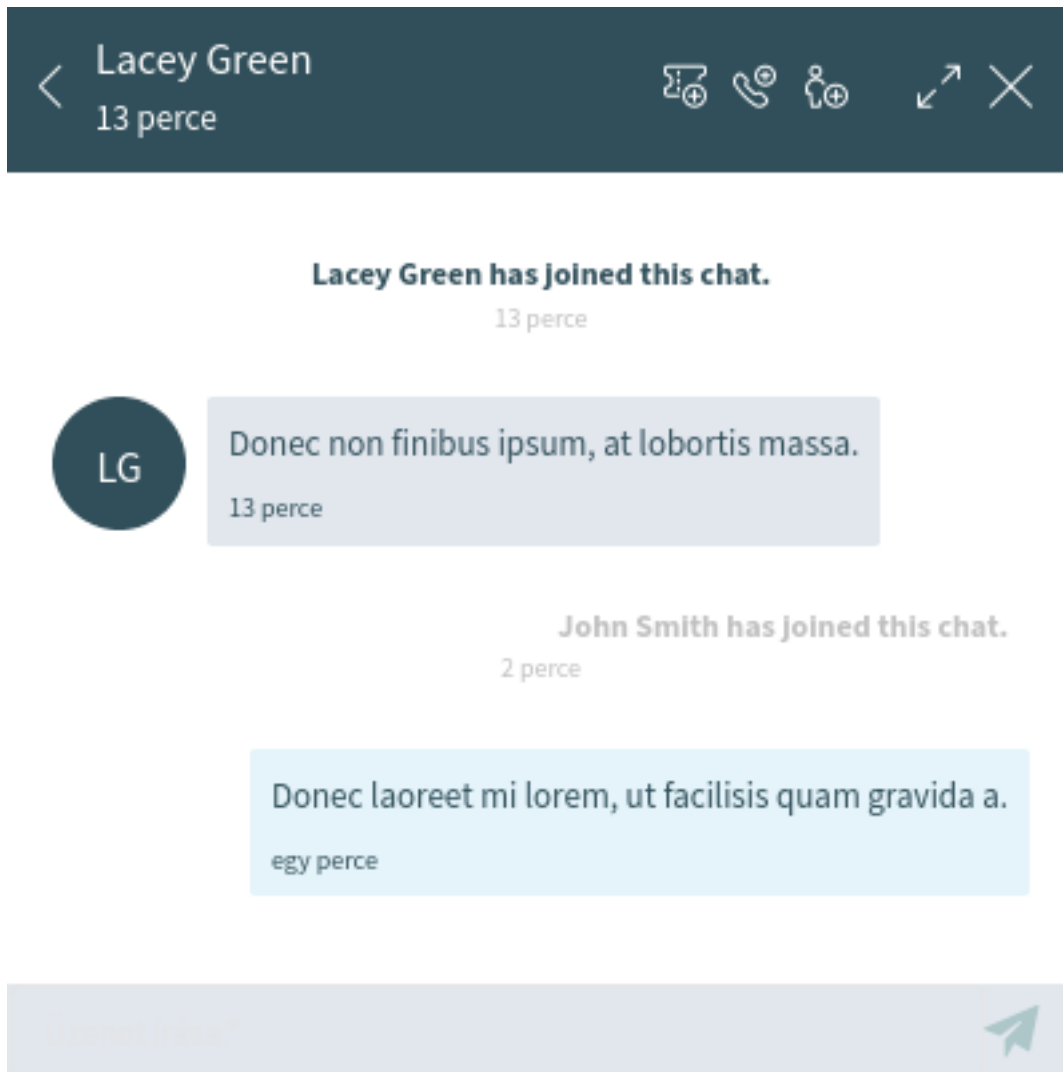
2. Egy értesítés jelenik meg a szervező oldalsávjában, hogy tájékoztassa az ügyintézőt. Húzza az egeret a csevegésikon fölé a csevegéskérések listájának megnyitásához.
3. Fogadja el a csevegéskérést.
6. Ha egy ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.
7. Az ügyfél-felhasználó látja a választ.



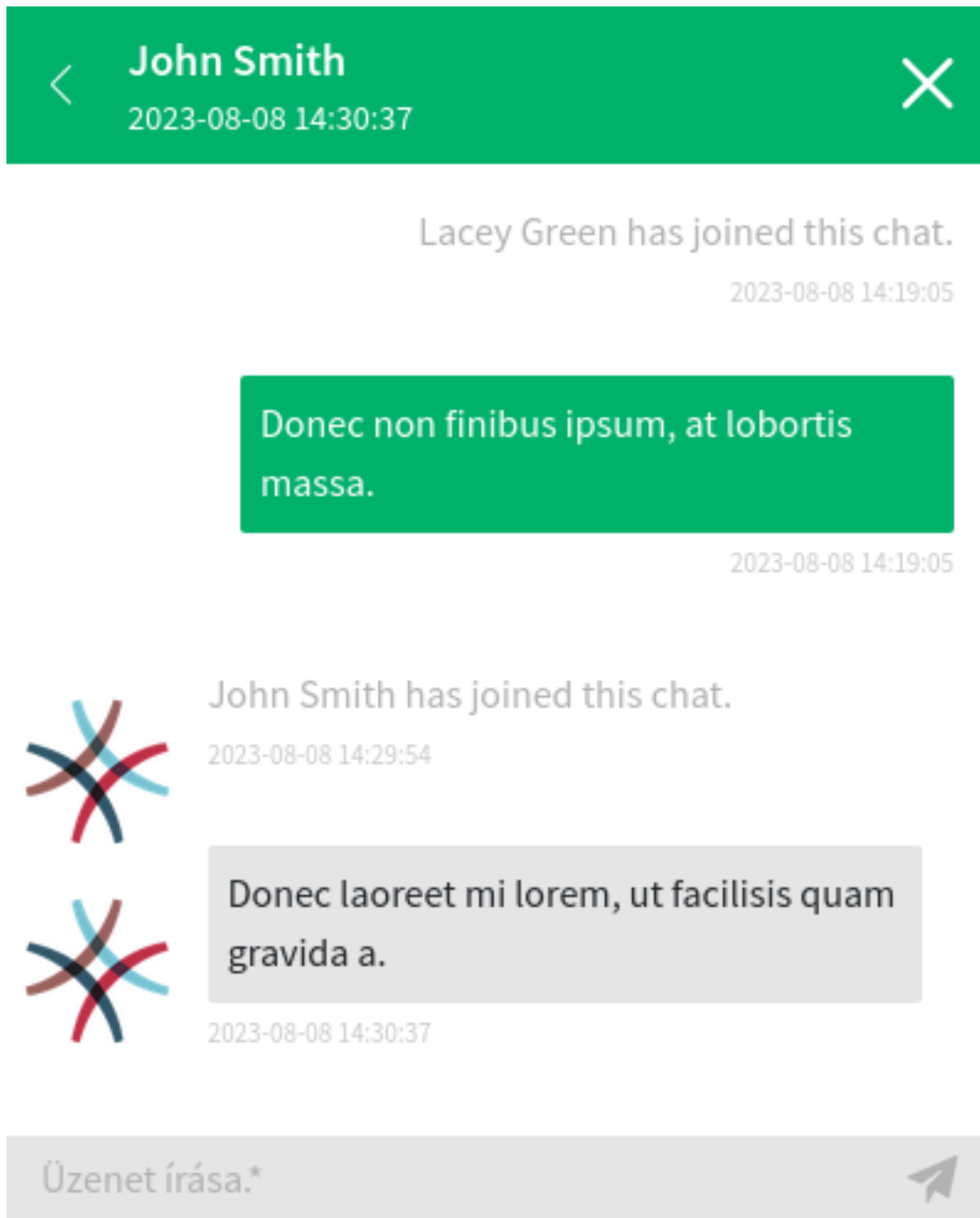
161. ábra: Általános csevegéskérések az ügyfelektől felületi elem



162. ábra: Csevegés előnézet párbeszédablak



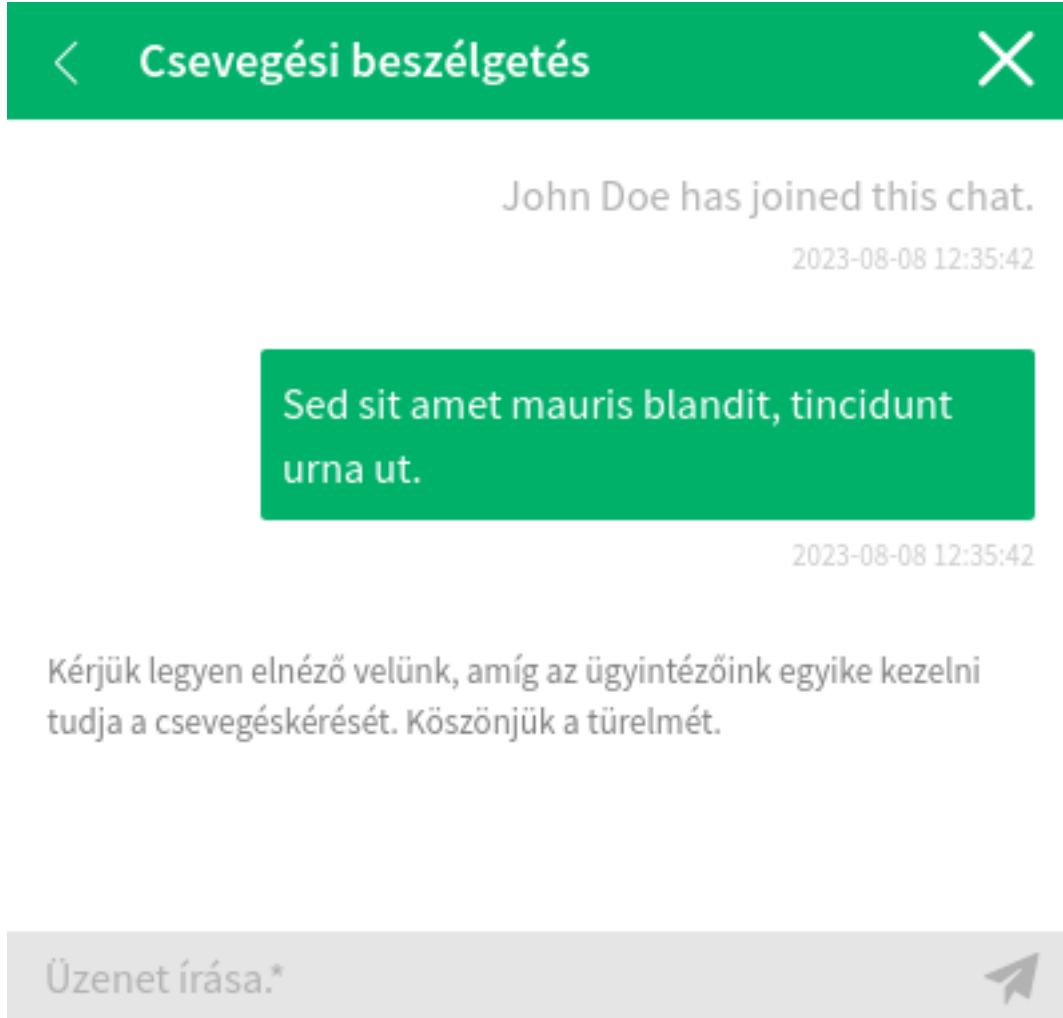
163. ábra: Ügyfél-felhasználó –ügyintéző válasz



164. ábra: Ügyfél-felhasználó csevegés

Nyilvános felhasználó –ügyintéző

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



165. ábra: Csevegés indítása ablak

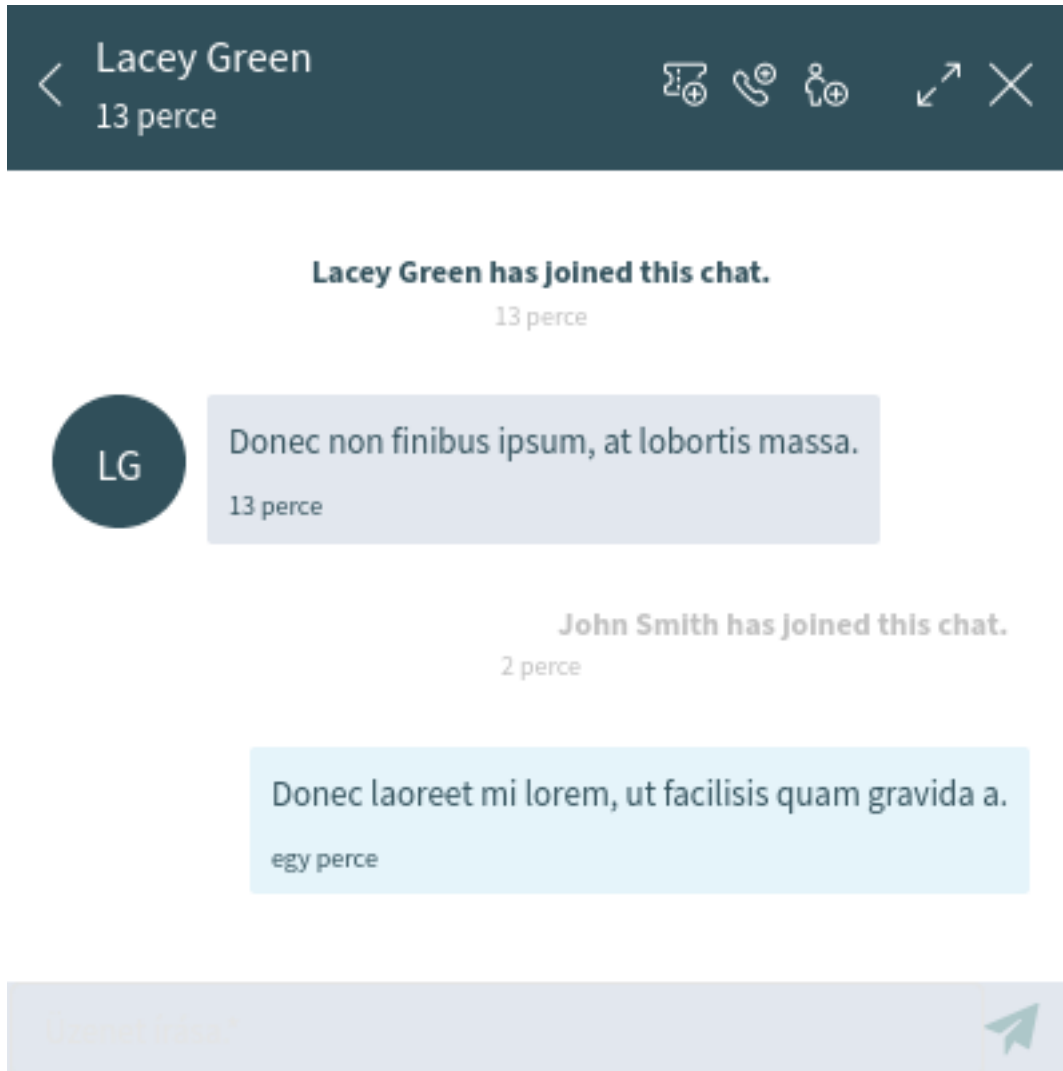
A hátralévő lépések ugyanazok, mint amelyek az *Ügyfél-felhasználó –ügyintéző* szakaszban bemutatásra kerültek.

