
Anwenderhandbuch für OTRS::CiCS 2.1

c.a.p.e. IT[®] GmbH

Version: 0.2.1

Dokumentation

Impressum

Titel:	OTRS::CiCS
Thema:	Anwenderhandbuch
Autoren:	c.a.p.e. IT® GmbH
Stichworte:	Dokumentation, OTRS::CiCS, Nutzer, Anwender, Handbuch
Bemerkung:	
Dateiname:	20090304_Benutzerhandbuch.odt
Version:	0.2.1
Satz und Layout:	OpenOffice.org Version 2.4.1

Copyright © 2006-2009 c.a.p.e. IT® GmbH

Dieses Werk ist geistiges Eigentum der c.a.p.e. IT® GmbH. Es darf als Ganzes oder in Auszügen kopiert werden, vorausgesetzt, dieser Copyright-Vermerk befindet sich auf jeder Kopie.

UNIX ist ein eingetragenes Warenzeichen von X/Open Company Limited. Linux ist ein eingetragenes Warenzeichen von Linus Torvalds. MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista und Windows 2003 sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Andere Warenzeichen oder registrierte Warenzeichen: SUSE und YaST von SUSE AG, Red Hat und Fedora von Red Hat Inc., Debian von Software in the Public Interest, Inc., Mandrake von MandrakeSoft, SA. MySQL und das MySQL Logo sind eingetragene Warenzeichen von MySQL AB. Alle Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt und sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen. Die Firma c.a.p.e. IT® GmbH richtet sich im Wesentlichen nach den Schreibweisen der Hersteller. Andere hier genannte Produkte können Warenzeichen des jeweiligen Herstellers sein.

Danksagung

Viele Persönlichkeiten haben uns zur Erstellung dieses Anwenderhandbuchs wichtige Hinweise gegeben und mit ihren Beiträgen die Diskussion bereichert. Wir danken auf diesem Weg allen, die an dieser Dokumentation durch Feedback oder eigene Texte beteiligt sind.

Ein besonderer Dank geht an die OTRS AG für ihre Idee zu einem freien Service Management System und ihre kontinuierliche Weiterentwicklung des Standard-Frameworks.

Inhaltsverzeichnis

1.1 Anwendungsbereich.....	10
1.2 Ziele und Zielgruppen.....	10
1.3 Begriffe.....	10
2.1 Module und Navigation.....	12
2.2 Persönliche Ticketfunktion.....	13
2.3 Modul „Ticket“.....	14
2.3.1 Symbole der Modulfunktion.....	14
2.3.2 Alles was Sie über Queues wissen müssen.....	14
2.3.3 Detailansicht.....	17
2.3.3.1 Ticketinhalt.....	17
2.3.3.1.1 Ticketfunktionen.....	18
2.3.3.1.2 Artikelübersicht.....	26
2.3.3.1.3 Artikelinhalt.....	27
2.3.3.1.4 Artikelfunktionen.....	27
2.3.3.2 Ticketinformation.....	30
2.4 Modul „FAQ“.....	32
2.4.1 Symbole im Modul „FAQ“.....	32
2.5 Modul „Einstellungen“.....	33
3.1 Anlegen eines Kunden.....	34
3.2 Suche nach vorhandenen Kundenkontakten.....	35
3.3 Kundendaten ändern oder kopieren.....	35
3.4 Kundenhistorie.....	35
3.5 Pflege der Firmendaten leicht gemacht.....	37
4.1 Erstellen eines E-Mail-Tickets.....	38
4.2 Erstellen eines Telefon-Tickets.....	40
4.3 Zusätzliche Optionen bei der Ticketerstellung.....	42
4.3.1 Rechtschreibprüfung.....	42
4.3.2 FAQ.....	42
5.1 Verantwortlicher.....	43
5.2 Wartende Tickets bearbeiten.....	44
5.3 Wichtige Aufgaben bearbeiten.....	44
5.4 Lesen von neuen Nachrichten.....	45
5.5 Gesperrte Tickets bearbeiten oder freigeben.....	46
5.6 Tickets suchen.....	47
5.7 Sammelaktion.....	50
6.1 Kalender und Terminplanung.....	51
6.1.1 Auswahl der Kalenderansicht.....	51
6.1.2 Termin in den Kalender eintragen.....	52
6.2 FAQ – Häufig gestellte Fragen.....	53
6.2.1 FAQ-Explorer.....	53

