

Piratenpartei Bayern OTRS HowTo

Von: 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 (Sperrern).....	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.

Angemeldet als Anna Bolka

ÜBERSICHT TICKETS

Persönliche Einstellungen bearbeiten

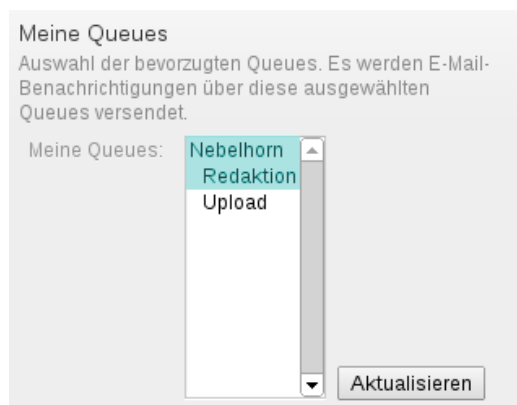
Benutzer-Profil
Passwort ändern
Aktuelles Passwort:
Neues Passwort:
Passwort verifizieren:
Aktualisieren
Sprache
Oberflächen-Sprache: Deutsch
Aktualisieren
Skin
Diesen Skin verwenden: Default
Aktualisieren
Schema
Oberflächen-Schema: Standard
Aktualisieren

E-Mail-Einstellungen
Mitteilung bei neuem Ticket
Zusenden einer Mitteilung bei neuem Ticket in "Meine Queues".
Benachrichtigung über neue Tickets: Nein Aktualisieren
Tickets senden:
Benachrichtigung über Folgeaktionen
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 bei Rückmeldung verschicken: Nein Aktualisieren
Mitteilung bei Überschreiten der Sperrzeit
Benachrichtigung bei einer System-Freigabe eines Tickets ("unlock")
Benachrichtigung bei Ablauf einer Ticket-Sperre: Nein Aktualisieren
Benachrichtigung beim Verschieben von Tickets

Andere Einstellungen
Meine Queues
Auswahl der bevorzugten Queues. Es werden E-Mail-Benachrichtigungen über diese ausgewählten Queues versendet.
Meine Queues: Nebelhorn, Redaktion, Upload
Aktualisieren
Aktualisierungszeiten der Übersichten
Wenn diese Option aktiviert ist, werden die verschiedenen Übersichts-Seiten (Dashboard, LockedView, QueueView) automatisch nach der angegebenen Zeit aktualisiert.
Übersichten aktualisieren nach: aus Aktualisieren
Ansicht nach Ticket-Erstellung
Diese Ansicht

'Meine Queues' auswählen

Auf der Einstellungen-Seite gibt es eine Liste der Queues auf die du zugriffsberechtigt 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.)



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.

Angemeldet als Anna Bolika

ÜBERSICHT TICKETS

Übersicht

Neue Tickets

Meine gesperrten Tickets

Meine gesperrten Tickets (0) | Tickets in meinen Queues (0) | **Alle Tickets (4)**

Status	ID	Betreff	Zeit
Offen	230002320	Kugelfisch ausgekugelt	1 h 58 m
Offen	230002318	Willkommen	2 h 3 m
Offen	230002317	Dropbox email address changed	2 h 8 m

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

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.

Queue-Ansicht: Meine Queues

Meine Queues (4) **Nebelhorn (4)** < <

Alle Tickets 4		Verfügbare Tickets 4								
Sammelaktion										
1-4 von 4 S M L										
<input type="checkbox"/>			PBY TICKET #	ALTER ▲	VON / BETREFF	STATUS	SPERRE	QUEUE	BESITZER	KUNDENNR.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	230002317	2 h 10 m		neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	★	230002318	2 h 5 m		neu	frei	Nebelhorn::Upload	Admin OTRS	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	230002319	2 h 0 m		neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	230002320	2 h 0 m		neu	frei	Nebelhorn::Upload	Admin OTRS	



Queue-Ansicht: Nebelhorn

Meine Queues (4) **Nebelhorn (4)**
Redaktion (2) Upload (2) < <

Alle Tickets 0		Verfügbare 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)**
Redaktion (2) Upload (2)

Alle Tickets 2		Verfügbare Tickets 2								
Sammelaktion										
1-2 von 2 S M L										
<input type="checkbox"/>			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	neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	no-reply@dropbo[...]
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	230002319	2 h 1 m	Nicole Britz Dr Schnickenfittich isst keine[...]	neu	frei	Nebelhorn::Redaktion	Admin OTRS	nicole.britz@pi[...]

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

Tickets mir selbst zuordnen (Sperrung)

Du hast ein Ticket gefunden, welches du bearbeiten willst. Du kannst es dir selbst zuordnen, indem du auf den Link “Sperrung” 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.