1.16.4 Csevegésbuborék

A jobb alsó sarokban lévő beszélgetések ikonra kattintva megnyílik a beszélgetések listája. Ez a csevegés felületi elem a más emberekkel történő csevegéskor használt fő összetevő. A csevegésben lévő összes üzenet előzményét szolgáltatja, valamint a lehetséges elérhető műveletek listáját a jogosultsági szintjétől függően.

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

A csevegés felületi elem rendelkezik néhány ikonnal a fejlécsávban.



166. ábra: Csevegés felületi elem

A menünek számos menüpontja van.

Hozzáfűzés jegyhez

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

Hozzáfűzés jegyhez ↗ _ ✕

Eredmények (1 jegy) Hozzáfűzés je... ✕ ▾ 📄

További szűrő

Ügyfél-felhasználó (pontos egyezés) Tulajdonos

"Lacey ... ✕ 🗑️ 🗑️ John Smith ✕ ▾ 🗑️

Válassza ki a szűrőjét Szűrő kiválasztása ▾

Szám	Cím	Létrehozva	Állapot	Várólista
2015071510123456	Welcome to OTRS!	13 napja	új	Raw

✓ Csevegésprotokoll

John Smith

Nunc eget ante gravida, sodales erat a, sollicitudin lectus.
2023-08-08 13:57:16

Lacey Green has joined this chat.
2023-08-08 14:02:24

Lacey Green

Nam facilisis ligula at lectus sagittis, eget condimentum purus imperdiet.
2023-08-08 14:02:47

Mégse
Küldés

167. ábra: Hozzáfűzés jegyhez

Telefonos jegy létrehozása

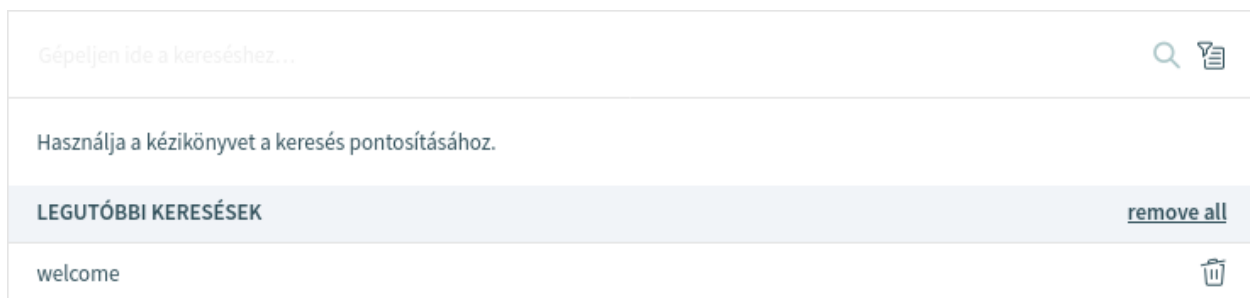
Lehetővé teszi egy olyan telefonos jegy létrehozását, amelyhez a jelenlegi csevegés hozzá lesz fűzve egy bejegyzésként. Miután a jegy sikeresen létrejött, a csevegés automatikusan be lesz zárva. A telefonos jegy a *Jegyek* fejezetben van bemutatva.

Meghívás

Lehetővé teszi egy másik ügyintéző meghívást ebbe a csevegésbe. Az elérhető ügyintézők listájáról választhatja ki, hogy kit szeretne meghívni. Amikor meghívta az ügyintézőt, egy új meghíváskérés lesz elküldve annak az ügyintézőnek. Miután elfogadták a kérést, az új ügyintéző csatlakozni fog a beszélgetéshez.

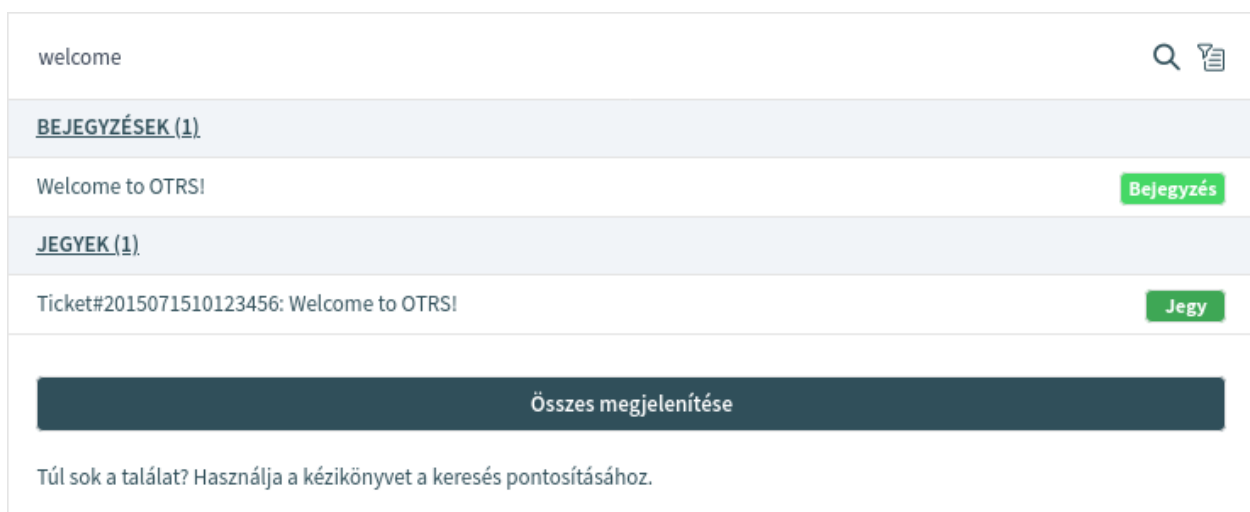
1.17 Keresés

Használja ezt a menüpontot, hogy megkeressen valamit. A dokumentumkeresés funkció akkor érhető el, ha rákattint a fejlécen lévő nagyító ikonra.



168. ábra: Keresés párbeszédablak

A rendszer megjegyzi a korábbi kereséseket, és azok a beviteli mező alatti *Legutóbbi keresések* szakaszban jelennek meg. Adjon meg egy keresési kifejezést, és néhány másodpercen belül megjelenik a keresési eredmények előnézete. Egy korábbi keresés kiválasztásával azonnal megnyílik a *Keresési eredmények* képernyő.

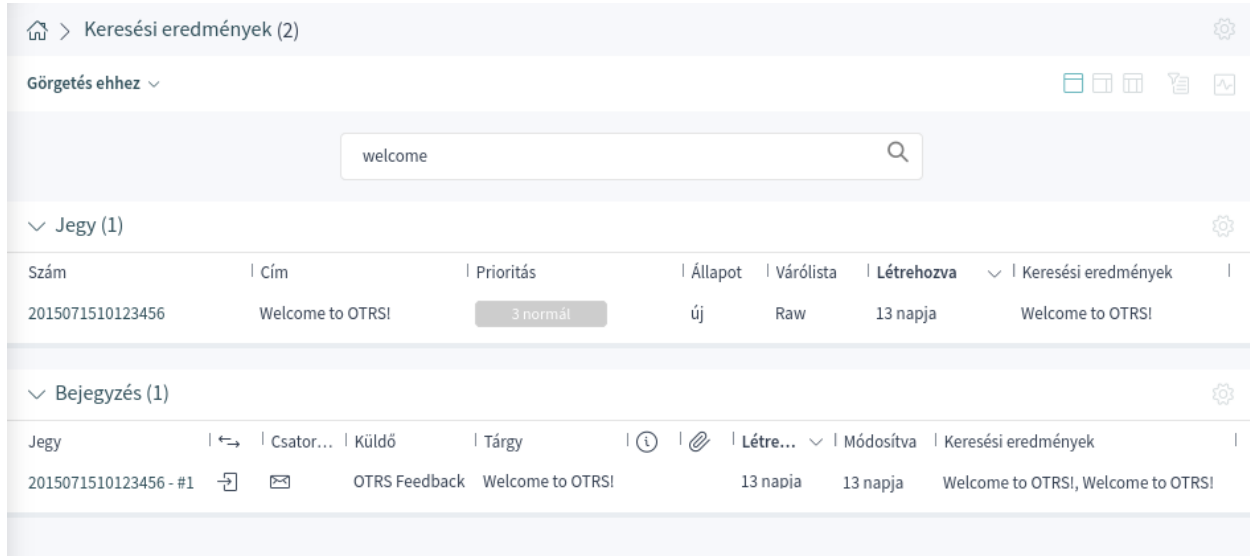


169. ábra: Keresési eredmények előnézete képernyő

A keresés eredményei először előnézetként jelennek meg egy rátétben a keresési kifejezés fontossága szerint súlyozva. A listában lévő egyes bejegyzésekre kattintva megnyílik a megfelelő üzleti objektum részletes nézete. A szakaszok címsorai szintén kattinthatók, és a megfelelő üzleti objektumok keresési eredményeit jelenítik meg.

Kattintson az *Összes megjelenítése* gombra a keresés összes eredményének megjelenítéséhez. A rátétben lévő *Összes megjelenítése* gombra kattintás után az eredmények üzletiobjektum-típusonként külön felületi elemekben jelennek meg. A *Keresési eredmények* képernyő hasonló a *Személyes vezérlőpult* nézethez.

Alternatívaként megnyomhatja az *Enter* billentyűt a billentyűzeten vagy rákattinthat a nagyító ikonra a *Keresési eredmények* képernyő eléréséhez.



170. ábra: Keresési eredmények képernyő

Ez a képernyő felsorolja az összes olyan objektumot, amely illeszkedik a keresési kifejezésre. Az objektumok típus szerint vannak csoportosítva. Egy bejegyzésre kattintva megnyílik a megfelelő üzleti objektum részletes nézete.

A kívánt objektum megtalálásához nyissa meg a szűrő szakaszt a kenyérmorzsasávból, és használja a szűrőket az eredmények szűkítéséhez. Ez a szakasz lehetővé teszi az üzleti objektumok mezőinek hozzáadását, amelyek alapján a keresési eredmények listáját szűrni kell. A szűrők előbeállításként is elmenthetők.

Egy szűrő alkalmazásához:

1. Nyissa meg a szűrő szakaszt a kenyérmorzsasávon lévő szűrő ikonra kattintva.
2. Kattintson egy üzleti objektumra a *Keresés szűrése* szakaszban.
3. Válassza ki az üzleti objektum *Mezőjét*.
4. Válasszon egy *Operátort*. Az operátor az üzleti objektum kiválasztott mezőjétől függ.
5. Válasszon ki vagy adjon meg egy értéket.
6. Kattintson az *Elküldés* gombra.

Az eredmények most már a megadott szűrők szerint jelennek meg. Ebben a szakaszban lehetőség van arra is, hogy egyéni címkét adjon a szűrőhöz.

Egyszerre több szűrőfeltétel is alkalmazható és kombinálható. Egy másik szűrőfeltétel hozzáadásához ismétlje meg a fent ismertetett lépéseket.

Manage Search Preset

select preset

Előbeállítás nevének beszű

Mentés

Search Filtering

+ [Bejegyzések \(1\)](#)

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

⚠ Tipp: Minden csillaggal (*) jelölt mező kötelező.

* Mező

Prioritás

* Operátor

=

* Prioritás

3 normál

Egyéni címke hozzáadása

Letiltás

Szűrő bezárása

Elküldés

CREATED : több mint 2 Év ezelőtt

QUEUE NEM : Raw

+ [Naptáridőpontok \(0\)](#)

+ [Tudásbázis-bejegyzések \(0\)](#)

Minden szűrőfeltétel szerkeszthető, letiltható, eltávolítható vagy megfordítható. A megfordított szűrőfeltétel piros háttérrel jelenik meg.

A szűrőfeltételek előbeállításként is elmenthetők. A szűrő előbeállítás bármikor újrahasználandó. A szűrő előbeállítások használata a [Navigáció és használat](#) fejezetben kerül ismertetésre.

A *Keresési eredmények* képernyő és felületi elemei ugyanúgy állíthatók be, mint bármely más képernyő az OTRS-ben.

1.17.1 Keresési paraméterek

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

Önálló szó

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

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

Idézőjelek között lévő szókapcsolat

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

Helyettesítő karakterek

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

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

Reguláris kifejezések

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

Lásd még:

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

Elmosódás

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

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

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

Közelség

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

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

Tartományok

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

Kiemelés

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

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

Logikai operátorok

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

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

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

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

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

Csoportosítás

A sorrendiséget zárójelekkel lehetséges megváltoztatni, például `(gyors OR barna) AND róka`.

Foglalt karakterek

Létezik néhány foglalt karakter, amelyek operátorokként működnek, és emiatt nem használhatók a keresési kérésekben.

A foglalt karakterek a következők: + - = && || > < ! () { } [] ^ " ~ * ? : \ /.

Ha ezen karakterek közül bármelyiket használni kellene a keresési kérésekben, akkor el kell fednie azokat egy eléjük írt visszafelé mutató perjellel. Például az `(1+1)=2` kifejezésre történő kereséshez a következő formában kell használnia a keresési karakterláncot: `\(1\+1\) =2`.

Lásd még:

További információk találhatóak az Elasticsearch dokumentációjának [keresési karakterlánc szintaxis](#) fejezetében (angol nyelven).