6.2.1.1 Inhalt eines FAQ-Artikels.....	54
6.2.2 Verfassen eines FAQ-Artikels.....	55
6.2.3 Suche nach einem FAQ-Artikel.....	55
6.2.4 Historie anschauen.....	56
6.2.5 Sprache ändern oder hinzufügen.....	56
6.2.6 Kategorie ändern oder hinzufügen.....	57
6.2.7 FAQ-Workflow.....	59
6.3 Statistik.....	60
6.3.1 Überblick der Statistiken.....	60
6.3.2 Statistik bearbeiten.....	61
6.3.3 Neue Statistik erstellen.....	62
6.3.4 Import von Dateien.....	62
6.4 Einstellungen – Persönliche Arbeitsweise anpassen.....	63
6.4.1 Einstellungen – Oberfläche.....	63
6.4.2 Einstellungen – Mail Management.....	66
6.4.3 Einstellungen – Andere Optionen.....	66
7.1 Referenzen.....	67
7.2 Feature-Liste.....	67

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anwendungsbereich.....	10
Abbildung 2: Die Bedienoberfläche.....	12
Abbildung 3: Auflistung der Modulfunktionen im Modul "Ticket".....	12
Abbildung 4: Auflistung der persönlichen Ticketfunktionen.....	12
Abbildung 5: Auflistung der Module.....	13
Abbildung 6: Wechsel zwischen den Modulen.....	13
Abbildung 7: Schnellansicht	15
Abbildung 8: Ebene 2 und Tickets der Queue "Interna".....	15
Abbildung 9: Die drei Ebenen der Queue "Personalwesen".....	15
Abbildung 10: Ticketzeile.....	16
Abbildung 11: Kurzansicht.....	16
Abbildung 12: Detailansicht.....	17
Abbildung 13: Ticketinhalt.....	18
Abbildung 14: Ticketfunktion "Historie".....	18
Abbildung 15: Reiter "Text" in der Ticketfunktion "Priorität".....	19
Abbildung 16: Reiter "Anhang" in der Ticketfunktion "Priorität".....	20
Abbildung 17: Ticketfunktion "Freie Felder".....	20
Abbildung 18: Suchergebnis in der Ticketfunktion "Verknüpfen".....	20
Abbildung 19: Ticketfunktion "Kunde".....	22
Abbildung 20: Ticketfunktion "Bearbeiten".....	22
Abbildung 21: Ticketfunktion "Dokument verknüpfen".....	24
Abbildung 22: Ticketfunktion "Person involvieren".....	25
Abbildung 23: Artikelübersicht.....	26
Abbildung 24: Artikelinhalt.....	27
Abbildung 25: Artikelfunktionen.....	27
Abbildung 26: Artikelfunktion ""Antwort erstellen".....	28
Abbildung 27: Angaben zu Personen in der Ticketinformation.....	30
Abbildung 28: Darstellung der verknüpften Tickets.....	31
Abbildung 29: Ticketbearbeitung.....	31
Abbildung 30: Einteilung des Moduls "Einstellungen" in drei Kategorien.....	33
Abbildung 31: Aktivieren und Deaktivieren eines Kunden.....	34
Abbildung 32: Einstellung des Anzeigeschemas der Arbeitsfläche auf Kundenseite.....	34
Abbildung 33: Einstellung der Oberflächensprache.....	34
Abbildung 34: Anzahl gezeigter Tickets in der Übersichtsansicht auf Kundenseite.....	34
Abbildung 35: Aktualisierungszeit der Queue-Ansicht.....	34
Abbildung 36: Anzeigen geschlossener Tickets.....	35
Abbildung 37: Suche nach Kunden.....	35
Abbildung 38: Anzeige der Suchergebnisse in der Kundenhistorie.....	36
Abbildung 39: Kurzübersicht der Kunden-Daten.....	36
Abbildung 40: Suche nach Firmendaten.....	37
Abbildung 41: Neue Kunden-Firma hinzufügen.....	37
Abbildung 42: Funktionen beim Erstellen eines E-Mail-Tickets.....	38
Abbildung 43: Auswahl des Status.....	39
Abbildung 44: Erstellen eines Telefon-Tickets.....	41
Abbildung 45: Persönliche Ticketfunktion "Verantwortlicher".....	43
Abbildung 46: Aufgelistete Tickets in der persönlichen Ticketfunktion.....	43
Abbildung 47: Persönliche Ticketfunktion "Wartende Tickets".....	44
Abbildung 48: Aufgelistete Tickets der Ticketfunktion "Wartende Tickets".....	44
Abbildung 49: Persönliche Ticketfunktion "Aufgaben".....	45
Abbildung 50: "ToDo"-markierte Artikel.....	45
Abbildung 51: Persönliche Ticketfunktion "Neue Nachricht".....	45
Abbildung 52: Aufgelistete Tickets der persönlichen Ticketfunktion "Neue Nachricht".....	46
Abbildung 53: Persönliche Ticketfunktion "Gesperrt".....	46
Abbildung 54: Aufgelistete Tickets der persönlichen Ticketfunktion "Gesperrt".....	47
Abbildung 55: Auswahl einer Such-Vorlage.....	47
Abbildung 56: Eingabefeld für Ticket# und Kunden#.....	47