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

The screenshot shows the OTRS web interface. At the top, there's a navigation bar with 'ÜBERSICHT' and 'TICKETS' (highlighted with an orange box). The user is logged in as 'Anna Bolika'. The main content area displays a ticket titled 'PBK Ticket #230002319 — Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat'. The ticket is created on 04.05.2013 at 16:55. The status is 'offen' (open), but it is marked as 'gesperrt' (locked). The priority is '3 normal'. The queue is 'Nebelhorn::Redakti[...]'. The customer number is redacted. The owner is 'Anna Bolika'. The ticket is assigned to 'Nicole'. The subject is 'Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat'. The email body contains a signature block with a red warning 'No public key found.: 0BDBA187' and a file attachment 'file-2, 850 Bytes'. The email content starts with 'Test!'. On the right side, there are panels for 'Ticket-Informationen', 'Kunden-Info', and 'Verknüpfte Objekte', all showing 'keine' (none).

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:

Format Schriftart Größe Quellcode

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.

OTRS

1

ÜBERSICHT
TICKETS
🔍

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 -](#) ▼

☆

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-Info

Status:
Sperrung:
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:

★Text:

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

Format Schriftart Größe Quellcode

ihdziuewhdiuewhriuw|

Anlage: No file chosen

Notiztyp:

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 sinnvoller 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	📎
	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

ndslkhvidsavgoiregfoiuregiurgt

Ticketstatus ändern

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

Anlage: Choose File No file chosen

Notiztyp: Notiz für intern ▾

Nächster Status: offen ▾

Warten bis: - ▾ 09 ▾

erfolgreich geschlossen
neu
offen
warten auf erfolgreich schließen
warten zur Erinnerung

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:

★Text:

B I U S

Format Schriftart Größe Quellcode

Hans Wurst ist die nächsten Monate auf einer Mondexkursion.

Anlage: No file chosen

Notiztyp:

Nächster Status:

Warten bis:

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 eine entsprechende Erweiterung deiner Rechte erfragen oder für eine einmalige Aktion die Admins bitten, das Ticket für dich zu verschieben.

Angemeldet als Anna Bolika

ÜBERSICHT **TICKETS** 🔍

PBX 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[...]**
Kundennr.: [redacted]
Erfasste Zeit: **0**
Besitzer: **Anna Bolika**

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.

Angemeldet als Anna Bolika

ÜBERSICHT **TICKETS** 🔍

PBX Ticket #230002319 — Dr Schnickenfittich isst keinen Gurkensalat

3 Beitrag/Beiträge Alter: 2 h 13 m – Erstellt: 04.05.2013 16:55

Zurück | Freigeben | Historie | Drucken | Priorität | Freie Felder | Verknüpfen | Besitzer | Kunde | Notiz | Zusammenfassen | Warten |

Schließen | - Verschieben - ▼

Neues Telefon-Ticket

Neues Telefon-Ticket erstellen (eingehend) (n)

Ticket-Informationen

Status: **offen**
Sperre: **gesperrt**
Priorität: **3 normal**
Queue: **Nebelhorn::Redakti[...]**
Kundennr.: [redacted]
Erfasste Zeit: **0**
Besitzer: **Anna Bolika**

Kunden-Info

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:


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

Format  Schriftart  Größe     Quellcode 

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.

1

ÜBERSICHT **TICKETS** 🔍

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 - ▾

☆	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 - ▾

Von [redacted]

- Antworten -
- Antworten -
empty answer

Ticket-Information

Status:
Sperre:
Priorität:
Queue:

Kundennr.:
Erfasste Zeit:
Besitzer:

Kunden-Info

keine

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:

*An:

Cc:

Bcc:

*Betreff:

Signieren:

Verschlüsseln:

Optionen: [\[Adressbuch\]](#)

*Text:

B *I* U

Format Schriftart Größe Quellcode

Sehr geehrt|

Mit freundlichen Grüßen

Anna Bolika

..

Redaktion

Nebelhorn Piratenradio

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

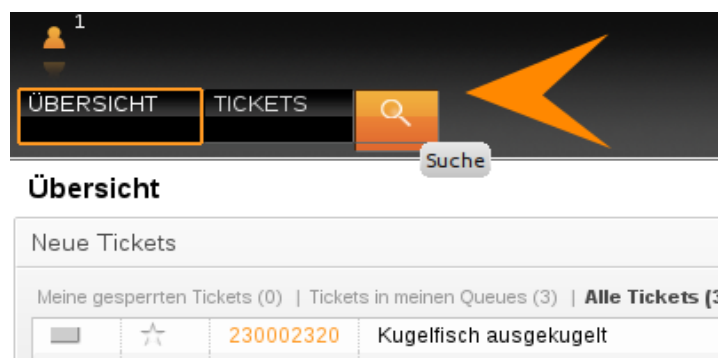
Antwortvorlagen

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 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 spricht uns an, wenn ihr Fragen habt.