1.18 Mobilalkalmazás

Az OTRS mobilalkalmazás az OTRS ügyintézői felületének egy mobil eszközön való használati lehetőségét nyújtja. Az alkalmazás több fiókot támogat egyérintéses váltással. Ezenkívül az alkalmazás támogatja a kétlépcsős hitelesítési módszereket is.

Az OTRS mobilalkalmazás elérhető a [Google Play Store](#) és az [Apple App Store](#) kínálatában.

Az **OTRS** mobil eszközön való használata megegyezik a böngészőben történő használattal. Ez a fejezet csak azt mutatja be, hogy hogyan lehet összekapcsolni az alkalmazást egy OTRS fiókkal.

1.18.1 Fiókok kezelése

Az alkalmazás indítása után a fiók kezelésének képernyője jelenik meg, és felsorolja a csatlakoztatott **OTRS** példányokat. Lehetőség van több OTRS példányt használni a munkájához. Amint hozzáad egy fiókot, a kapcsolódó OTRS példány is hozzáadásra kerül és fel lesz sorolva a fiók kezelésének képernyőjén.

Egy fiók hozzáadásához:

1. Koppintson az *Új hozzáadása* gombra.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Koppintson a *Mentés* gombra.

Az alkalmazás most kapcsolatot létesít a webkiszolgálóval, és ellenőrzi, hogy minden rendben van-e. Miután sikeresen hozzáadásra került, a fiók megjelenik a fiók kezelésének képernyőjén.

Egy fiók szerkesztéséhez:

1. Koppintson a címsávon lévő *Szerkesztés* ikonra.
2. Koppintson egy fiók melletti *Szerkesztés* gombra.
3. Módosítsa a mezőket.
4. Koppintson a *Mentés* gombra.

Egy fiók eltávolításához:

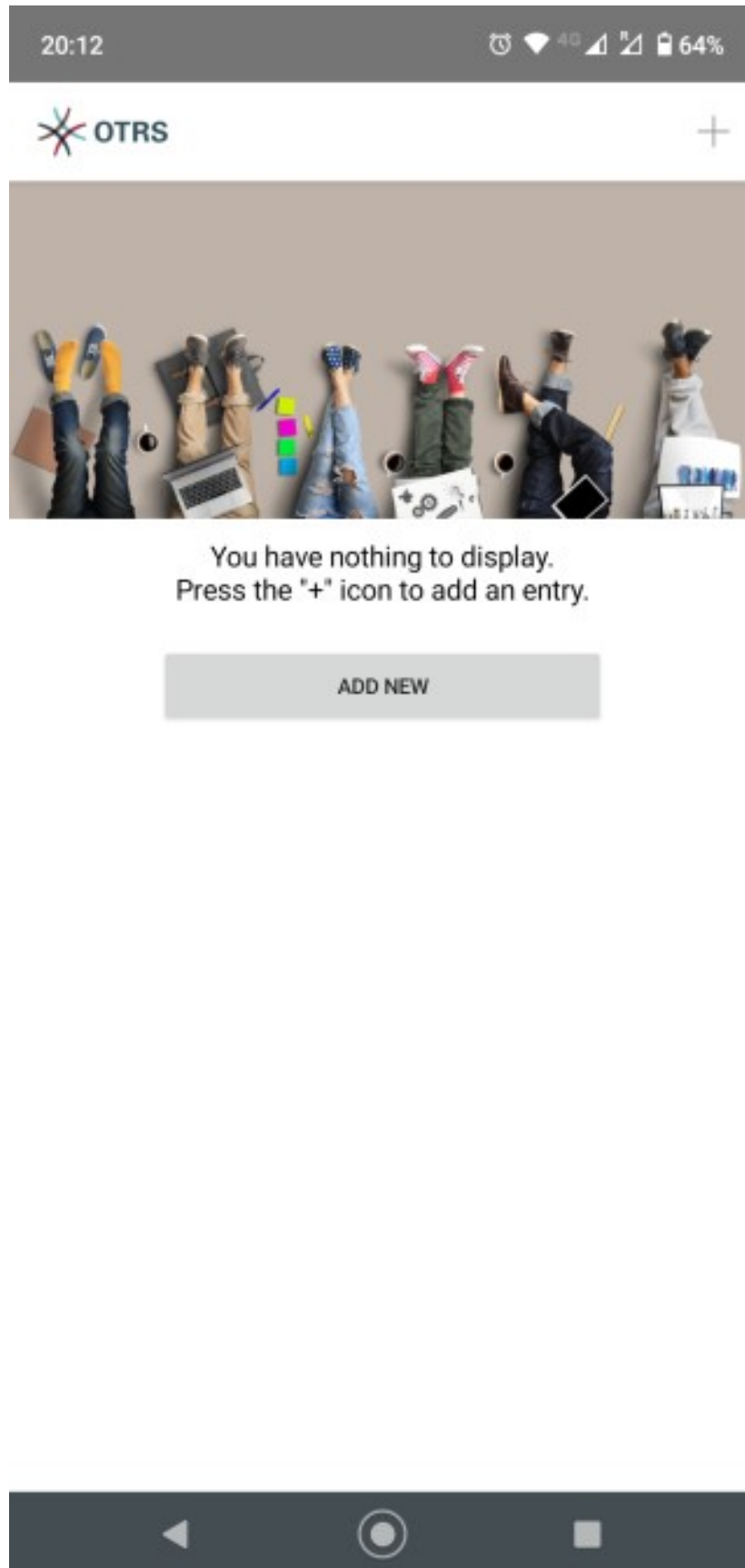
1. Koppintson a címsávon lévő *Szerkesztés* ikonra.
2. Koppintson egy fiók melletti *Eltávolítás* gombra.
3. Erősítse meg az üzenetet az *OK* gombra koppintva.

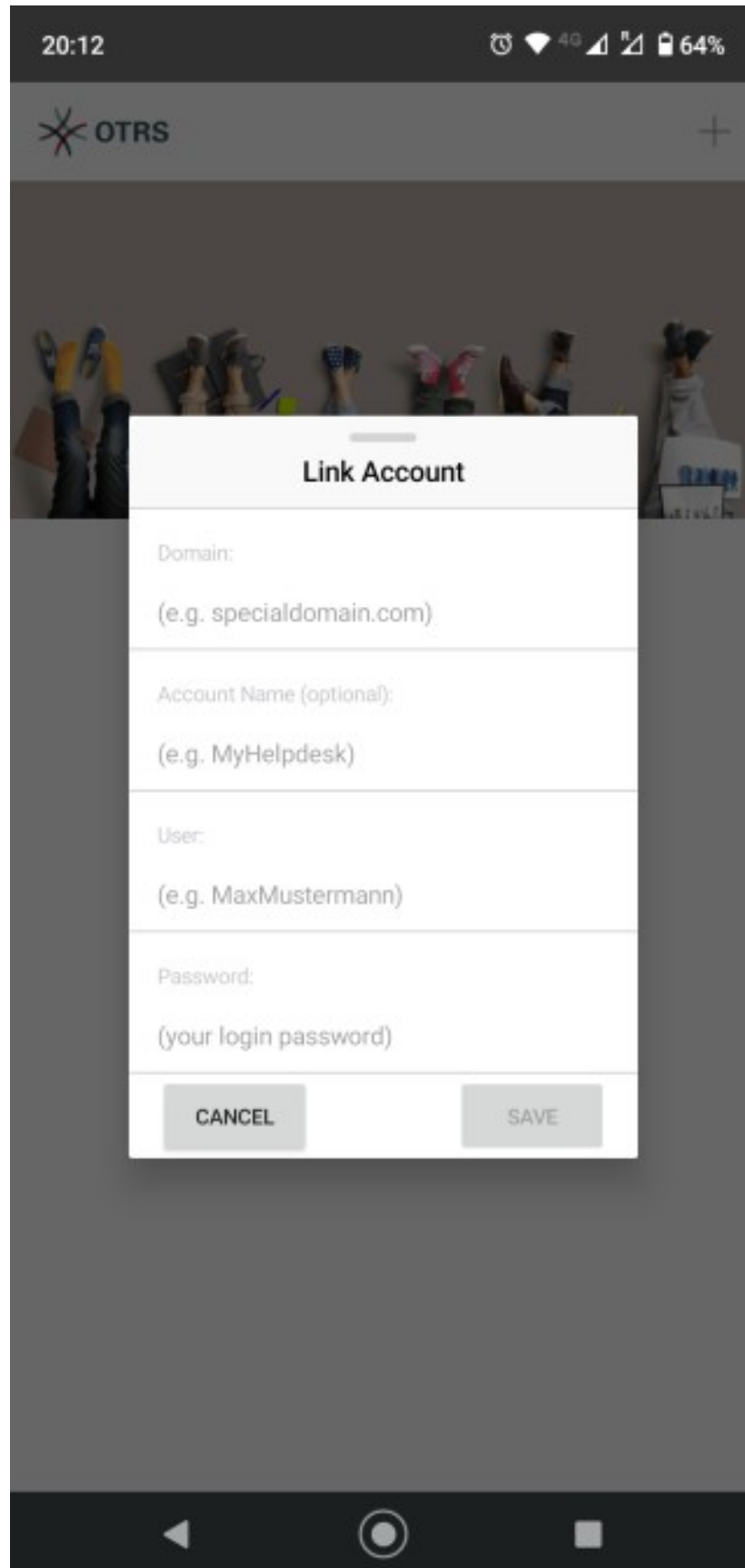
1.18.2 Az alkalmazás használata

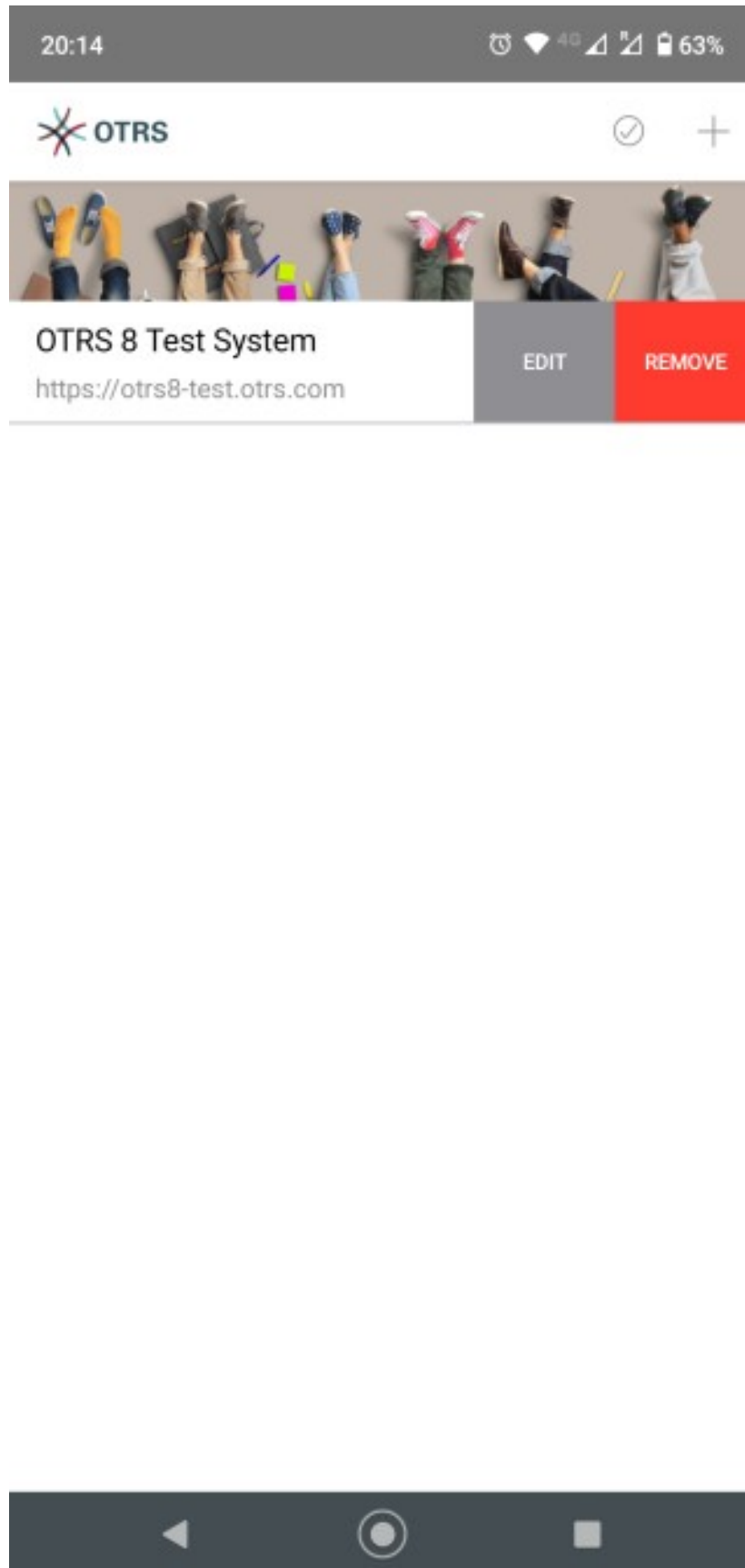
Az alkalmazás telepítése és egy új fiók hozzákapcsolása után az **OTRS** úgy használható, mintha egy böngészőben lenne.

Egy fiókba való bejelentkezéshez egyszerűen koppintson rá egyszer a listában. Az alkalmazás be fog lépni a megadott hitelesítési adatokkal, és megjeleníti az **OTRS** vezérlőpultját.

Megjegyzés: Abban az esetben, ha a fióknál a kétlépcsős hitelesítési módszerek bármelyike be lett állítva, az alkalmazás kérni fogja a hitelesítési kihívás befejezését, hogy be tudjon lépni.







174. ábra: Fiók szerkesztése vagy eltávolítása

Vezérlőpult 

Görgetés ehhez    

▼ Várólista-mérőszám 

Várólista	új	nyitott	emlékeztető függőben	Összesen
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Összesen	44	0	0	44

▼ Eszkalációk Előbeállítás k...  

Jelenleg nem érhető el adat.

▼ Emlékeztetők Előbeállítás k...  

Jelenleg nem érhető el adat.