Abbildung 57: Eingabe von Freitextfeldern für die Suche.....	48
Abbildung 58: Einige Auswahlkriterien der Ticketsuche.....	49
Abbildung 59: Druckansicht "Normal".....	49
Abbildung 60: Druckansicht "Vorschau".....	50
Abbildung 61: Auswahl von Tickets für die Sammelaktion.....	50
Abbildung 62: Modul "Kalender".....	51
Abbildung 63: Kalenderansichten.....	51
Abbildung 64: "Drucken" im Modul "Kalender".....	51
Abbildung 65: Termineintragung in den Kalender.....	52
Abbildung 66: Modul "FAQ".....	53
Abbildung 67: Modulfunktionen des Moduls "FAQ".....	53
Abbildung 68: FAQ-Explorer.....	53
Abbildung 69: Inhalt eines FAQ-Artikels.....	54
Abbildung 70: Suche im Modul "FAQ".....	56
Abbildung 71: Historie im Modul "FAQ".....	56
Abbildung 72: Ändern einer Kategorie im Modul "FAQ".....	58
Abbildung 73: FAQ-Workflow.....	59
Abbildung 74: Modul "Statistik".....	60
Abbildung 75: Modulfunktionen des Moduls "Statistik".....	60
Abbildung 76: Überblick der Statistiken.....	60
Abbildung 77: Import von Statistikkonfigurationen.....	62
Abbildung 78: Modul "Einstellungen".....	63
Abbildung 79: Einstellungsoption "Schema", Einfach.....	63
Abbildung 80: Einstellungsoption "Queue-Ansicht", Einfach.....	64
Abbildung 81: Einstellungsoption "Foldergröße".....	64
Abbildung 82: Verlinkte Objekte, Standard.....	65
Abbildung 83: Verlinkte Objekte, TabPanel.....	65
Abbildung 84: Personeninfos, Standard.....	65
Abbildung 85: Personeninfos, TabPanel.....	65

Abkürzungsverzeichnis

Bcc	Blind Carbon Copy (Blind-Durchschlag)
Cc	Carbon Copy (Durchschlag)
CiCS	Customer Information and Communication System
CRM	Customer Relationship Management
ERP	Enterprise Resource Planning
FAQ	Frequently Asked Questions
IT	Information Technologie
OTRS	Open Ticket Request System

1 Einleitung

Unternehmen sind am Markt einem immer stärkeren Wettbewerb ausgesetzt. Mangelnde Betreuung und schlechter Service sind immer noch ein Hauptgrund für die Unzufriedenheit von Kunden und beeinflussen die Kundenentscheidung stark.

Ideal für den Sachbearbeiter ist ein IT-gestützter Kundenservice, der aus einem modernen Unternehmen nicht mehr wegzudenken ist. Der gesamte Kommunikations- und Kontaktprozess mit dem Kunden wird sicher und effektiv unterstützt. Guter Service ist dabei ein wichtiger Parameter zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Ein besseres Kunden- und Beschwerdemanagement wurde mit dem Modul OTRS::CiCS ermöglicht. Dies ist eine umfangreiche Erweiterung zur quelloffenen OTRS Basissoftware. Es baut auf bestehende CRM- und ERP-Lösungen auf und enthält eine neue ergonomische Bedienoberfläche sowie neue Funktionen.

OTRS::CiCS unterstützt Sie dabei, Ihre Produktivität zu steigern und den Kundenservice zu verbessern. Das Softwaremodul ist eine leicht bedienbare und übersichtliche Grundlage, um Anfragen, Beschwerden und Serviceaufträge im Unternehmen zu managen und interne Prozesse zu optimieren. Dadurch wird die Servicequalität erheblich verbessert.

