

# **Piratenpartei Bayern**

## **OTRS HowTo**

Von: [Nicole.Britz@Piratenpartei-Bayern.de](mailto:Nicole.Britz@Piratenpartei-Bayern.de)

Version: 1.0

2013-05-05

## Inhalt

Grundlagen.....	3
Anmeldung.....	3
Passwort vergessen.....	3
Berechtigungen.....	3
Dashboard / Übersicht.....	4
Persönliche Einstellungen, Passwort ändern.....	4
'Meine Queues' auswählen.....	4
Tickets in meinen Queues finden.....	5
Tickets mir selbst zuordnen (Sperren).....	7
Tickets anderen Personen zuordnen.....	8
Notizen anfügen und ansehen.....	9
Ticketstatus ändern.....	11
Warten.....	11
Tickets in andere Queues verschieben.....	12
Neue Tickets öffnen.....	13
E-Mails aus Tickets heraus verfassen.....	14
Antwortvorlagen.....	16
Suchfunktionen.....	16
Tickets schließen.....	18
Weitere Funktionen.....	19
Sonderlocken?.....	19
Wanninger Spezial.....	19

## Disclaimer

Die in diesem Dokument genannten Supportadressen stehen nur Piraten des Landesverbands Bayern der Piratenpartei Deutschland zur Verfügung, die die beiden Ticketsysteme für ihre politische Arbeit oder Verwaltungsaufgaben nutzen.

## Grundlagen

Die Piratenpartei Bayern unterhält zwei Ticketsysteme – Wanninger und Troja.

Der Wanninger dient primär innerparteilichen Verwaltungsaufgaben und erfordert eine gültige Datenschutzvereinbarung. Troja dient zur Projektunterstützung, für Arbeitsgruppen und für Teile der Öffentlichkeitsarbeit.

Die Arbeitspakete (Tickets) sind in Queues (sprich Kjus) abgelegt. Diese Queues sind hierarchisch organisiert.

### Beispiel:

Oberqueue	Unterqueues 1. Ebene	Unterqueues 2. Ebene
KV Hintertupfing		
	Vorstand	
	Schatzmeister	
		Einzugsermächtigungen
	Presse	

Tickets werden nach den Anforderungen in die entsprechenden Queues sortiert. Dies geschieht zum Teil automatisch, etwa über die Mailadresse, die der jeweiligen Queue zugeordnet ist. Der Rest muß manuell sortiert werden.

Die Bearbeiter heißen in OTRS “Agenten”, alle anderen Leute “Kunden”.

## Anmeldung

Die Adresse des jeweiligen System erhältst du zusammen mit deinen Zugangsdaten.

## Passwort vergessen

Deine Mailadresse ist im System hinterlegt. Falls du dein Passwort vergessen hast, nutze das entsprechende Feld auf der Anmeldeseite.

## Berechtigungen

Zusammen mit deinem Benutzerkonto erhältst du eine Reihe von Berechtigungen, die dir den Zugriff auf bestimmte Queues zur Erledigung deiner Aufgaben erlauben. Es ist möglich, bei Bedarf weitere Zugriffsrechte zu erhalten.

## Dashboard / Übersicht

Nach dem Einloggen siehst zunächst die Übersichtsseite auch Dashboard genannt. Sie enthält eine Reihe von Informationen über aktuelle Tickets und andere Dinge.

## Persönliche Einstellungen, Passwort ändern

Oben rechts ist dein Name zu lesen. Klick dort drauf und du findest alle Einstellungen.

**ÜBERSICHT** **TICKETS** **🔍**

**Angemeldet als Anna Bolka**

### Persönliche Einstellungen bearbeiten

<b>Benutzer-Profil</b>	<b>E-Mail-Einstellungen</b>	<b>Andere Einstellungen</b>
<b>Passwort ändern</b> <p>Aktuelles Passwort: <input type="text"/></p> <p>Neues Passwort: <input type="text"/></p> <p>Passwort verifizieren: <input type="text"/></p> <p><b>Aktualisieren</b></p>	<b>Mitteilung bei neuem Ticket</b> Zusenden einer Mitteilung bei neuem Ticket in "Meine Queues". Benachrichtigung <b>Nein</b> <b>Aktualisieren</b> über neue Tickets senden:	<b>Meine Queues</b> Auswahl der bevorzugten Queues. Es werden E-Mail-Benachrichtigungen über diese ausgewählten Queues versendet. Meine Queues: <b>Nebelhorn</b> <b>Redaktion</b> <b>Upload</b> <p><b>Aktualisieren</b></p>
<b>Sprache</b> Oberflächen-Sprache: <b>Deutsch</b> <b>Aktualisieren</b>	<b>Benachrichtigung über Folgeaktionen</b> Sende mir eine Benachrichtigung, wenn ein Kunde eine Rückmeldung gibt und ich der Besitzer des Tickets bin, oder das Ticket nicht gesperrt ist und in einer meiner Queues liegt. Benachrichtigung <b>Nein</b> <b>Aktualisieren</b> bei Rückmeldung verschicken:	<b>Aktualisierungszeiten der Übersichten</b> Wenn diese Option aktiviert ist, werden die verschiedenen Übersichts-Seiten (Dashboard, LockedView, QueueView) automatisch nach der angegebenen Zeit aktualisiert. Übersichten aktualisieren nach: <b>aus</b> <b>Aktualisieren</b>
<b>Skin</b> Diesen Skin verwenden: <b>Default</b> <b>Aktualisieren</b>	<b>Mitteilung bei Überschreiten der Sperrzeit</b> Benachrichtigung bei einer System-Freigabe eines Tickets ("unlock") Benachrichtigung <b>Nein</b> <b>Aktualisieren</b> bei Ablauf einer Ticket-Sperre:	<b>Ansicht nach Ticket-Erstellung</b> Diese Ansicht
<b>Schema</b> Oberflächen-Schema: <b>Standard</b> <b>Aktualisieren</b>	Benachrichtigung beim Verschieben von Tickets	

## 'Meine Queues' auswählen

Auf der Einstellungen-Seite gibt es eine Liste der Queues auf die du zugriffsberichtet bist. Hieraus kannst du mit Drücken der Strg-Taste und Mausklicks die Queues auswählen, die du als "Meine Queues" betrachtest und wo du automatisch Infos erhalten möchtest. (Siehe übrige Punkte im Einstellungen-Menü.)