▼ Feloldott (39) Nyitott   

Szám	Cím	Prioritás
2023080710000018	Etiam viverra c	3 normál
2023072610000412	Vestibulum pr	3 normál
2023072610000421	Nullam eget ju	5 nagyon magas

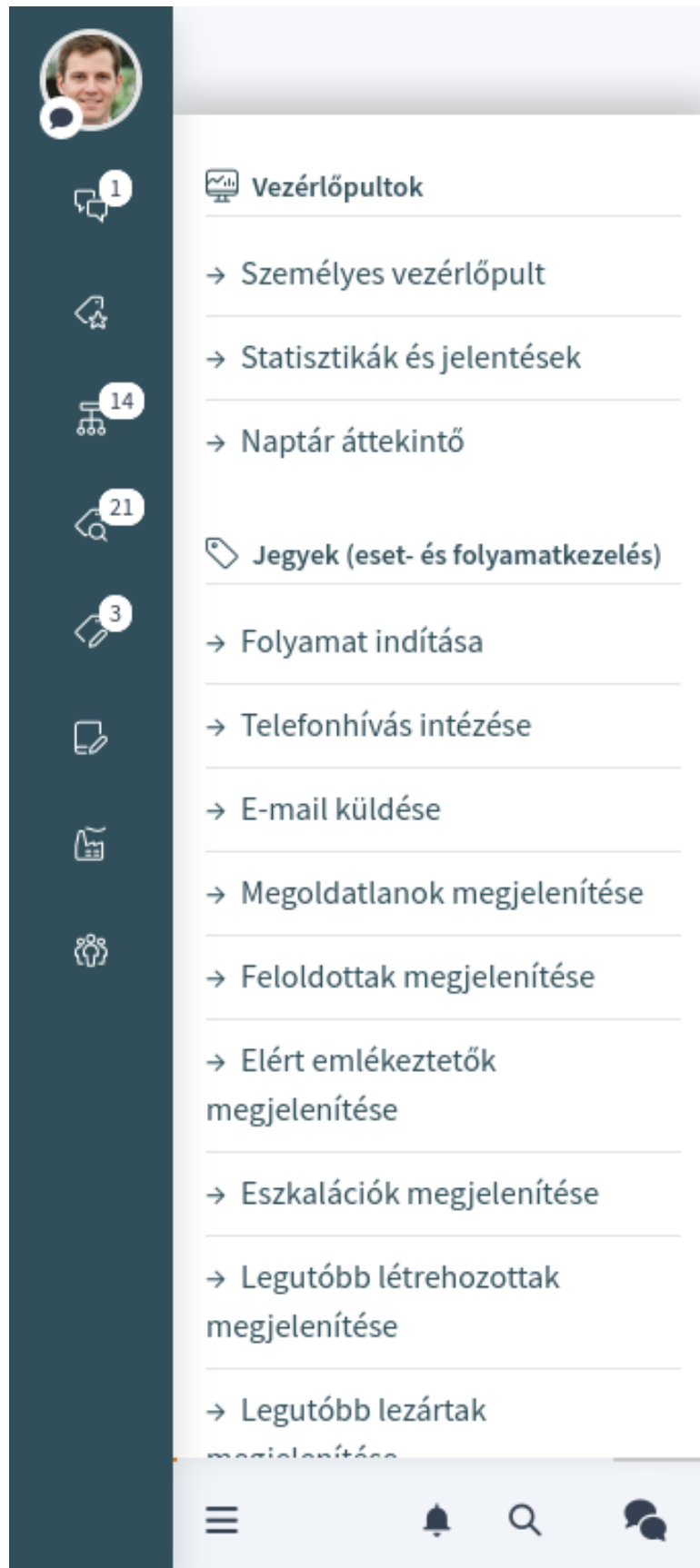
Megjegyzés: Az egyszeri bejelentkezés (SSO) nem támogatott a mobilalkalmazással.

Az alkalmazás tartalmaz egy címsávot, ahol az OTRS példány neve megjelenítésre kerül. A bal felső sarokban lévő nyíl ikon visszaviszi Önt a fiók kezelésének képernyőjéhez. A jobb felső sarokban lévő nyilak használhatók a vissza és az előre ugráshoz az **OTRS** nézetein belül.

A szervező oldalsáv össze van csukva és a főmenüvel együtt nyitható ki a bal felső sarokban lévő főmenü ikonra koppintva.

Helytakarékosági okokból a kenyérmorzsasávon lévő ikonok nincsenek megjelenítve, ha a mobil eszköz álló módban van. A műveletek megjelenítéséhez el kell fordítani a mobil eszközt fekvő módba.

A kenyérmorzsasávon lévő kis ikon azt jelzi, hogy fordítsa el a mobil eszközt fekvő módba.



176. ábra: Szervező oldalsáv és főmenü

Vezérlőpult 

Görgetés ehhez    

▼ Várólista-mérőszám 

Várólista	új	nyitott	emlékeztető függőben	Összesen
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Összesen	44	0	0	44

▼ Eszkalációk Előbeállítás k...  

Jelenleg nem érhető el adat.

▼ Emlékeztetők Előbeállítás k...  

Jelenleg nem érhető el adat.

▼ Feloldott (39) Nyitott   

Szám	Cím	Prioritás
2023080710000018	Etiam viverra c	3 normál
2023072610000412	Vestibulum pr	3 normál
2023072610000421	Nullam eget ju	5 nagyon magas

The screenshot shows the OTRS mobile application interface in landscape mode. The top navigation bar includes a user profile, a menu icon, a notification bell, a search icon, and a plus sign. The OTRS logo is positioned on the right side of the top bar. Below the navigation bar, the interface is divided into several sections:

- Vezérlőpult**: A section with a home icon and a settings gear.
- Görgetés ehhez**: A section with a dropdown arrow and icons for calendar, list, trash, and refresh.
- Várólista-mérőszám**: A section with a dropdown arrow and a settings gear, containing a table of mail queue statistics.

Várólista	új	nyitott	emlékeztető függőben	Összesen
Junk	13	0	0	13
Postmaster	14	0	0	14
Raw	17	0	0	17
Összesen	44	0	0	44

178. ábra: Fekvő mód

2. fejezet

Külső felület

2.1 Bejelentkezés a külső felületre

A külső felület a következő helyen érhető el.

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

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

Szüksége van egy ügyfél-felhasználói fiókra, hogy használni tudja az **OTRS**-t. Ha még nincs fiókja, akkor vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával, vagy kövesse az alábbi szakaszban ismertetett fióklétrehozási lépéseket.

2.1.1 Belépés

Egy meglévő fiókkal való bejelentkezéshez:

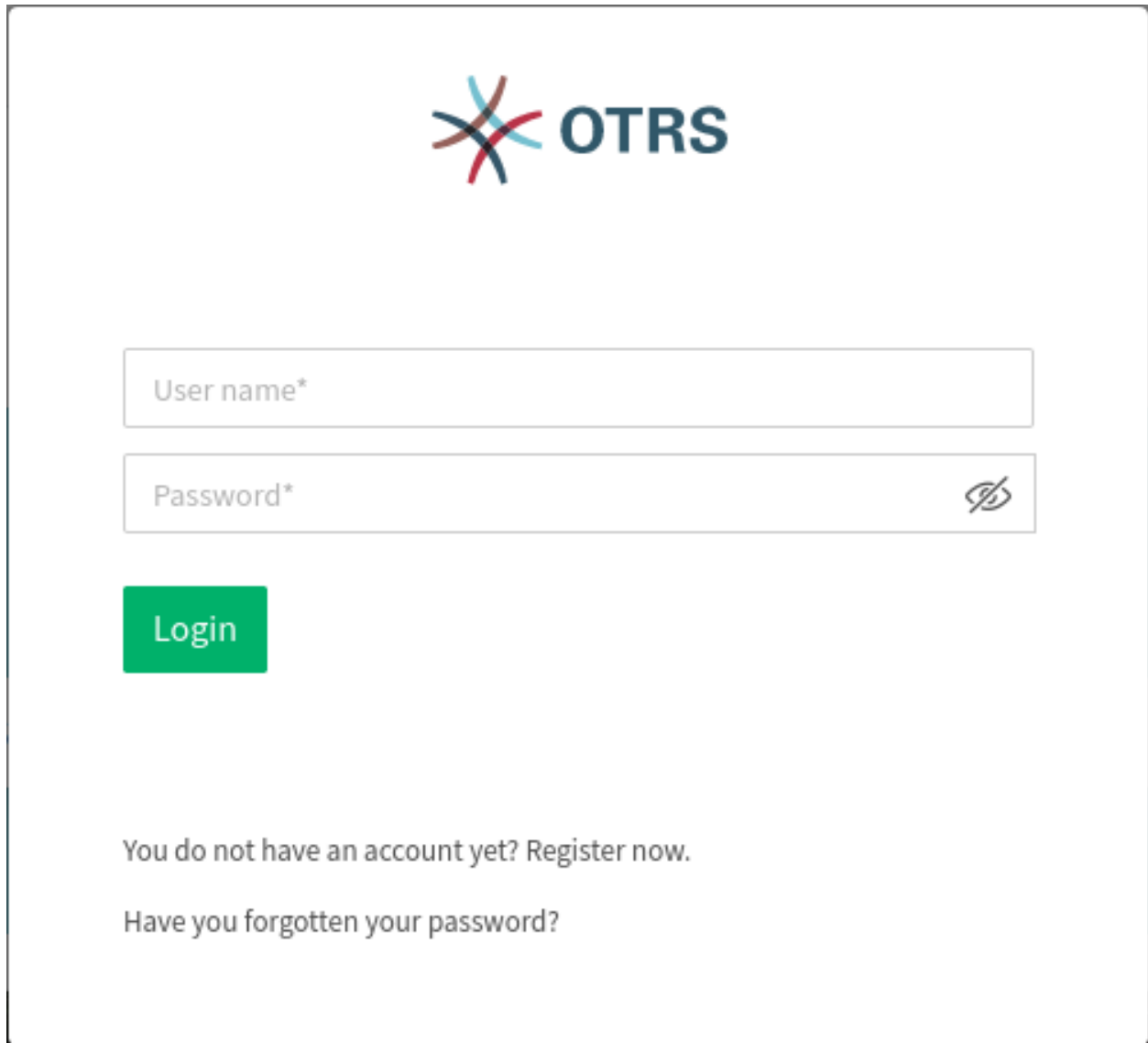
1. Menjen a bejelentkezési oldalra.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a *Belépés* gombra.


2.1.2 Fiók létrehozása

A beállításoktól függően két lehetőség van új fiók regisztrálásához.


Az űrlapon keresztül történő fióklétrehozáshoz:

1. Kattintson a jobb felső sarokban lévő *Belépés* gombra.
2. Kattintson a *Regisztráljon most* hivatkozásra.
3. Töltse ki a mezőket.
4. Kattintson a *Regisztráció* gombra.



 **OTRS**

User name*


Password* 

Login

You do not have an account yet? Register now.

Have you forgotten your password?

1. ábra: Belépés



Create Account

This will become your username.

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

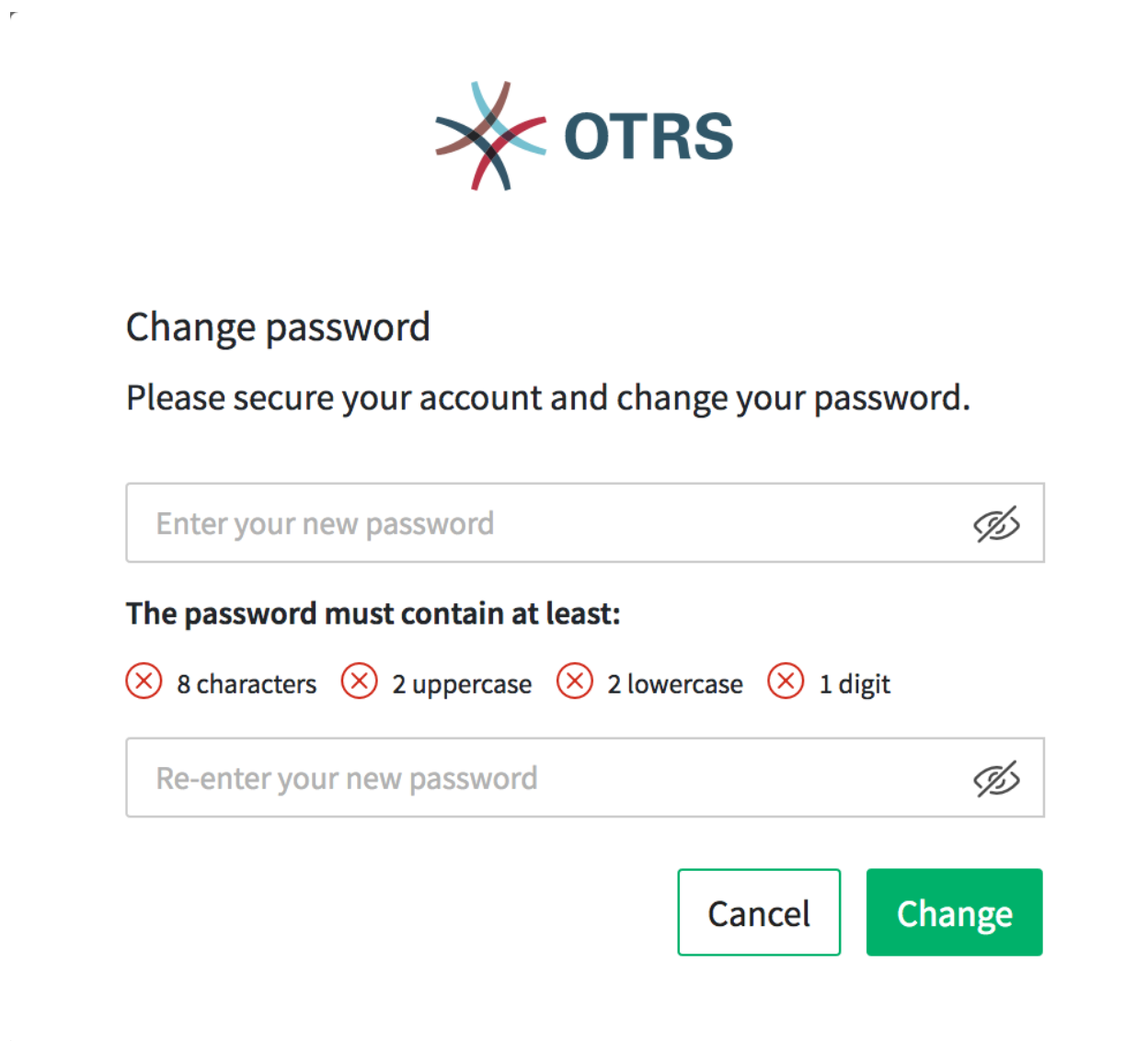
2. ábra: Fiók létrehozása


A bejelentkezési információk a megadott e-mail-címre lesznek elküldve. Jelentkezzen be az e-mailben elküldött jelszóval. Miután bejelentkezett, arra fogják kérni, hogy változtassa meg a jelszavát.