Im Erweiterungspaket OTRS::CiCS 2.1 stehen Ihnen u.a. ein neues Oberflächendesign, eine verbesserte und übersichtliche Struktur der Eingabeformulare sowie erweiterte Funktionalitäten für involvierte Personen zur Verfügung. Alle Änderungen dieser Version finden Sie im Anhang in der Feature-Liste wieder.

1.1 Anwendungsbereich

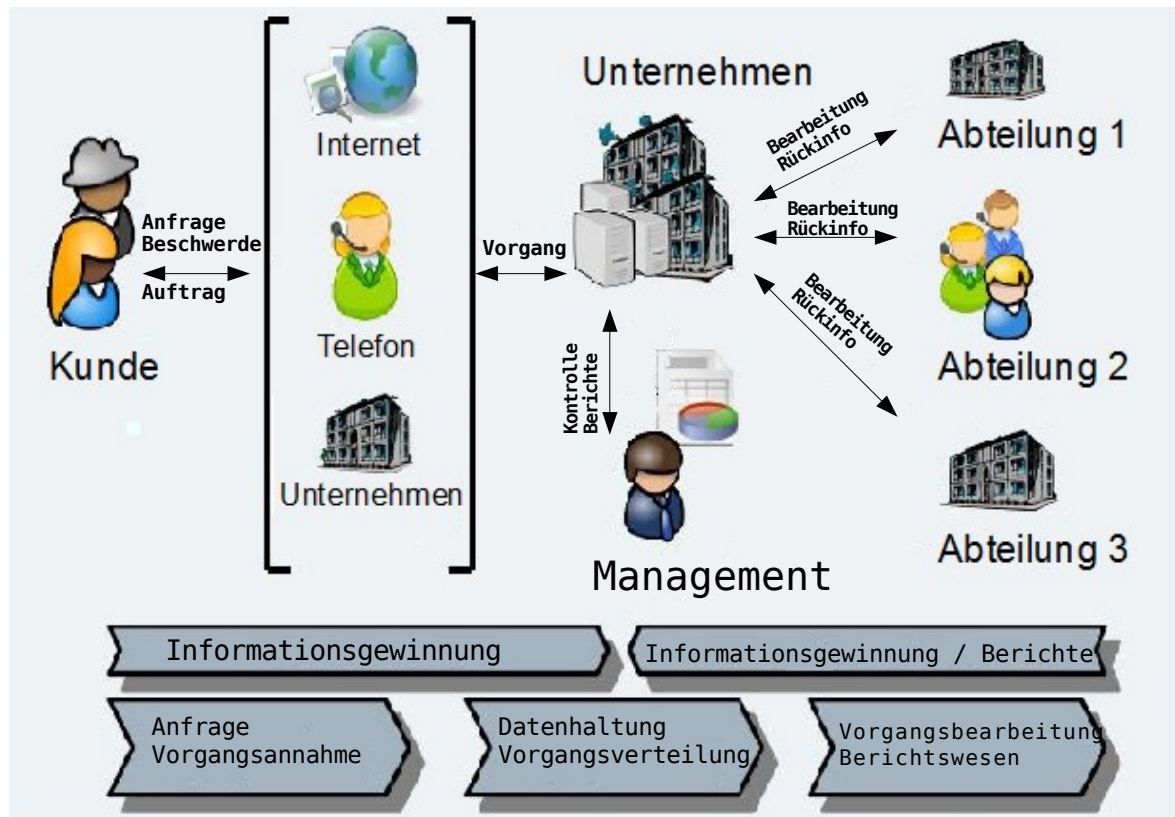


Abbildung 1: Anwendungsbereich

Der gezielte Einsatz von IT vereinfacht den Zugang vom Kunden zum Unternehmen. Gerade für Mittelstands- und Großkunden ist OTRS::CiCS ideal geeignet, um die täglichen Berge von E-Mails, Kontakten und Terminen zu überblicken. Der Kunde richtet über Internet, Telefon oder persönlich beim Unternehmen eine Anfrage, Beschwerde oder einen Auftrag an das Unternehmen. Dieser Vorgang wird, z.B. vom Service Management, erfasst, geprüft und bearbeitet.

1.2 Ziele und Zielgruppen

Die Erweiterung OTRS::CiCS richtet sich sowohl an Mittelstands- und Großkunden als auch an Behörden und Verwaltungen, welche den Kontakt mit dem Kunden pflegen wollen. Durch eine gezielte IT-Unterstützung werden Arbeitsprozesse optimiert und die Servicequalität maximiert. Außerdem soll eine optimale Ausnutzung der Synergien zwischen dem Service- und Qualitätsmanagement erreicht werden.