Meine Queues

Auswahl der bevorzugten Queues. Es werden E-Mail-Benachrichtigungen über diese ausgewählten Queues versendet.

Meine Queues: **Nebelhorn Redaktion**  
Upload

Aktualisieren

## Tickets in meinen Queues finden

Du findest die Tickets entweder über das Dashboard (allerdings werden dort nicht alle Tickets angezeigt) oder über die Menüfunktion Tickets >> Tickets nach Queues.

ÜBERSICHT TICKETS

Angemeldet als Anna Bolka

Übersicht

Neue Tickets

Meine gesperrten Tickets

Ansicht nach Queues

- Ansicht Übersicht über alle offenen Tickets (0)
- Ansicht nach Eskalationen
- Neues Telefon-Ticket
- Neues E-Mail-Ticket
- Ansicht nach Queues**
- Suche

Tickets (4)

		2013-07-12 14:58:20	Kugelfisch ausgekugelt
		2013-07-12 14:58:20	Willkommen
		2013-07-12 14:58:20	Dropbox email address changed

Offene Tickets / Beantwortung erforderlich

Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | **Alle Tickets (0)**

keine

Erinnerungs-Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | **Tickets in meinen Queues (0)** | Alle Tickets (0)

keine

Eskalierte Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | **Alle Tickets (0)**

keine

▶ Einstellungen

7 Tage-Statistik

Anstehende Ereignisse

keine

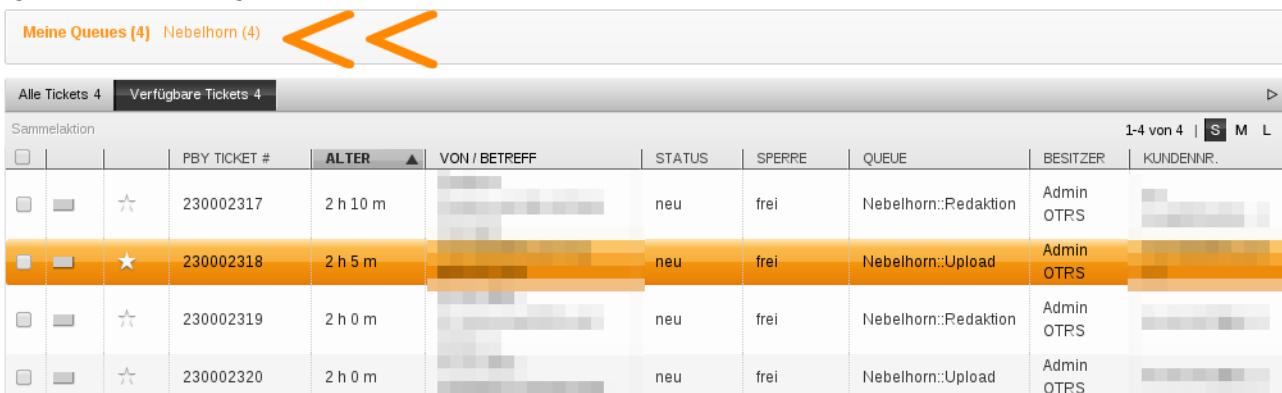
OTRS-Neuigkeiten

- Release Notes: OTRS Windows Installer 3.0.0 b[...]
- Community-Meeting@Frankfurt
- Release Notes: OTRS Help Desk 3.1.15

Wir sehen als nächstes die Anzahl der Tickets in der ausgewählten Queue-Hierarchie. Nach einem Klick auf den Link wird die Queue-Hierarchie weiter differenziert.

## Piratenpartei Bayern – OTRS HowTo / Tickets in meinen Queues finden

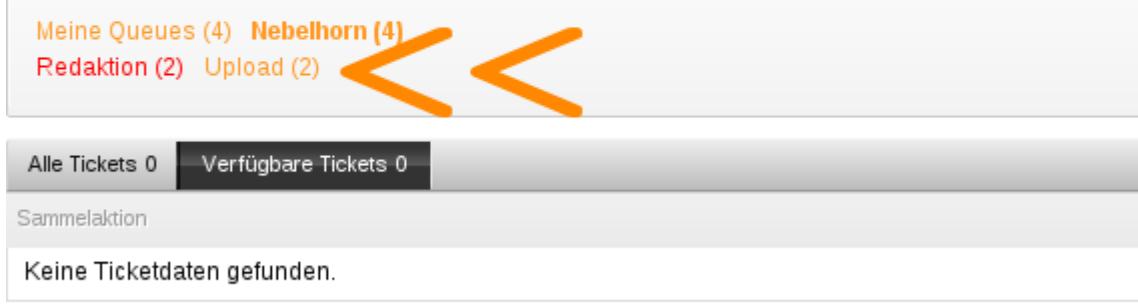
### Queue-Ansicht: Meine Queues



Meine Queues (4) Nebelhorn (4)										
Alle Tickets 4		Verfügbar Tickets 4								
Sammelaktion										
		PBY TICKET #	ALTER	VON / BETREFF	STATUS	SPERRE	QUEUE	BESITZER	KUNDENNR.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	230002317	2 h 10 m	Dropbox Dropbox email address changed Nicole Britz	neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	[REDACTED]	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	230002318	2 h 5 m	Dr Schnickenfittich isst keine[...]	neu	frei	Nebelhorn::Upload	Admin OTRS	[REDACTED]	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	230002319	2 h 0 m		neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	[REDACTED]	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	230002320	2 h 0 m		neu	frei	Nebelhorn::Upload	Admin OTRS	[REDACTED]	