E-mailen keresztül történő fióklétrehozáshoz:

1. Kattintson a regisztrációs hivatkozásra.
2. Megnyílik a levelezőprogram egy előre beállított szöveggel.
3. Küldje el a levelet.


2.1.3 Jelszó megváltoztatása










Change password

Please secure your account and change your password.

Enter your new password 

The password must contain at least:

 8 characters  2 uppercase  2 lowercase  1 digit

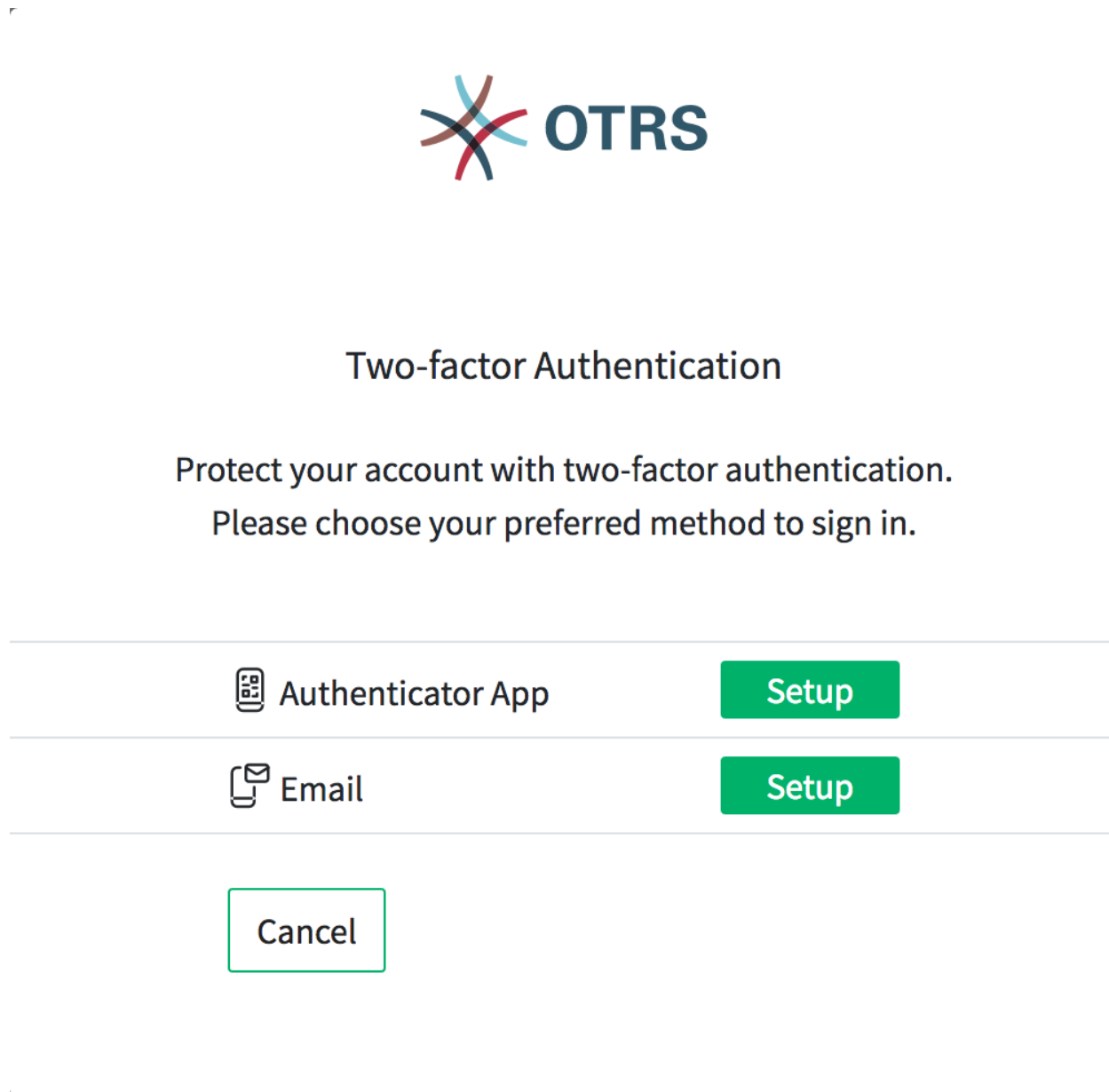
Re-enter your new password 

3. ábra: Jelszó megváltoztatása

1. Töltse ki a mezőket.
2. Kattintson a *Változtatás* gombra.

Miután megváltoztatta a jelszavát, arra fogják kérni, hogy állítson be kétlépcsős hitelestést.

2.1.4 Kétlépcsős hitelesítés



4. ábra: Kétlépcsős hitelesítés

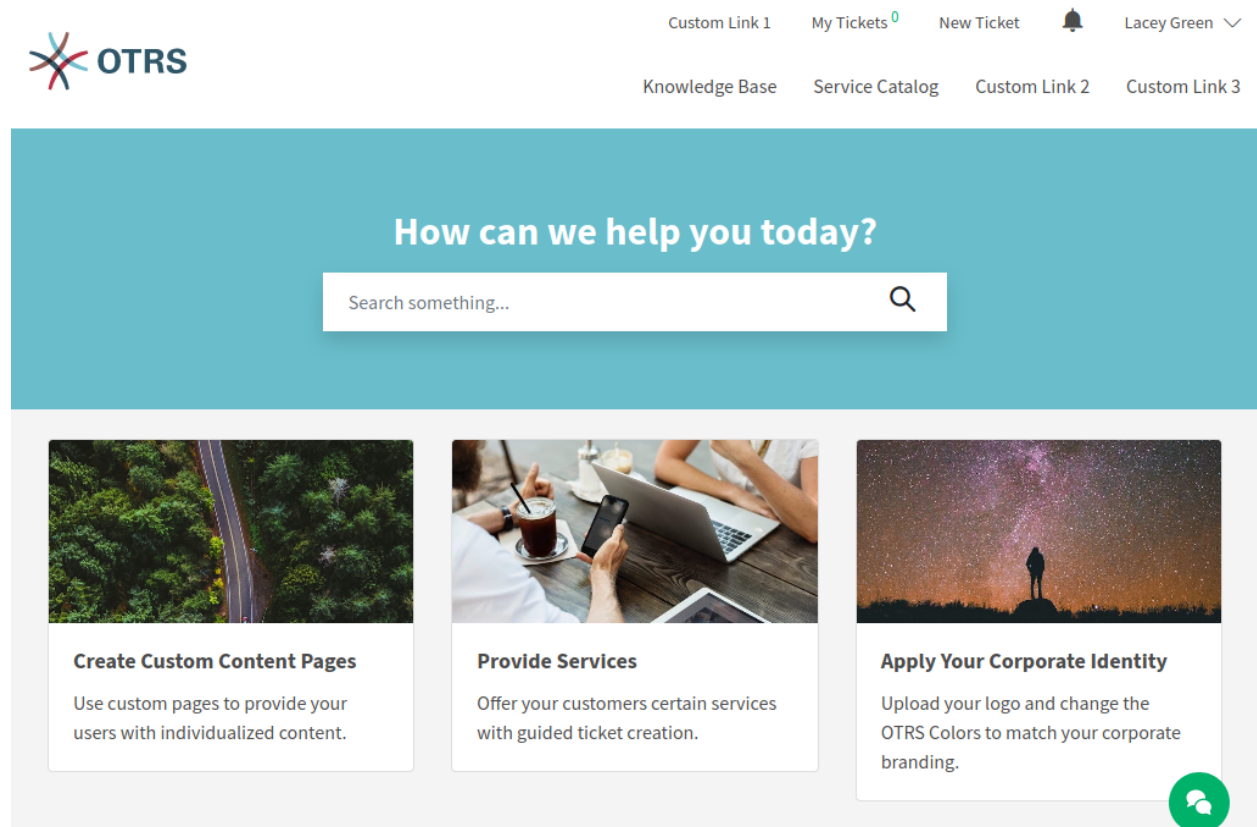
1. Válassza ki az előnyben részesített hitelesítési módszert.
2. Kattintson a *Következő* gombra.

Megjegyzés: Ha e-mailt választott hitelesítési módszerként, akkor lehetősége van bekapcsolni az e-mail biztonságát. Ez azt jelenti, hogy az e-mail titkosítva és aláírva lesz, amikor az adatok elküldésre kerülnek.

A választott hitelesítési módszertől függően a kód az alkalmazásban vagy az e-mailben lesz megjelenítve.

1. Adja meg a kódot a mezőben.
2. Kattintson az *Ellenőrzés* gombra.

2.2 Kezdőlap



5. ábra: A bejelentkezett felhasználó kezdőlapja

Meta navigációs sáv

A meta navigációs sáv tartalmazza a bejelentkezési hivatkozást az ügyfél-felhasználók számára. Tartalmazhat egyéb egyéni hivatkozásokat is a rendszer adminisztrátora által elvégzett beállításoktól függően.

Elsődleges navigációs sáv

Az elsődleges navigációs sáv egy hivatkozást tartalmaz a tudásbázishoz, valamint tartalmazhat egyéb egyéni hivatkozásokat is a rendszer adminisztrátora által elvégzett beállításoktól függően.

Fő szakasz

A fő szakasz tartalmazza a keresőmezőt, és olyan információk megjelenítésére használható, mint például az üdvözlőszöveg.

Hivatkozáslista

A hivatkozáslista szakasz olyan dobozok létrehozásához használható, amelyek hasznos hivatkozások gyűjteményét tartalmazzák.

Képpel ellátott összefoglaló

A képpel ellátott összefoglaló szakasz olyan dobozok megjelenítéséhez használható, amelyek képeket és hivatkozásokat tartalmaznak.

Tartalomkártya

A tartalomkártya szakasz olyan dobozok megjelenítéséhez használható, amelyek összefoglaló szöveget és hivatkozásokat tartalmaznak további információkhoz.

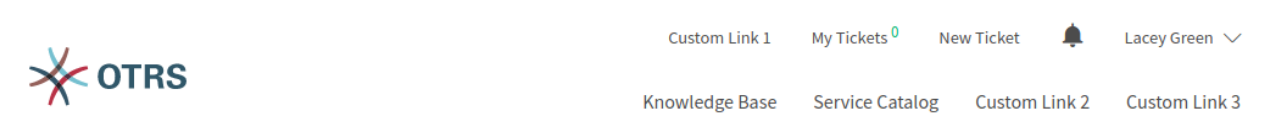
Láblécsáv

A láblécsáv szakasz egy legördülő menüt tartalmaz a külső felület nyelvének kiválasztásához.

A jobb alsó sarokban található a csevegés ikon. Erre az ikonra kattintva a külső felület csevegés funkciója nyílik meg.

Megjegyzés: Ez a kép csak a szoftver eredeti állapotát jeleníti meg egy példatartalommal. Az Ön külső felületének tartalma eltérő lehet a rendszer adminisztrátora által elvégzett beállításoktól függően.

2.3 Fő navigáció és lábléc



6. ábra: Fő navigáció

A fő navigációs terület a következő hivatkozásokat és szimbólumokat tartalmazza egy bejelentkezett ügyfél-felhasználónál.

Saját jegyek

Ez a hivatkozás a *Jegylista* nézethez vezeti a felhasználókat.

Új jegy

Ez a hivatkozás az *Új jegyek létrehozása* nézethez vezeti a felhasználókat.

Jegyértésítések

Ez a hivatkozás a *Jegyértésítések* nézethez vezeti a felhasználókat.

Felhasználónév

Ez a menü a *Személyes beállítások* menüpontot és a kijelentkezési lehetőséget jeleníti meg, ha az ügyfél-felhasználó rámutat a fő navigációban lévő felhasználónévre.

Tudásbázis

Ez a hivatkozás a *Tudásbázis* nézethez vezeti a felhasználókat.

Szolgáltatáskatalógus

Ez a hivatkozás a *Szolgáltatáskatalógus* nézethez vezeti a felhasználókat.

Egyéni hivatkozások

Ezek a hivatkozások arra használhatók, hogy az *Egyéni oldalak* nézethez vezessék a felhasználókat.

2.4 Személyes beállítások

A személyes beállítások képernyő az *Általános* és a *Biztonság* szakaszokat tartalmazza.

Megjegyzés: A *Személyes beállítások* tartalma eltérő lehet a beállításoktól és a telepített csomagoktól függően.

2.4.1 Általános

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

7. ábra: Személyes beállítások –Általános

Az *Általános* szakaszban az ügyfél-felhasználó megváltoztathatja a profilképét, a külső felület nyelvét és az előnyben részesített időzónát.

2.4.2 Biztonság


A *Biztonság* szakaszban az ügyfél-felhasználó megváltoztathatja a jelszavát és a kétlépcsős hitelesítés beállításait.


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](#)



8. ábra: Személyes beállítások –Biztonság

2.5 Új jegyek létrehozása

Ebben a nézetben egy ügyfél-felhasználó új jegyeket hozhat létre. A *Tárgy* és az *Üzenet* mezők kötelező mezők. A *Melléklet* mező használata nem kötelező, de a használatával mellékletek adhatók a jegyhez.

9. ábra: Új jegy létrehozása

Az *Üzenet* mező szövegszerkesztője a következő lehetőségeket nyújtja:

- Szöveg megjelölése félkövérként vagy dőltként
- Hivatkozások hozzáadása
- Számozott lista vagy felsorolás hozzáadása
- Szövegigazítás
- Idézetblokkok beszúrása
- Táblázatok beszúrása
- Képek beszúrása

Egy szolgáltatás kiválasztása után keresés indul a szolgáltatás beállított várólistáiért. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak vannak beállított várólistái, akkor csak azok lesznek elérhetők a várólista-kiválasztásnál. Ha a kiválasztott szolgáltatásnak nincsenek beállított várólistái, akkor az összes várólista meg lesz jelenítve.