1.3 Begriffe

Bevor Sie sich mit dem Programm vertraut machen, werden hier zunächst die wichtigsten Begriffe genannt, um das Verständnis zu erleichtern:

- Agent** Ist ein Sachbearbeiter / Mitarbeiter, der eine Anfrage bearbeitet.
- Kunde** Ist die Person, die eine Anfrage stellt.
- Admin** OTRS::CiCS-Verwalter

Ticket	Bezeichnet die gesamte Anfrage inkl. der einzelnen Arbeitsschritte.
Queue	Ist vergleichbar mit dem Ordner „Posteingang“ in Standard-E-Mail-Programmen. Durch Kategorisierung mehrerer Queues ist eine bessere Einstufung der Tickets möglich.
Artikel	Beschreibt einen Arbeitsschritt innerhalb einer Anfrage.
Priorität	Anfragen können unterschiedlicher Dringlichkeit angehören, veranschaulicht wird dies durch Ampelfarben.
Status	Kennzeichnet den Bearbeitungszustand einer Anfrage.
Besitzer	Ist der aktuelle Bearbeiter einer Anfrage oder derjenige, der vor dem Freigeben einer Anfrage diese bearbeitet hat.
Verantwortlicher	Er kann Mitarbeiter festlegen, die das Ticket bearbeiten sollen oder dieses selber bearbeiten. Er wird außerdem benachrichtigt, wenn der Vorgang bearbeitet wird.

2 Die Bedienoberfläche

OTRS::CiCS verfügt über eine ergonomische und übersichtliche Bedienoberfläche. In diesem Kapitel werden die wichtigsten Elemente der Oberfläche beschrieben:

- Module und Navigation,
- Persönliche Ticketfunktion,
- Modul „Ticket“,
- Symbole der Modulfunktion,
- Queue-Ansicht,
- Detailansicht,
- Modul „FAQ“ und
- Modul „Einstellungen“.

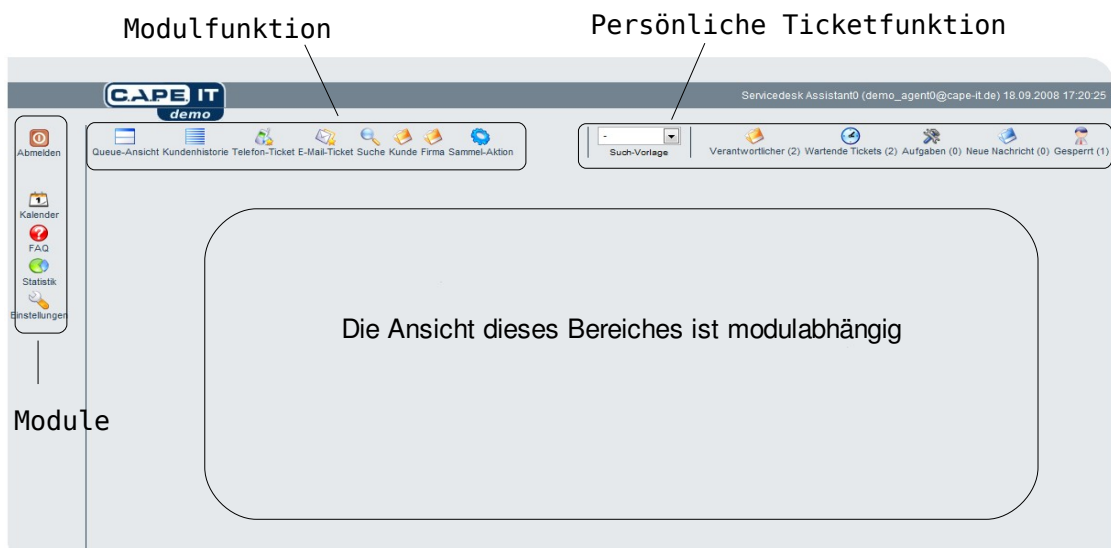


Abbildung 2: Die Bedienoberfläche

2.1 Module und Navigation

Die Bedienoberfläche setzt sich zusammen aus den Funktionsleisten und einem Bereich, der je nach Modul eine andere Ansicht aufweist. Zu den drei Funktionsleisten gehören:

die **Modulfunktionen** (modulabhängig, hier am Bsp. vom Modul „Ticket“),



Abbildung 3: Auflistung der Modulfunktionen im Modul "Ticket"

die **persönlichen Ticketfunktionen**

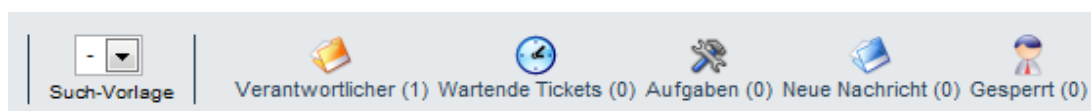


Abbildung 4: Auflistung der persönlichen Ticketfunktionen

und die **Module**.