### Queue-Ansicht: Nebelhorn

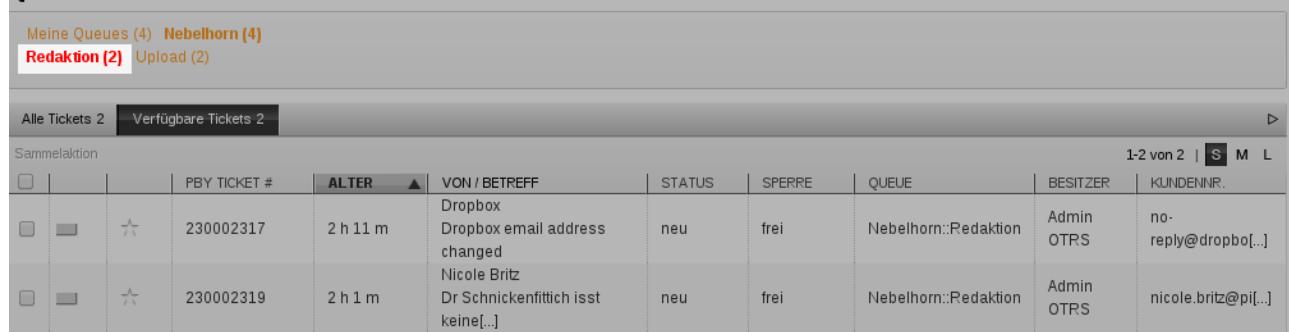


Meine Queues (4) Nebelhorn (4)																			
Alle Tickets 0		Verfügbar Tickets 0																	
Sammelaktion																			
Keine Ticketdaten gefunden.																			

Powered by OTRS 3.1.5

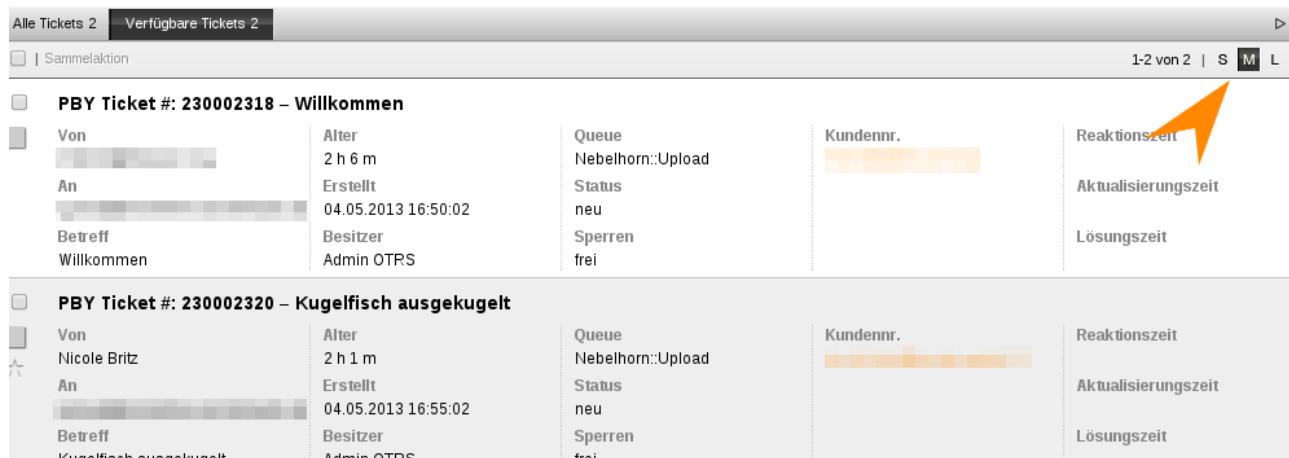
Mit einem Klick auf die jeweiligen Links siehst du alle Tickets in den betreffenden Queues.

### Queue-Ansicht: Nebelhorn::Redaktion



Meine Queues (4) Nebelhorn (4)										
Alle Tickets 2		Verfügbar Tickets 2								
Sammelaktion										
		PBY TICKET #	ALTER	VON / BETREFF	STATUS	SPERRE	QUEUE	BESITZER	KUNDENNR.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	230002317	2 h 11 m	Dropbox Dropbox email address changed Nicole Britz	neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	[REDACTED]	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	230002319	2 h 1 m	Dr Schnickenfittich isst keine[...]	neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	[REDACTED]	

Mit dem Klick auf S, M oder L kannst du die Ansicht variieren.