Lehetőség van egy szűrőgomb hozzáadására a várólista-kiválasztás mellé. Erre a gombra történő kattintás után az összes elérhető várólista vissza lesz állítva a várólista-kiválasztás mezőben, és bármelyik kiválasztható. Ez a funkció a rendszerbeállításokban engedélyezhető.

A beállított ACL-ek a megszokott módon érintik a megjelenített várólistákat.

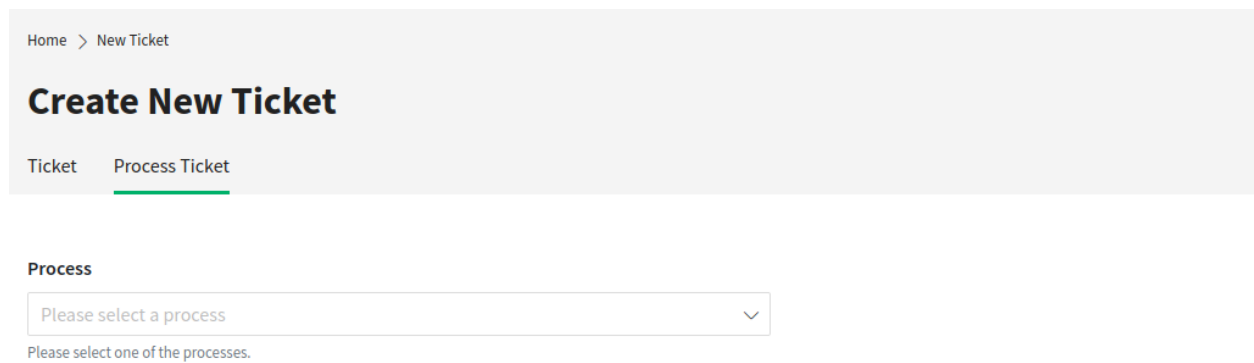
A kapcsolódó tudásbázis-bejegyzések a *Tárgy* és/vagy az *Üzenet* mezőkbe beírt kulcsszavak alapján kerülnek megjelenítésre. Egy tudásbázis-bejegyzésre kattintva a *Tudásbázis* képernyő nyílik meg.

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

A jegy létrehozása és a *Jegy létrehozása* gombra kattintás után az ügyfél-felhasználó a *Jegylista* nézetre kerül. A létrehozott jegy egy listanézeten jelenik meg a többi már létrehozott jegy mellett.

Most az újonnan létrehozott jegy új jegyként fog megjelenni az ügyintézői felület nézetein.

A folyamatjegyek is az *Új jegyek létrehozása* nézeten hozhatók létre, ha vannak elérhető folyamatok üzembe állítva a rendszeren. A megfelelő folyamat egy legördülő menüből választható ki.



10. ábra: Folyamatjegy létrehozása

Egy folyamat kiválasztása után a jegyek létrehozásának nézete nyílik meg, és a folyamatjegy létrehozható. A nézeten belüli szerkeszthető mezők a kapcsolódó folyamattal vannak meghatározva.

2.6 Jegylista

A jegylista a bejelentkezett ügyfél-felhasználó jegyeit és a vállalati jegyeket jeleníti meg. Ebben a szakaszban a *Keresés* mező lehetővé teszi az ügyfél-felhasználó számára, hogy bizonyos jegyeket keressen jegycím vagy jegyszám alapján.

A félkövér szöveggel rendelkező jegyek olvasatlan bejegyzésekkel rendelkeznek. Az első oszlopban lévő színes köröknek a következő jelentése van:

- Kék kör = nyitott jegyek olvasott vagy olvasatlan bejegyzésekkel.
- Szürke kör = lezárt jegyek.

Megjegyzés: A jegylistában megjelenített oszlopok az adminisztrátori felületen határozhatók meg. Lehetőség van annak meghatározására, hogy a jegy címét kell-e megjeleníteni vagy az utolsó tárgyat kell-e

használni helyette. További oszlopok hozzáadása is lehetséges, mint például *Tulajdonos*, *Várólista* vagy *Dinamikus mezők*.

Megjegyzés: A szín eltérő lehet, ha az adminisztrátor a vállalati arculatot alkalmazza a külső felületen.

2.6.1 Saját jegyek

Az ebben a szakaszban lévő nézet azokat a jegyeket jeleníti meg, amelyeket a jelenleg bejelentkezett ügyfél-felhasználó hozott létre.

Összes jegy

Ez a nézet jeleníti meg a jelenleg bejelentkezett ügyfél-felhasználó összes jegyét.

The screenshot shows the OTRS 'Ticket List' page. At the top, there is a navigation bar with 'My Tickets 5' and 'New Ticket' buttons. Below the navigation bar, there are tabs for 'All Tickets' (selected), 'Open Tickets', and 'Closed Tickets'. A search bar is located on the right side of the page. The main content 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

11. ábra: Saját jegyek –Összes jegy

Nyitott jegyek

Ez a nézet jeleníti meg a jelenleg bejelentkezett ügyfél-felhasználó összes olyan jegyét, amely még nincs lezárva. A függőben lévő jegyek is itt vannak megjelenítve.

Lezárt jegyek

Ez a nézet jeleníti meg a jelenleg bejelentkezett ügyfél-felhasználó összes olyan jegyét, amely *Lezárt* állapotban van.

The screenshot shows the OTRS interface with the 'Ticket List' page selected. The user is logged in as 'Lacey Green'. The navigation menu includes 'Custom Link 1', 'My Tickets 4', 'New Ticket', 'Knowledge Base', 'Service Catalog', 'Custom Link 2', and 'Custom Link 3'. The breadcrumb trail is 'Home > Ticket List'. The page title is 'Ticket List', and the active tab is 'My Tickets'. The filter tabs are 'All Tickets', 'Open Tickets' (selected), and 'Closed Tickets'. A search box contains the text 'Search for a ticket number or title'. The table below lists four tickets:

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

12. ábra: Saját jegyek –Nyitott jegyek

The screenshot shows the OTRS interface with the 'Ticket List' page selected. The user is logged in as 'Lacey Green'. The navigation menu is the same as in the previous screenshot. The breadcrumb trail is 'Home > Ticket List'. The page title is 'Ticket List', and the active tab is 'My Tickets'. The filter tabs are 'All Tickets', 'Open Tickets', and 'Closed Tickets' (selected). A search box contains the text 'Search for a ticket number or title'. The table below lists one ticket:

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

13. ábra: Saját jegyek –Lezárt jegyek

2.6.2 Ügyfél dinamikus mező

Ha egy *Ügyfél* típusú dinamikus mező tartalmazza azt az ügyfél-felhasználót, aki bejelentkezett a külső felületre, akkor a *Jegylista* képernyő ki lesz egészítve egy új menüponttal. Ez a menüpont azokat a jegyeket sorolja fel, ahol az ügyfél-felhasználó hozzá van adva dinamikus mezőként. A menüpont címkéje a dinamikus mező címkéje lesz.

Kezdőoldal > Jegylista

Jegylista

Saját jegyek **Kapcsolódó jegyek** Vállalati jegyek

Összes jegy **Nyitott jegyek** Lezárt jegyek

Jegylista exportálása

Keresés jegyszámra vagy címre

Jegyszám	Cím	Állapot	Létrehozva
2021061510000028	Fontos változtatások	nyitott	2021-06-15 14:22:22

14. ábra: Egyéni partnerjegylista

Ez a funkció lehetővé teszi a jegyek felsorolását azon ügyfél-felhasználók számára, akiknek egyébként nincs hozzáférésük a jegyekhez. Az ügyfél-felhasználók bármely jegyhez hozzáadhatók dinamikus mezőként, még akkor is ha ők nem a jegy ügyfél-felhasználói.

Lásd még:

Az *Ügyfél* típusú dinamikus mező külső felületen történő megjelenítéséhez nézze meg az adminisztrátori kézikönyv [dinamikus mezők](#) fejezetét.

A funkcionalitás alapértelmezetten korlátozva van, hogy csak azokat a partnereket keresse, akik ugyanattól a vállalattól jönnek. Egyébként az összes vállalat összes partnere látható lenne az összes ügyfél-felhasználónak, akiknek hozzáférése van a külső felülethez.

Ha az összes partnert kereshetővé szeretné tenni minden ügyfél-felhasználónak, akkor ezt a `CustomContactFieldsRestrictContactsToCustomerOnly` rendszerbeállítási lehetőségből a pipa kiszedésével engedélyezheti a nem engedélyezettre állítással.

2.6.3 Vállalati jegyek

Az ebben a szakaszban lévő nézet egy bizonyos ügyfélhez rendelt összes jegyet jeleníti meg. Ehhez a bizonyos ügyfélhez rendelt összes ügyfél-felhasználó láthatja az ebben a listában lévő tartalmat.

2.7 Jegy részletes nézet

A jegy részletes nézete jeleníti meg a jegyen belüli teljes kommunikációt.

A bejegyzések olyan listában jelennek meg, amely alapértelmezetten az első bejegyzéssel kezdődik. A jobb oldalon a következő jegyinformációk vannak alapértelmezetten megjelenítve:

- Állapot
- Jegyszám
- Várólista
- Prioritás

A bejegyzéslista végénél van a jegyre történő válasz írására szolgáló szakasz. A jobb oldalon lévő *Válasz erre a jegyre* gomb közvetlenül a nézet válasz szakaszához görgeti a felhasználót.

A *Jegy nyomtatása* gomb lehetővé teszi a jegy letöltését PDF-fájlként.

A jegy részletes nézete megjelenítheti a kapcsolt jegyeket és tudásbázis-bejegyzéseket a jobb oldalsávban. A kapcsolt jegyek akkor jelennek meg, ha ugyanazzal az ügyfél-felhasználóval rendelkeznek, a kapcsolt tudásbázis-bejegyzések pedig csak akkor jelennek meg, ha azok láthatóak az ügyfelek számára vagy nyilvánosan. Egy jegyre vagy tudásbázis-bejegyzésre kattintva a kapcsolt jegyhez vagy tudásbázis-bejegyzéshez jut.

2.8 Jegyértesítések

A jegyértesítések a következőkkel kapcsolatban értesítik a bejelentkezett ügyfél-felhasználót:

- Az ügyfél-felhasználóra vonatkozó újonnan létrehozott jegyek
- Az ügyintézőktől az ügyfél-felhasználó jegyeire adott válaszok
- Egy jegy állapotváltozásai

A meta navigációs sávban lévő harang ikon tájékoztatja az ügyfél-felhasználót az új olvasatlan jegyértesítésekkel kapcsolatban. Ha a harang ikon egy további zöld körrel is rendelkezik, akkor új olvasatlan értesítések vannak. Ha az ügyfél-felhasználó rámutat az ikonra, akkor az utolsó öt jegyértesítés rövid áttekintése jelenik meg.

Az ügyfél-felhasználó megjelölheti azokat olvasottként, vagy megnyithatja a *Saját értesítések* nézetet.

Saját értesítések

Ez a nézet jeleníti meg az összes értesítést a dátumukkal és idejükkel együtt, függetlenül attól hogy olvasottként vagy olvasatlanként vannak megjelölve. Az olvasatlan értesítések félkövér címmel rendelkeznek. Ha az ügyfél-felhasználó egy bejegyzés fölé húzza az egeret a listában, akkor az elem kiemelésre kerül.

Ha az ügyfél-felhasználó rákattint egy bejegyzésre, akkor a megfelelő jegy a *Jegy részletes nézet* képernyőn kerül megjelenítésre. Ha az ügyfél-felhasználó a cím mellett lévő kék körre kattint, akkor a jegyértesítés olvasottra vagy olvasatlanra állítható.

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*

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

Format | Font | Size | | | | |

Please enter a message for the new article.

Attachments

Drop files here or click to select files

Submit

Respond to This Ticket

Print Ticket

State
new

Ticket Number
202004221000038



Queue
Raw

Priority
3 normal

15. ábra: Jegy részletes nézet



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

Title	State	
 New keyboard needed John Smith responded to your ticket.	<input type="button" value="pending reminder"/>	<input type="button" value="Mark All as Read"/> 0 19:31:58
 Monitor is broken A new ticket was created for you.	<input type="button" value="new"/>	<input type="button" value="Show All"/> 0 13:09:32

16. ábra: Értesítési képernyő rámutatáskor

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

17. ábra: Saját értesítések

2.9 Szolgáltatáskatalógus

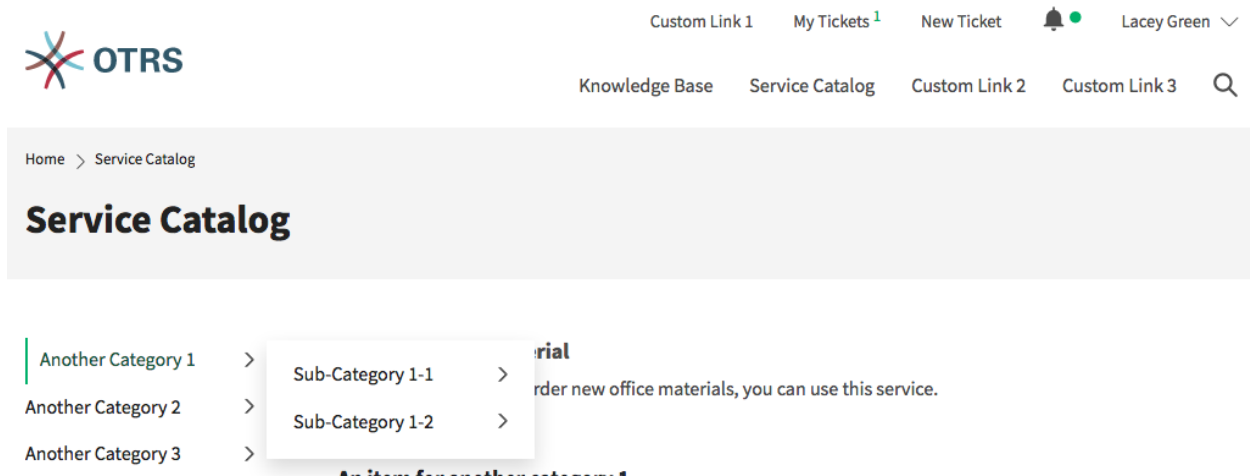
A szolgáltatáskatalógus szakasz szolgáltatáskatalógus-információk megjelenítéshez és az információk osztályozásához használható. A szolgáltatáskatalógus kategóriái betűrendben jelennek meg a nézet bal oldalán.