Abbildung 5: Auflistung der Module

Wählen Sie ein Modul aus, wie z.B. FAQ, wird das Symbol für das jetzt aktive Modul „FAQ“ ausgeblendet und die dazugehörigen Modulfunktionen eingeblendet. Jedes Modul hat dabei spezifische Modulfunktionen.

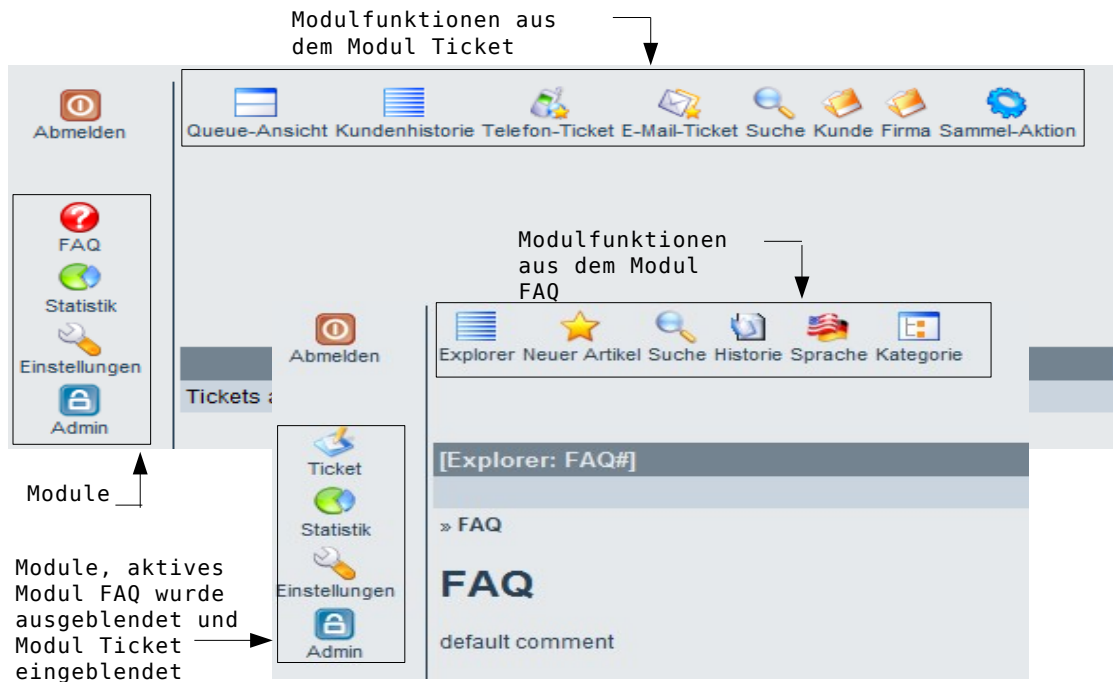


Abbildung 6: Wechsel zwischen den Modulen

2.2 Persönliche Ticketfunktion

Im rechten oberen Abschnitt der Bedienoberfläche befinden sich Ihre persönlichen Ticketfunktionen. Folgende Symbole enthält dieses Menü:

Suchvorlage



Mit dieser Modulfunktion werden gespeicherte Suchvorlagen aufgerufen.

Verantwortlicher



Diese Modulfunktion zeigt die Tickets, für die Sie verantwortlich sind.

Wartende Tickets



Hier sind diejenigen Tickets zu erreichen, welche sich im Status „Warten auf“ befinden.

Aufgaben



Einzelne Arbeitsschritte innerhalb eines Tickets können als „ToDo“ (zu erledigende Aufgabe) markiert und hier aufgerufen werden.

Neue Nachricht

Werden Veränderungen an einem Ticket vorgenommen, bekommt der Verantwortliche und der aktuelle Besitzer des Tickets eine Nachricht zugeschickt. Diese sind hier abrufbar.