Alle Tickets 2		Verfügbare Tickets 2		1-2 von 2   S M L	
S   Sammelaktion					
<input type="checkbox"/>	<b>PBY Ticket #:</b> 230002318 – Willkommen	Von [REDACTED]	Alter 2 h 6 m	Queue Nebelhorn::Upload	Kundennr. [REDACTED]
<input type="checkbox"/>	An [REDACTED]	Erstellt 04.05.2013 16:50:02		Status neu	Reaktionszeit Aktualisierungszeit
<input type="checkbox"/>	Betreff Willkommen	Besitzer Admin OTRS		Sperren frei	Lösungszeit
<input type="checkbox"/>	<b>PBY Ticket #:</b> 230002320 – Kugelfisch ausgekugelt	Von Nicole Britz	Alter 2 h 1 m	Queue Nebelhorn::Upload	Kundennr. [REDACTED]
<input type="checkbox"/>	An [REDACTED]	Erstellt 04.05.2013 16:55:02		Status neu	Reaktionszeit Aktualisierungszeit
<input type="checkbox"/>	Betreff Kugelfisch ausgekugelt	Besitzer Admin OTRS		Sperren frei	Lösungszeit

## Tickets mir selbst zuordnen (Sperren)

Du hast ein Ticket gefunden, welches du bearbeiten willst. Du kannst es dir selbst zuordnen, indem du auf den Link “Sperren” klickst. Danach bist du Besitzer des Tickets. Dies siehst du in der Infobox auf der rechten Seite. Oben links erscheint jetzt ein Icon mit der Ziffer “1” daneben.

Bei neuen Tickets, die dir zugeordnet wurden oder bei neuen Nachrichten zu diesen Tickets (etwa, weil jemand auf eine Mail geantwortet hat) erscheint ein weiteres Icon mit einem Sternchen und ebenfalls einer Ziffer, die die Anzahl der Tickets mit neuen Informationen markiert.



ÜBERSICHT **TICKETS**

Angemeldet als Anna Bolka

**PBY Ticket #230002319 — Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat**

**1 Beitrag/Beiträge**

Alter: 2 h 2 m – Erstellt: 04.05.2013 16:55

Zurück **Sperren** Historie | Drucken | Priorität | Freie Felder | Verknüpfen | Besitzer | Kunde | Notiz | Zusammenfassen | Warten | Schließen | [- Zur Bearbeitung sperren](#)

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT	
1	Kunde – E-Mail	Nicole	Dr Schnickenfittich isst	04.05.2013	

▼ #1 – Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat Erstellt: 04.05.2013 16:55

Weiterleiten | Umleiten | Ausgehender Kundenanruf | Eingehender Kundenanruf | Teilen | Drucken | [- Antworten -](#)

**Ticket-Informationen**

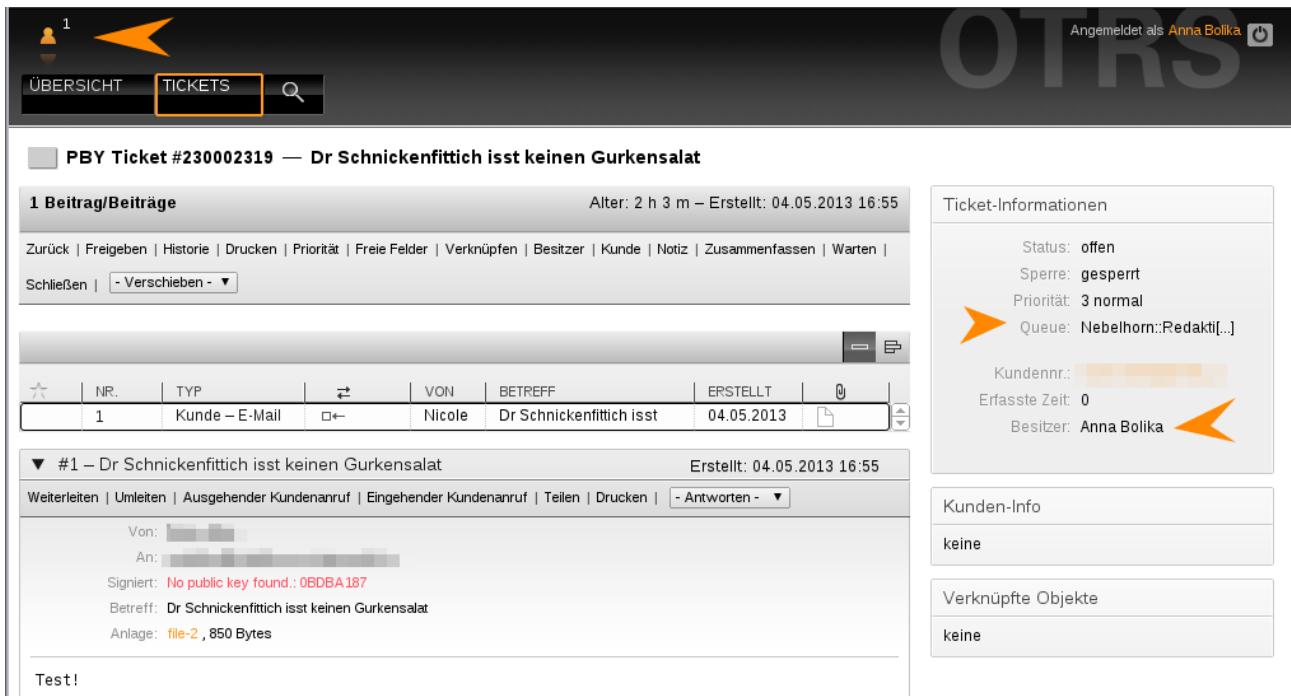
Status: neu  
Sperre: frei  
Priorität: 3 normal  
Queue: Nebelhorn::Redakti...

Kundennr.:

Erfasste Zeit: 0  
Besitzer: Admin OTRS

**Kunden-Info**

Entsprechend ändern sich die Infos oben links und in der Infobox.