Az egyszerű szövegen kívül a szolgáltatáskatalógus bejegyzései más oldalakra mutató hivatkozásokat is tartalmazhatnak. A hivatkozásokkal rendelkező bejegyzéseknél az elem címe és szövege kiemelésre kerül, ha az ügyfél-felhasználó rámutat a bejegyzésre. Ha az ügyfél-felhasználó rákattint a rámutatott bejegyzésre, akkor a hivatkozott oldalra lesz irányítva.

18. ábra: Szolgáltatáskatalógus

Ha alkategóriák vannak meghatározva egy kategórián belül, akkor az alkategóriák akkor jelennek meg, ha az ügyfél-felhasználó rámutat egy kategóriára.

Megjegyzés: Ha olyan elemek vannak, amelyek nincsenek hozzárendelve egy kategóriához, akkor azok az elemek lesznek először megjelenítve, ha a nézetet megnyitják. Ha az összes elem hozzá van rendelve kategóriákhoz, akkor a legtöbbet kattintott elemek jelennek meg először.



19. ábra: Alkategóriákkal rendelkező katalógus

2.10 Tudásbázis

A tudásbázis-terület tudásbázis-bejegyzések megjelenítéséhez használható az ügyfelek és az ügyfél-felhasználók számára. A tudásbázis-bejegyzések kategóriákba csoportosíthatók.

Megjegyzés: Egy tudásbázis-bejegyzésnek a külső felületen való megjelenítéséhez a bejegyzés állapotának *Külső (ügyfél)* vagy *Nyilvános (összes)* értékűnek kell lennie. Ha az állapot *Külső (ügyfél)* értékre van állítva, akkor a tudásbázis-bejegyzés csak a bejelentkezett ügyfél-felhasználók számára lesz megjelenítve. Ha az állapot *Nyilvános (összes)* értékre van állítva, akkor a tudásbázis-bejegyzés látható lesz azon felhasználók számára is, akik nincsenek bejelentkezve.

Egy bejegyzés címére kattintva a bejegyzés részletes nézete nyílik meg.

A bejegyzés részletes nézete a következő szakaszokat tartalmazhatja:

- Jelenség
- Probléma
- Megoldás
- Értékelés

Megjegyzés: A *Jelenség*, a *Probléma* és a *Megoldás* szakaszok csak akkor lesznek megjelenítve, ha a megfelelő mező ki lett töltve szöveggel a bejegyzés létrehozásakor.

A bejegyzés végénél az ügyfél-felhasználó szavazhat a bejegyzésről. A szavazás eredménye a tudásbázis-bejegyzések részletes nézetél lesz megjelenítve.

OTRS

Custom Link 1 My Tickets ¹ New Ticket customer-1 customer-1

Knowledge Base Service Catalog Custom Link 2 Custom Link 3

Home > Knowledge Base

Knowledge Base

Categories

1. Software
Software related knowledge

2. Hardware
Hardware related knowledge

3. Company
Company related knowledge

English (United States)

Knowledge Base Privacy Policy Example Copyright (C) 2001-2020 OTRS AG

Service Catalog Imprint Example

20. ábra: Tudásbázis-kategóriák

OTRS

Custom Link 1 My Tickets ² New Ticket Robert Meyer

Knowledge Base Service Catalog Custom Link 2 Custom Link 3

Home > Knowledge Base > 1. Software

1. Software

Articles

How to use OTRS8 How to use our portal How to use the time accounting

English (United States)

Knowledge Base Privacy Policy Example Copyright (C) 2001-2020 OTRS AG

Service Catalog Imprint Example

21. ábra: Tudásbázis-bejegyzés

2.11 Időpontok

Ez a funkció lehetővé teszi, hogy az időpontok oly módon jelenjenek meg az ügyfélfelületen, hogy az ügyfelek egyszerűen láthassák az információkat az elérhetőségről vagy az ütemezésről, mint például amikor időpontot szeretnének keresni egy internetes megbeszéléshez.

A külső felület rendelkezik egy menüponttal az időpontok megjelenítéséhez. Ezen a képernyőn minden olyan időpont megjelenik, amelynek láthatóságát egy ügyintéző *Külső korlátozott* vagy *Nyilvános* értékre állította be.

The screenshot shows the external appointment interface. At the top, there is a breadcrumb 'Kezdőoldal > Időpontok' and a title 'Időpontok'. Below the title are three tabs: 'Személyes', 'Vállalat', and 'Összes'. The main content area has a navigation bar with 'Nap', 'Hét', 'Hónap' (selected), and 'Év' buttons, followed by the date '2022. január' and navigation arrows. A search box contains the text 'Gépeljen valamit'. Below this is a table of appointments with columns for start/end times, full day status, calendar type, title, description, and location. Two appointments are listed: one for 'Költöztetés' on 2022-01-18 and one for 'Tervezett karbantartás' on 2022-01-14.

Kezdődátum	Befejezési dátum	Egész nap	Naptár	Cím	Leírás	Hely
2022-01-18 12:00:00	2022-01-18 14:00:00	Nem	Vállalati események	Költöztetés		
2022-01-14 16:00:00	2022-01-14 17:00:00	Nem	Vállalati események	Tervezett karbantartás	Rendszeres havi karbantartás.	Budapest

22. ábra: Időpontok képernyő a külső felületen

Ennek a képernyőnek három lapja van:

Személyes

Olyan időpontok, amelyekhez nincsenek kapcsolt jegyek, vagy az ügyfél-felhasználó az időponthoz kapcsolt jegy hozzárendelt ügyfél-felhasználója.

Vállalat

Kapcsolt jegyekkel rendelkező időpontok, ahol az ügyfél-felhasználó elsődleges vagy másodlagos ügyfele megegyezik a bejelentkezett ügyfél-felhasználó ügyfelével.

Összes

Személyes és vállalati időpontok.

Minden lapon vannak szűrők a megjelenített időpontok időtartamának kiválasztásához. A lehetséges értékek: *Nap*, *Hét*, *Hónap* és *Év*. A *Ma* gombra kattintva az aktuális napra vonatkozó időpontok jelennek meg.

Használhatja a keresőmezőt a megjelenített időpontok szűréséhez.

Egy időpontra való rámutatás rövid áttekintést ad az időpontról, míg az időpontra történő kattintás az időpont részletes nézetéhez vezet.

Lásd még:

Az *Erőforrás* mező a rendszerbeállításokban állítható be, hogy megjelenjen-e vagy sem. Alapértelmezetten le van tiltva.

2.12 Keresés

A keresési funkció keresőmotorja az Elasticsearch funkcionalitását használja. Az ügyfelek a keresési funkciót használhatják, hogy a kapcsolódó kifejezéseket megtalálják a következőkben:

- Jegyek
- Bejegyzések
- Tudásbázis-bejegyzések
- Szolgáltatáskatalógusok tartalma
- Egyéni oldalak tartalma

2.13 Egyéni oldalak

Az egyéni oldalakon lévő hivatkozások más weboldalakra történő hivatkozásokhoz használhatók. Az egyéni oldalakon engedélyezett tartalom azoktól a beállításoktól függ, amelyeket a rendszer adminisztrátora elvégzett.

2.14 Csevegés

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

2.14.1 Ügyfél-felhasználó –ügyintéző

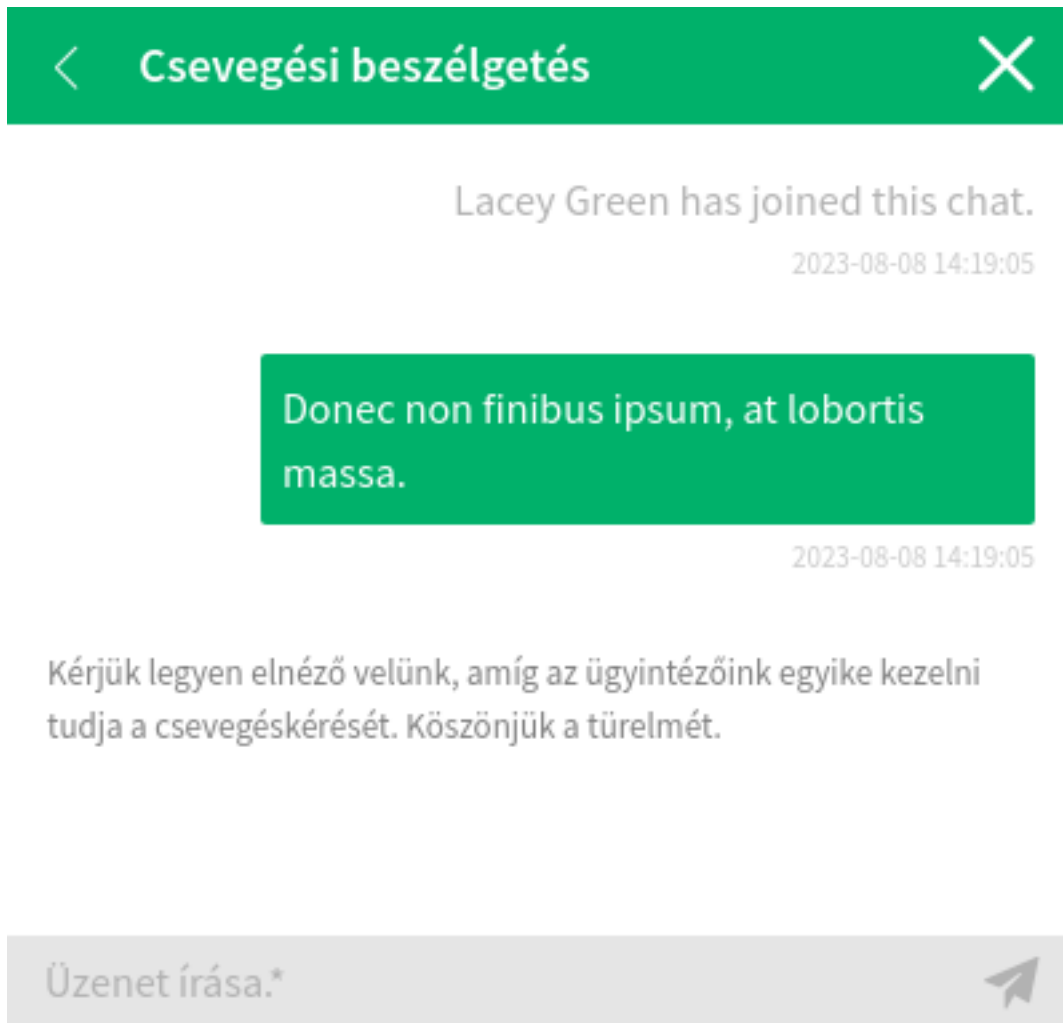
Egy ügyintézővel történő csevegés indításához:

1. Kattintson az *Új beszélgetés* gombra a külső felület jobb alsó sarkában lévő csevegésablakon belül.
2. Válassz ki a megfelelő csevegőcsatornát, ha vannak meghatározott csevegőcsatornák.
3. Gépeljen be egy kezdeti üzenetet a csevegéskéréshez.
4. Ha egy ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor a csevegés megnyílik, és begépelheti az üzenetét.