Gesperrt

Sobald ein Mitarbeiter ein Ticket bearbeitet, wird der Zugriff auf dieses Ticket für andere Mitarbeiter gesperrt. Hier sind die Tickets zu erreichen, welche Sie als eingeloggter Benutzer aktuell bearbeiten und gesperrt haben.

2.3 Modul „Ticket“

Das Modul „Ticket“ bietet Zugriff auf die wichtigsten Hauptaufgaben im OTRS::CiCS. Die implizierten Symbole sind im nächsten Punkt beschrieben.

2.3.1 Symbole der Modulfunktion

Queue-Ansicht

Hier erhalten Sie einen Überblick über alle Queues und Tickets.

Kundenhistorie

Durch Eingabe von Kundenname, Vorname, Firma, Organisation oder E-Mailadresse erscheinen die gesamten Anfragen des gesuchten Kunden auf einen Blick.

Telefon-Ticket

Sie bekommen eine telefonische oder persönliche Anfrage von einem Kunden. Über diese Anfrage erstellen Sie ein Telefon-Ticket mit den wichtigsten Informationen und ordnen es einer Queue zu. Außerdem ist ein internes Zuweisen von Nachrichten an Mitarbeiter möglich.

E-Mail-Ticket

Über dieses Symbol werden neue Tickets erstellt und per E-Mail an die Kunden gesendet.

Suche

Hiermit können Sie vorhandene Tickets suchen. Zusätzlich kann das Suchprofil als Vorlage gespeichert werden.

Kunde

Mit dieser Funktion können Sie neue Kunden anlegen, schon angelegte Kunden suchen und deren Daten ändern oder hinzufügen.

Firma

Die Firmendaten Ihrer Kunden pflegen Sie über dieses Symbol.

Sammel-Aktion

Hiermit können Sie eine Aktivität gesammelt auf mehrere Tickets anwenden.

2.3.2 Alles was Sie über Queues wissen müssen

Wofür sind Queues nützlich?

In gängigen E-Mail-Systemen werden eintreffende Nachrichten im Ordner „Posteingang“ gespeichert. Dieser Ordner ist analog zu einer Queue. OTRS verfügt über mehrere Queues, in denen die Nachrichten, hier als Ticket und Artikel bezeichnet, abgelegt werden. Da jede Queue eine andere Bezeichnung besitzt, hilft es Ihnen alle Tickets strukturiert einzuordnen und wiederzufinden. Bei einer gezielten Suche ist ein schnelles Finden garantiert.

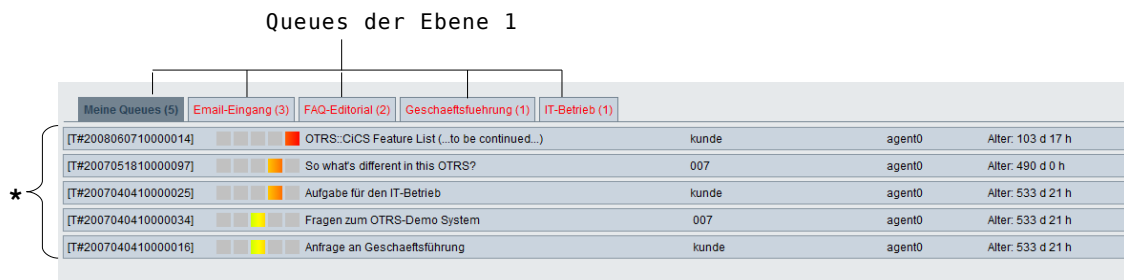
Welche verschiedenen Queue-Ansichten gibt es?

Sie können zwischen drei Queueansichten wählen:

- Schnellansicht,
- Kurzsicht und
- Detailansicht.

Wo sind die verschiedenen Queue-Ansichten zu finden?

Nach der Anmeldung im System oder bei Auswahl der Modulfunktion „Queue-Ansicht“ befinden Sie sich in der Schnellansicht. Hier wird ein kurzer Überblick über die Queues und alle darunter aufgelisteten Tickets vermittelt. Der Ordner "Meine Queues" hat die Besonderheit, dass hier alle Tickets aus den Queues aufgelistet werden, die Ihnen wichtig sind. Diese Zuordnung geschieht über das Modul „Einstellungen“.