The screenshot shows the OTRS ticket interface. At the top, there is a navigation bar with 'ÜBERSICHT', 'TICKETS' (which is highlighted with an orange box and an orange arrow), and a search bar. The main content area shows a ticket detail page for 'PBY Ticket #230002319 — Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat'. The ticket is created by 'Nicole' on '04.05.2013 16:55'. The 'Ticket-Informationen' sidebar on the right shows the following details: Status: offen, Sperre: gesperrt, Priorität: 3 normal, Queue: Nebelhorn::Redakti[...]. The 'Kunden-Info' sidebar shows 'keine'. The 'Verknüpfte Objekte' sidebar shows 'keine'. The ticket content area includes a table with one row, a message body with recipient fields 'Von:' and 'An:', and a file attachment 'file-2, 850 Bytes'.

Über die Infobox siehst du auch, wer ein Ticket gerade in Bearbeitung hat.

## Tickets anderen Personen zuordnen

Wenn du feststellst, dass ein Ticket bei dir falsch ist oder von einer anderen Person bearbeitet werden muß, kannst du den Besitzer ändern. Du kannst die Tickets Personen zuordnen, die Zugriff auf dieselbe Queue haben.

Den Besitzer des Tickets ändern : 230002319 - Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

Abbrechen und Fenster schließen

Optionen

Neuer Besitzer:  **Bolika Anna (a.bolika)**  Vorheriger Besitzer: **Bolika Anna (a.bolika)**

\*Betreff: Bes...

\*Text:

Anlage:  No file chosen

Notiztyp:

Es ist die Eingabe von Text erforderlich. Es reicht ein einzelnes Zeichen, falls der Grund für den Besitzerwechsel dem zukünftigen Besitzer klar ist.

## Notizen anfügen und ansehen

Um etwa Zwischenstände festzuhalten können an Tickets Notizen angehängt werden. Diese Notizen werden nicht per Mail an den Kunden versandt. Sie dienen nur internen Zwecken.

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT
1	Kunde – E-Mail	Nicole	Dr Schnickenfittich isst	04.05.2013

Erstellt: 04.05.2013 16:55

Weiterleiten | Umleiten | Ausgehender Kundenanruf | Eingehender Kundenanruf | Teilen | Drucken | - Antworten - ▾

Ticket-Informationsfelder (rechts):

- Status:
- Sperre:
- Priorität:
- Queue:
- Kundennr.:
- Erfasste Zeit:
- Besitzer:

Kunden-Info:

Es öffnet sich ein Texteingabefeld. Hier kann der Betreff der Notiz geändert werden (was sinnvoll ist), der Ticketstatus neu gesetzt oder auch eine Datei angehängt werden.

Bemerkung zum Ticket hinzufügen : 230002319 - Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

Abbrechen und Fenster schließen

Optionen

\*Betreff: Notiz

\*Text:

ihdziuewhdiuewhriuw|

Anlage:  No file chosen

Notiztyp: Notiz für intern ▾

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

So sieht die Sicht auf das Ticket aus, nachdem Notizen anfügt wurden. Unter Typ wird dargestellt, ob es eine Notiz eines Agenten ist oder eine Antwortmail vom Kunden.

Diese Übersicht macht auch deutlich, warum man statt dem Betreff "Notiz" etwas sinnvollereres wählen sollte. In längeren Tickets verliert man sonst schnell die Übersicht.

**PBY Ticket #230002319 — Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat**

**3 Beitrag/Beiträge** Alter: 2 h 9 m – Erstellt: 04.05.2013 16:55

Zurück | Freigeben | Historie | Drucken | Priorität | Freie Felder | Verknüpfen | Besitzer | Kunde | Notiz | Zusammenfassen | Warten | Schließen | - Verschieben - ▾

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT	U
1	Kunde – E-Mail	Nicole	Dr Schnickenfittich isst	04.05.2013	
2	Agent – Notiz für	Anna	Notiz	04.05.2013	
3	Agent – Notiz für	Anna	Kontaktdaten Hans Wurst	04.05.2013	

▼ #3 – Kontaktdaten Hans Wurst Erstellt: 04.05.2013 19:04 von Anna Bolika

Ausgehender Kundenanruf | Eingehender Kundenanruf | Teilen | Drucken

Von: Anna Bolika  
Betreff: Kontaktdaten Hans Wurst

ndslkhvidsavgoregfoiuregiurgt

## Ticketstatus ändern

Beim Hinzufügen einer Notiz kann man auch den Status eines Tickets ändern. Man kann geschlossene Tickets wieder öffnen, den Status "Warten" setzen, ein Ticket aus dem Status "Warten" wieder nach "Offen" setzen usw.

Anlage:	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen
Notiztyp:	<input type="button" value="Notiz für intern"/> ▾
Nächster Status:	<input type="button" value="offen"/> ▾
Warten bis:	<input type="button" value="erfolgreich geschlossen"/> ▾ : 09 ▾
	<input type="button" value="Übermitteln"/>

## Warten

Manche Tickets können aus einem Grund nicht weiterbearbeitet werden, zB weil Informationen fehlen oder Dokumente nachgereicht werden müssen. Es bietet sich hier an, das Ticket in den Status "Warten" zu setzen. Dann erhält man nach Ablauf der definierten Wartezeit eine Erinnerung vom System.

Um ein Ticket in den Status Warten zu versetzen klickt man in der Ticketmenüzeile auf

“Warten”. Es öffnet sich eine Notizeingabeseite mit einigen Voreinstellungen und einem geänderten Notiz-Betreff. Es gibt auch die Option den Status “Warten auf erfolgreich schließen” zu setzen. Das bewirkt, dass nach Ablauf der Wartezeit das Ticket automatisch geschlossen wird, wenn keine Rückmeldung vom Kunden kommt.

Den “Warten auf erfolgreich schließen”-Status kann man auch in jeder Notiz und jeder ausgehenden Mail setzen.

Setze wartend : 230002319 - Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

[Abbrechen und Fenster schließen](#)

Optionen

\*Betreff: Warten!