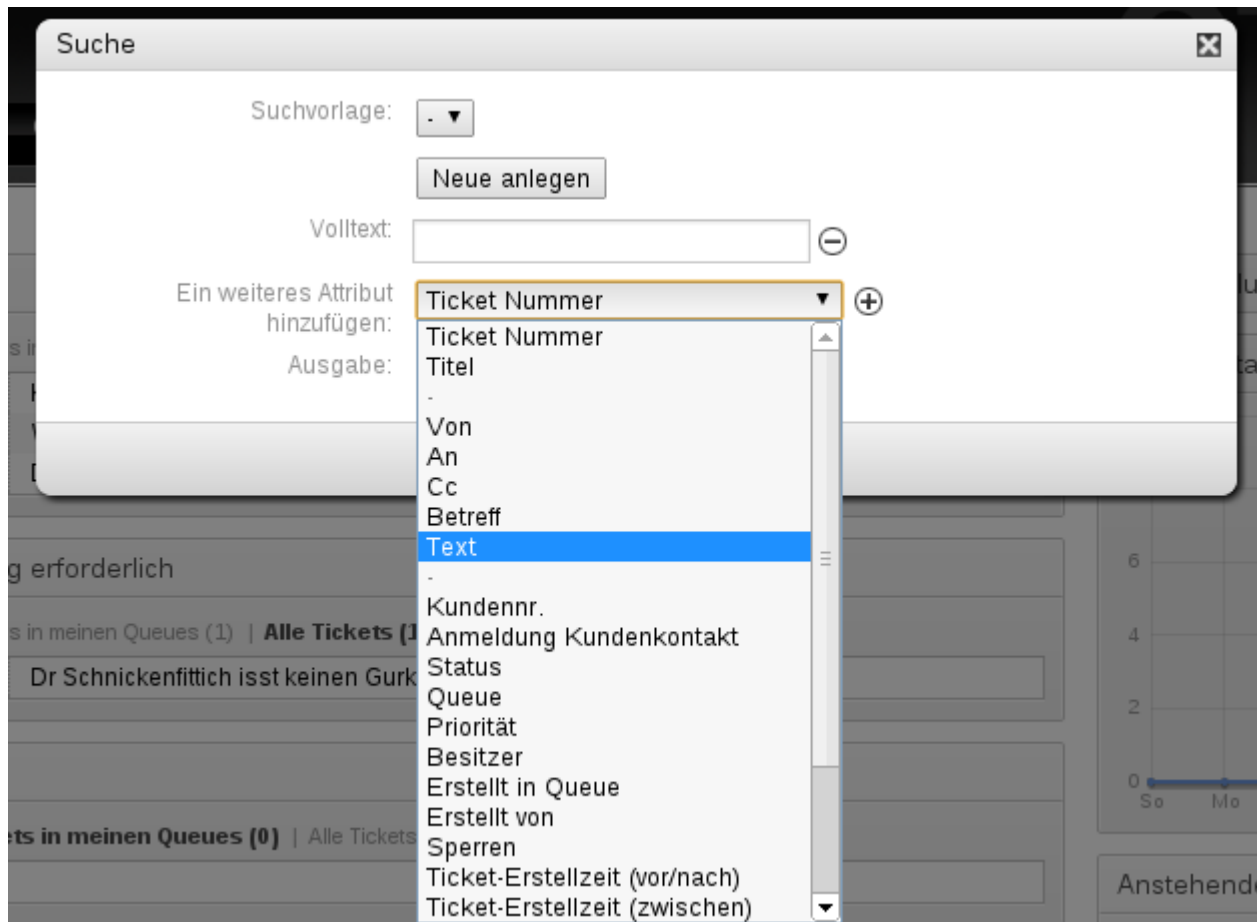
Es ist auch möglich, Autovorlagen mit Dateianhängen zu verknüpfen, die dann automatisch angehängt werden.

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 Gurkensalat

[Abbrechen und Fenster schließen](#)

Optionen

★Betreff:

★Text:

B I U

Format

Schriftart

Größe

A

Quellcode

Anlage: No file chosen

Notiztyp:

Nächster Status:

Zeiteinheiten (Arbeitseinheiten):

☆	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 |

Queue:

Kundennr.:

Erfasste Zeit:

Besitzer:

Kunden-Info

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 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.