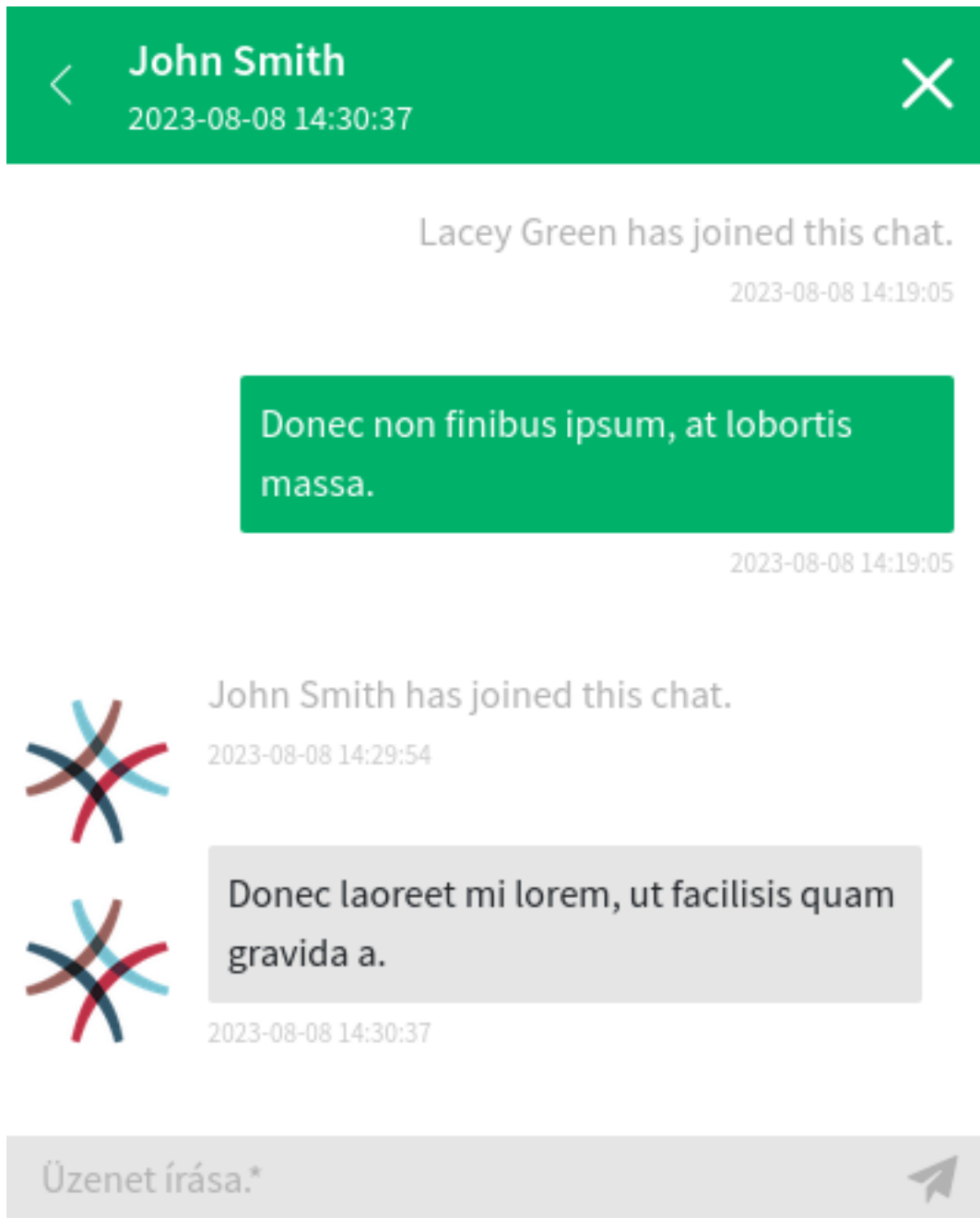
2.14.2 Nyilvános felhasználó –ügyintéző

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

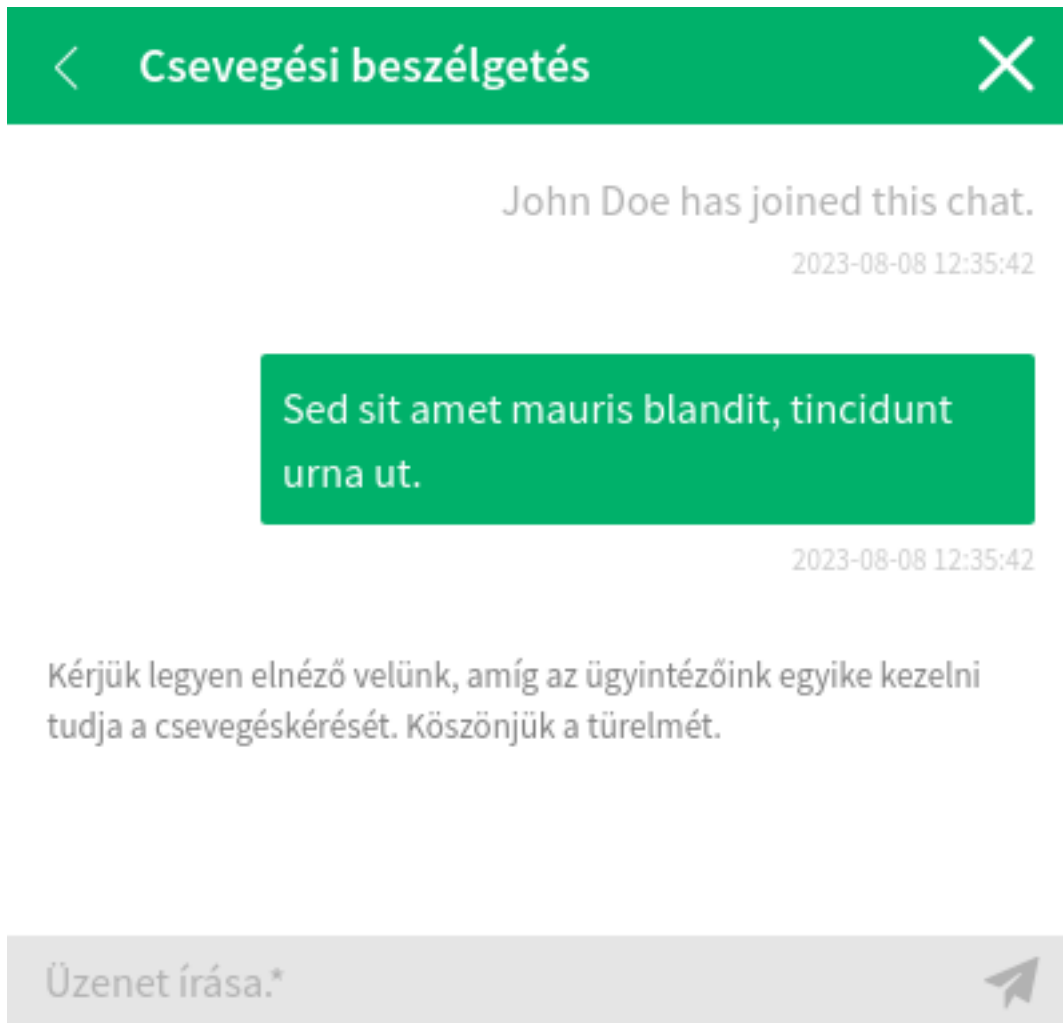
A hátralévő lépések ugyanazok, mint amelyek az *Ügyfél-felhasználó –ügyintéző* szakaszban bemutatásra kerültek.



23. ábra: Csevegés indítása ablak



24. ábra: Ügyfél-felhasználó csevegés



25. ábra: Csevegés indítása ablak

Ügyintéző –ügyfél-felhasználó


Egy ügyintézőtől származó csevegéskérés fogadásához:

1. Egy ügyintéző begépel egy kezdeti üzenetet a csevegéskérés létrehozásához.
2. Egy böngészőértesítés jelenik meg, hogy tájékoztassa Önt. El kell fogadnia a csevegéskérést, amely a külső felület jobb alsó sarkában jelenik meg.




26. ábra: Csevegéskérés a külső felületen

3. Ha elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.
4. Ha bezárja a csevegést, akkor lehetőség van a csevegés elküldésére e-mailben vagy egy jegy létrehozására a beszélgetésből.




The screenshot displays a chat window with a green header bar. The header contains a back arrow, the name "John Smith", and a close button (X). Below the header, a message from John Smith is shown in a grey bubble, accompanied by a colorful star icon and the timestamp "2023-08-08 13:57:16". A system message follows, stating "Lacey Green has joined this chat." with the timestamp "2023-08-08 14:02:24". A second message from Lacey Green is shown in a green bubble with the timestamp "2023-08-08 14:02:47". At the bottom, there is a grey input field with the placeholder text "Üzenet írása.*" and a paper plane icon for sending.

< John Smith X
2023-08-08 13:57:16

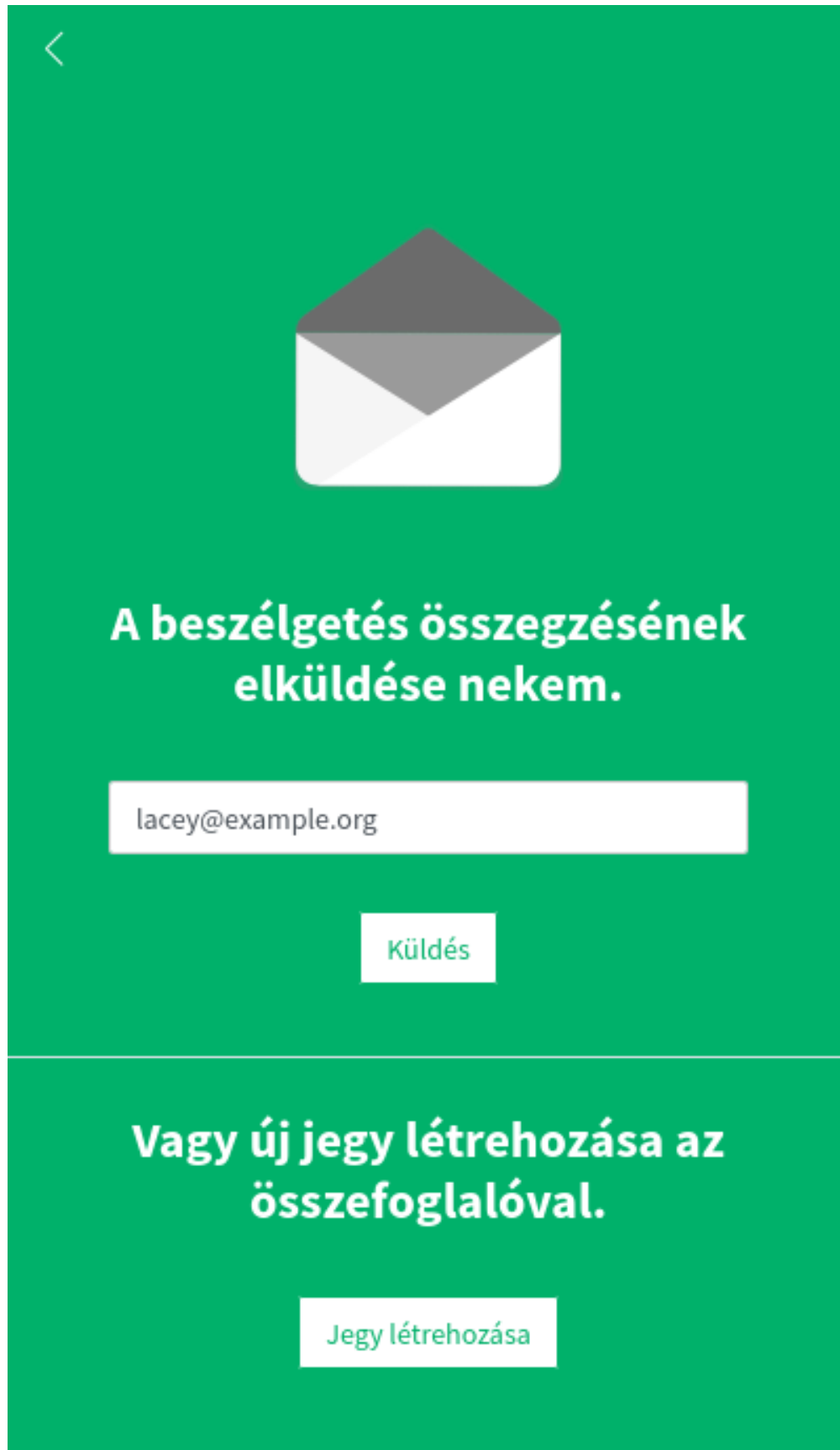
 Nunc eget ante gravida, sodales erat a, sollicitudin lectus.
2023-08-08 13:57:16

Lacey Green has joined this chat.
2023-08-08 14:02:24

Nam facilisis ligula at lectus sagittis, eget condimentum purus imperdiet.
2023-08-08 14:02:47

Üzenet írása.* 

27. ábra: Ügyintéző –ügyfél-felhasználó csevegés



3. fejezet

Függelék

3.1 Akadálymentesítési nyilatkozat

Az OTRS AG a német jogszabályoknak megfelelően igyekszik biztosítani az **OTRS 8** webalkalmazás akadálymentesítését. A jogalap a *német törvény a fogyatékossgal élő személyek esélyegyenlőségéről* (Behindertengleichstellungsgesetz, BGG), valamint az *akadálymentes információs technológiai rendelet* (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung, BITV 2.0) módosított változata. Ez az akadálymentesítési nyilatkozat az **OTRS 8** webalkalmazásra vonatkozik, amely az OTRS AG-t mint szerkesztőt jelöli meg a jogi közlemény rovatban.

Az **OTRS 8** beépített nagy kontrasztú témákkal rendelkezik a látássérült felhasználók számára.

A nagy kontrasztú témák bekapcsolásához:

1. Nyissa meg a *Személyre szabás* menüt.
2. Válassza a *Felhasználói profil* menüpontot.
3. A *Stílus* szakaszban válassza a *Magas kontrasztú világos* vagy a *Magas kontrasztú sötét* stílust.

3.1.1 A követelményekkel való jelenlegi kompatibilitás

A webalkalmazás nem felel meg teljes mértékben az *akadálymentes információs technológiáról* szóló (BITV 2.0) rendelet 3. szakaszának (1)-(3) bekezdései és 4. szakasza szerinti akadálymentesítési követelményeknek.

A **OTRS 8** webalkalmazás alábbi tartalmai a fent felsorolt okok miatt nem teljes mértékben akadálymentesek:

1.3.1-es sikerkritérium, információ és kapcsolatok [A szint]

A félkövérrel jelölt betűtípusok más betűtípusstílussal jelennek meg, és CSS-sel vannak szabályozva. Nem minden szövegrészlet van `p` elemek között, hanem `span` elemekkel van körbevéve.

2.1.1-es sikerkritérium, billentyűzet [A szint]

A naptár a *Rács* nézetben nem görgethető a billentyűzettel, de a *Napirend* és az *Idővonal* nézetek megfelelően működnek.

3.2.2-es sikerkritérium, bevitelnél [A szint]

Néhány űrlapnál (például statisztikák létrehozásánál vagy egy folyamat kiválasztásánál) bizonyos űrlapelemek kiválasztása után dinamikusan új űrlapelemek kerülnek hozzáadásra a látható területre a meglévő űrlap alá.

3.1.2 Jelen akadálymentesítési nyilatkozat kiadása

Ez a nyilatkozat 2021. február 23-án került kiadásra. A megfelelés ellenőrzése a BITV önértékelésén alapul, amely 2020 decemberében fejeződött be.

3.1.3 Akadály jelentése: visszajelzés és kapcsolatfelvétel

Tájékoztatni szeretne minket a meglévő akadályokról, vagy információt szeretne kérni arról, hogy mit te-
szünk a weboldalunk akadálymentességének biztosítása érdekében? Küldjön nekünk egy e-mailt a product@otrs.com címre.

3.2 Gyorsbillentyűk

Vezérlőpult

- Személyes vezérlőpult (d)
- Statisztikák és jelentések (v)
- Naptáráttekintő (c)

Jegyek

- Folyamat indítása (p)
- Telefonhívás intézése (n)
- E-mail küldése (m)
- SMS küldése (b)
- Megoldatlanok megjelenítése (o)
- Feloldottak megjelenítése (l)
- Elért emlékeztetők megjelenítése (r)
- Eszkalációk megjelenítése (e)
- Legutóbb létrehozottak megjelenítése (t)
- Legutóbb lezártak megjelenítése (z)

Ismeretmenedzsment

- Ismeret hozzáadása (k)
- Legutóbb hozzáadottak megjelenítése (a)
- Legutóbb frissítettek megjelenítése (u)
- Legjobbra értékelték megjelenítése (h)

Ügyfélkezelés

- Ügyfél létrehozása (y)
- Ügyfél-felhasználó létrehozása (x)

Naptár

- Időpont hozzáadása (j)

Adminisztráció

- Adminisztrátori vezérlőpult megnyitása (f)
- Rendszerbeállítások megnyitása (g)
- Partneradatok kezelése (q)

Keresés

- Keresés indítása (s)

Lásd még:

A hívóbetű aktiválása a böngészőtől és a használt platformtól függ. További információkért nézze meg az [hívóbetű fejezetet](#) az *MDN Web Docs* oldalán (angol nyelven).