\*Text:

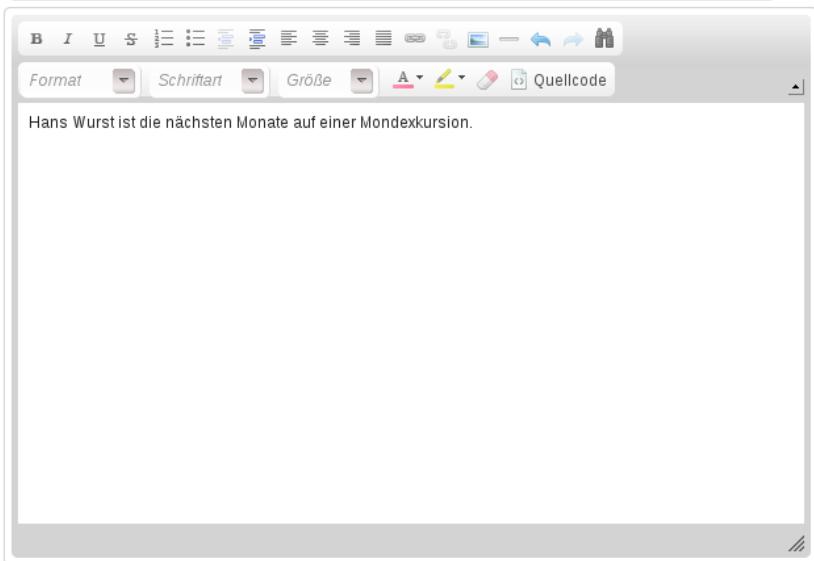
Hans Wurst ist die nächsten Monate auf einer Mondexkursion.

Anlage:  No file chosen

Notiztyp: Notiz für intern

Nächster Status: warten zur Erinnerung

Warten bis: 05 . 08 . 2018 . 31 . 19 : 05



## Tickets in andere Queues verschieben

Wenn du feststellst, dass in der falschen Queue ist oder von einer anderen Gruppe von Personen weiterbearbeitet werden muß, kannst du das Ticket in eine andere Queue verschieben. Es ist allerdings notwendig, dass du zumindest berechtigt bist, das Ticket in die fragliche Ecke der Queue-Hierarchie zu verschieben. Sollte die gewünschte Queue in deiner Liste nicht erscheinen, kannst du über [support@piratenpartei-bayern.de](mailto:support@piratenpartei-bayern.de) eine entsprechende Erweiterung deiner Rechte erfragen oder für eine einmalige Aktion die Admins bitten, das Ticket für dich zu verschieben.

PBY Ticket #230002319 — Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

1 Beitrag/Beiträge

Alter: 2 h 3 m – Erstellt: 04.05.2013 16:55

Zurück | Freigeben | Historie | Drucken | Priorität | Freie Felder | Verknüpfen | Besitzer | Kunde | Notiz | Zusammenfassen | Warten | Schließen | - Verschieben - ▾

- Verschieben - ▾

Nebelhorn  
Redaktion  
Upload

NR. TYP VON BETREFF ERSTELLT

1 Kunde – E-Mail Nicole Dr Schnickenfittich isst 04.05.2013

#1 – Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat Erstellt: 04.05.2013 16:55

Weiterleiten | Umleiten | Ausgehender Kundenanruf | Eingehender Kundenanruf | Teilen | Drucken | - Antworten -

Ticket-Informationen

Status: offen  
Sperre: gesperrt  
Priorität: 3 normal  
Queue: Nebelhorn:Redakti[...]

Kunden-Info

## Neue Tickets öffnen

Neue Tickets kannst du öffnen, in dem du an die der Queue zugeordneten Mailadresse eine Mail sendest oder durch einige Klicks im OTRS.

ÜBERSICHT TICKETS

PBY Ticket

3 Beitrag/Beiträge

Ansicht nach Queues

Ansicht nach Status

Ansicht nach Eskalationen

Neues Telefon-Ticket

Neues E-Mail

Neues TelefonTicket erstellen (eingehend) (n)

Zurück | Freigeben

Suche

Schließen | - Verschieben - ▾

Es öffnet sich eine neue Sicht auf eine Formularseite. Hier muß die Mailadresse **des Kunden** eingeben werden, die Queue vorausgewählt und ein Betreff eingeben werden.

### Neues Telefon-Ticket anlegen

\*Von Kundenkontakt:

\*An Queue:

Besitzer:  

\*Betreff:

\*Text:



Anlage:  No file chosen

Kundennr.:

Nächster Status des Tickets:

Warten bis (für warten\* Status):

Priorität:

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

### E-Mails aus Tickets heraus verfassen

Wenn du für Rückfragen an den “Kunden” eine Mail schreiben möchtest, kannst du dies mit einigen Klicks tun. Wenn der “Kunde” antwortet, wird die Antwort über die Ticketnummer automatisch wieder dem richtigen Ticket zugeordnet.

Mit “leere Mail” oder “empty answer” erstellt das Ticketsystem eine Mail samt Signatur, die du dann mit Inhalt befüllen kannst. Es gibt in vielen Queues noch vorgefertigte Standardantworten zur Auswahl.

**Hinweis:** Wenn OTRS bei einigen Mailadressen meckert, liegt es entweder daran, daß die Mailadresse syntaktisch falsch ist (zB Komma statt Punkt) oder die Domain nicht existiert oder die Empfängeradresse auch vom OTRS abgerufen wird.

Nach Auswahl der Antwortvorlage öffnet sich eine neue Sicht mit Eingabefeldern für E-Mail. Es können weitere Empfänger hinzugefügt werden. Mit dem (-) Symbol hinter der Mailadresse können auch Empfänger entfernt werden. Die Signatur und der Name des Absenders werden automatisch eingefügt. Signaturen sind mit den Queues verknüpft.

Antwort erstellen für: 230002319 - Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

Abbrechen und Fenster schließen

Von: [REDACTED]

\*An: [REDACTED]

Cc: [REDACTED]

Bcc: [REDACTED]

\*Betreff: Re: [PBY Ticket #230002319] Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

Signieren: -keine-

Verschlüsseln: -keine-

Optionen: [Adressbuch]

\*Text:

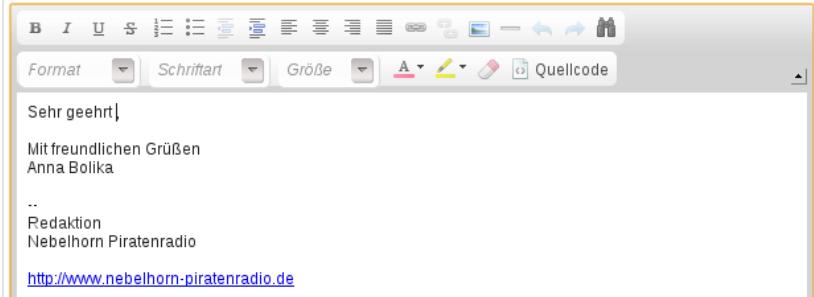
Sehr geehrt,

Mit freundlichen Grüßen  
Anna Bolika

..

Redaktion  
Nebelhorn Piratenradio

<http://www.nebelhorn-piratenradio.de>



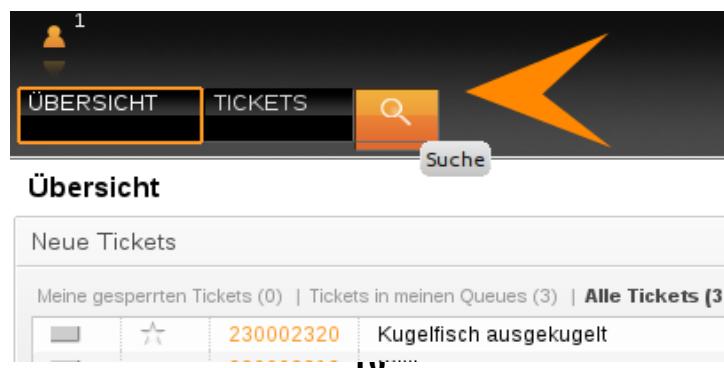
## Antwortvorlagen

Wenn du regelmäßig Mails mit dem gleichen Inhalt versenden musst, bietet es sich an Antwortvorlagen zu verwenden. Einige davon gibt es bereits und sie stehen in der Auswahlliste. Diese Vorlagen sind mit den Queues verknüpft. Wenn du feststellst, dass du eine zusätzliche Vorlage benötigst, schreibe eine Mail an [support@piratenpartei-bayern.de](mailto:support@piratenpartei-bayern.de) mit der Bitte um eine neue Vorlage, die Queue(s) für die die Vorlage gebraucht wird und dem Text, der in der Vorlage stehen soll. Wie bei Serienbriefen können hier Platzhalter verwendet werden, um Ticketdaten einzufügen. Bitte sprech uns an, wenn ihr Fragen habt.

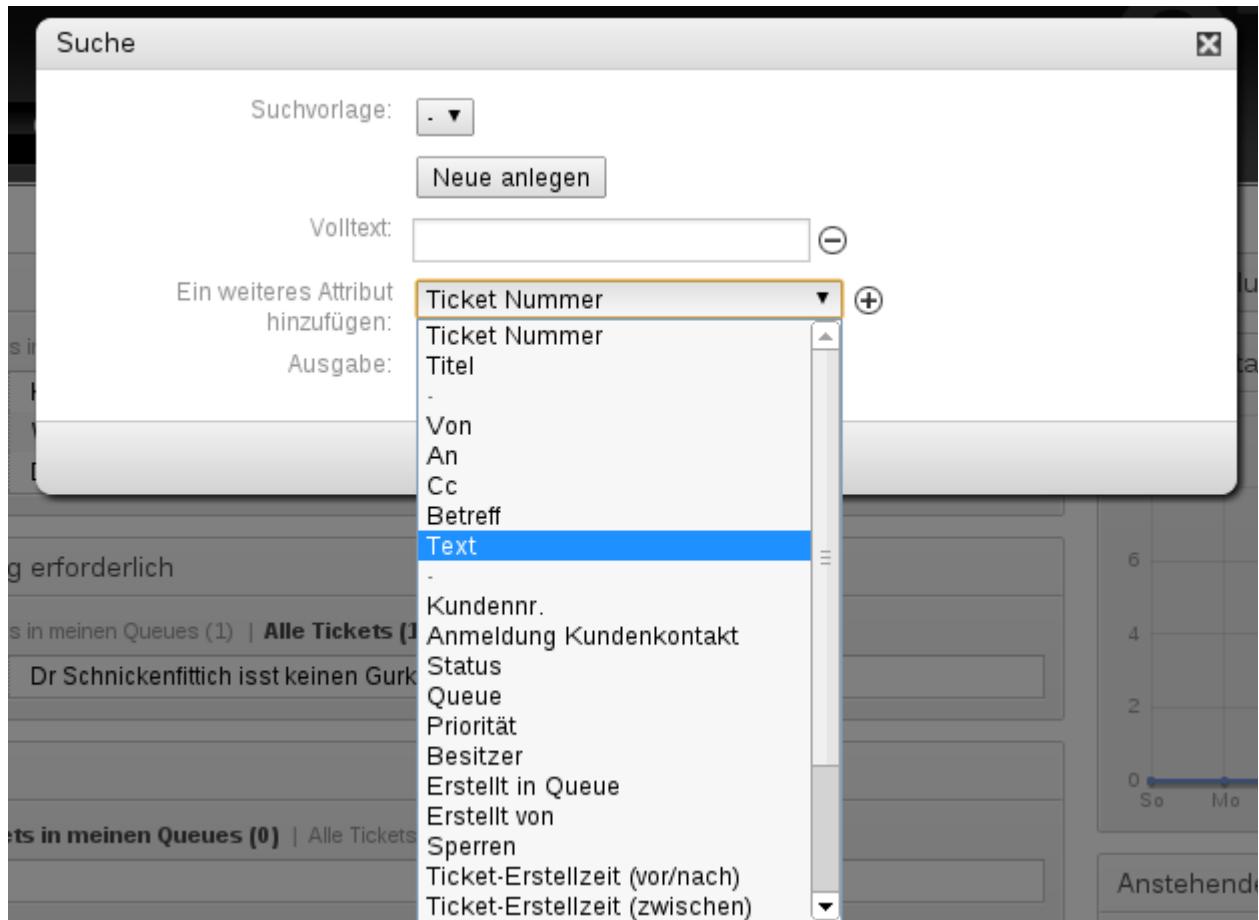
Es ist auch möglich, Autovorlagen mit Dateianhängen zu verknüpfen, die dann automatisch angehängt werden.

## Suchfunktionen

Zur Suche gelangt man, indem man auf das Lupensymbol in der Menüleiste klickt.



Daraufhin öffnet sich die Suchmaske. Durch Verwendung der (+) und (-) Icons kann man Suchparameter hinzufügen oder entfernen. Es besteht auch die Möglichkeit sich Suchvorlagen zu bauen (Neue anlegen). Diese Vorlagen können dann direkt verwendet werden.



## Tickets schließen

Alles erledigt? Wunderbar. Dann kann das Ticket geschlossen werden. Auf den Link schließen klicken, etwas reinschreiben, speichern und fertig.

Alternativ kann im Status noch *Warten auf erfolgreich schließen* gesetzt werden. Dann schließt sich das Ticket nach Ablauf der Wartezeit, wenn keine Rückmeldung mehr kommt.

**Hinweis:** Wenn der Kunde nach dem Schließen des Tickets antwortet, öffnet sich das Ticket wieder.

**Ticket schließen : 230002319 - Dr Schnickenfittich isst keinen Garkensalat**

[Abbrechen und Fenster schließen](#)

Optionen

\*Betreff: Schließen

\*Text:

Anlage:  No file chosen

Notiztyp: Notiz für intern ▾

Nächster Status: erfolgreich geschlossen ▾

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

Queue:

Kundennr.:  
Erfasste Zeit:  
Besitzer:

Kunden-Info

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT	U	
1	Kunde – E-Mail	□←	Nicole	Dr Schnickenfittich isst	04.05.2013	<input type="button" value=""/>

▼ #1 – Dr Schnickenfittich isst keinen Garkensalat      Erstellt: 04.05.2013 16:55

Weiterleiten | Umleiten | Ausgehender Kundenanruf | Eingehender Kundenanruf | Teilen | Drucken | [- Antworten - ▾](#)

## Weitere Funktionen

**Weiterleiten** – Damit kann man ein Ticket an andere Mailadressen ausserhalb des OTRS weiterleiten. Das Ticket selbst wird dadurch geschlossen, sofern man nicht manuell einen anderen Status setzt.

**Umleiten** – Tut ähnliches wie Weiterleiten.

**Verknüpfen** – Erlaubt es, mehrere Tickets miteinander in eine Beziehung zu setzen. Wird aber bei uns eher nie gebraucht.

**Zusammenfassen** – Erlaubt es, mindestens zwei Tickets zu einem zusammenzufassen. Dabei wird die Nummer des Zieltickets in das Eingabefeld getippt. Alle Mails die auf die alten Ticketnummern verweisen, werden weiterhin richtig zugeordnet.

**Teilen** – Macht aus einem Ticket zwei.

**Freie Felder** – Hier könnte man den eigentlichen Betreff des Tickets ändern, zB weil man den Betreff “Es geht nicht!!!!1111” durch “Bugs in Mailserversoftware” ersetzen möchte.

## Sonderlocken?

Für den Fall, daß du bestimmte zeitgesteuerte Aktionen durchführen möchtest, nervige Sortierarbeiten automatisch erledigen möchtest oder andere Fragen hat, schreibe eine Mail mit deiner Frage an [support@piratenpartei-bayern.de](mailto:support@piratenpartei-bayern.de) und wir können klären, ob und wie dein Wunsch umgesetzt werden kann.

## Wanninger Spezial

Im Wanninger gibt es einige Spezialfunktionen

### Supervisor

Ein Ticket kann einen weiteren Bearbeiter haben. Dies bedeutet in der Iconleiste ein weiteres Icon (Männchen mit Hut), falls du für mindestens ein Ticket der Bearbeiter bist.

### Quick Close

Im Wanninger müssen bisweilen große Mengen an Tickets geschlossen werden. Zur Beschleunigung dient der Quick Close Button. Für bestimmte User sind auch Massenaktionen möglich. Falls du diese Option brauchst, sprich uns an.

### Eskalationszeiten/Reaktionszeiten

Für einige Queues sind im Wanninger Fristen angegeben in welchen irgendetwas mit dem Ticket getan werden muß, bevor Automatismen das Ticket wieder freigeben. Diese Zeiten sind mit der Queue verknüpft und können auf Wunsch auch wieder deaktiviert werden.