* Aufgelistete Tickets der Queue „Meine Queues“

Abbildung 7: Schnellansicht

Queues können maximal drei so genannte Reiterebenen aufweisen. Diese Ebenen werden vom Administrator festgelegt. Abbildungen 8 und 9 sollen dies an einem Beispiel erläutern. Hier sehen Sie die drei Ebenen der Queue „Interna“:

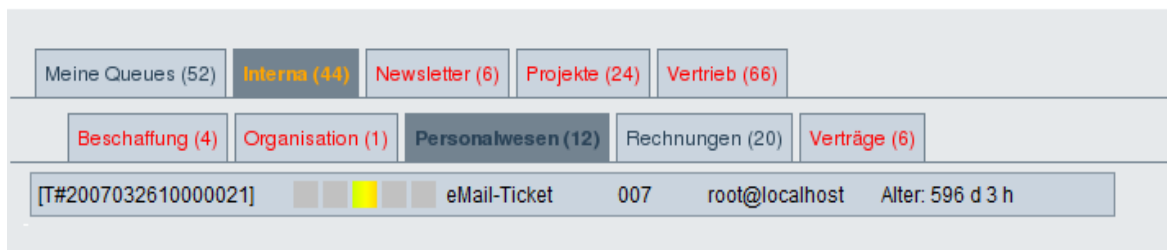


Abbildung 8: Ebene 2 und Tickets der Queue "Interna"

Bei Auswahl der Queue „Interna“ öffnet sich Ebene 2 mit den Tickets dieser Queue, und den zugehörigen Unterkategorien „Beschaffung“, „Organisation“, „Personalwesen“, „Rechnungen“ und „Verträge“, siehe Abbildung 9. Wählen Sie nun in Ebene 2 z.B. die Queue „Personalwesen“ aus, so werden die zugehörige Ebene 3 und dessen Unterkategorien sichtbar. Enthält eine Queue keine weitere Ebene, werden nur die beinhalteten Tickets angezeigt.



Abbildung 9: Die drei Ebenen der Queue "Personalwesen"

Wie werden die Tickets in der Queue-Ansicht dargestellt?

Die Auflistung der Tickets erfolgt in Form einer Ticketzeile. Diese Ticketzeile beinhaltet folgende Informationen:

- Ticketnummer,
- Priorität,
- Betreff,
- Kunden#,
- Bearbeiter,
- Alter des Tickets.

Ticketnummer	Betreff	Bearbeiter	Priorität	Kunden#	Alter des Tickets
[T#2007051810000141]	How to create a FAQ-Entry from a ticket?	kunde root@localhost			Alter: 567 d 0 h

Abbildung 10: Ticketzeile

Durch einen Mausklick auf eine Ticketzeile, wird das Ticket aufgeklappt. Kundendaten und arbeitsrelevante Informationen werden als **Kurzansicht** dargestellt. Funktionen wie z.B.:

- „Historie“ anzeigen,
- „Priorität“ setzen,
- „Bearbeiten“
- und „Inhalt“ anzeigen

können ausgewählt werden. Durch ein erneutes Klicken auf die Ticketzeile wird die Kurzansicht geschlossen und das Ticket wieder eingeklappt.



Meine Queues (6) Interna (2) Postmaster (1) Projekte (1) Vertrieb (3)

<input type="checkbox"/>	[T#2009022641000239]	OTRS::CICS Installation, Versionen	Betrieb AG	root@localhost	Alter: 5 d 9 h
<input type="checkbox"/>	[T#2009022641000168]	Einrichtung Demo-System	Musterfirma	agent1	Alter: 5 d 9 h
<input type="checkbox"/>	[T#2009022641000202]	Installation Zusatzsoftware	Betrieb AG	agent1	Alter: 5 d 9 h
<input type="checkbox"/>	[T#2009030341000011]	OTRS-Demosystem	Max Mustermann	root@localhost	Alter: 6 h 22 min
<input checked="" type="checkbox"/>	[T#2009030341000011]	OTRS-Demosystem			[Alter: 6 h 22 min]

Sperren Inhalt Historie Priorität Bearbeiten Schließen

Erstellt: 03.03.2009 14:47:46
letzte Änderung: 10 min

Von: "Demosystem OTRS::CICS" <otrs@localhost>
An: "Max Mustermann" <max@mustermann-kunde.de>
Betreff: OTRS-Demosystem [T#2009030341000011]

Typ: Other
Status: offen
Priorität: 3 normal
Queue: Postmaster
Kunden#: Max Mustermann

Antwort erstellen (E-Mail):

- Antwort - einfach
- Antwort - leer

Kunden kontaktieren (Telefon):

- Anruf

Queue wechseln:
Postmaster [Dropdown] Verschieben

Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Laender Vokalien und Konsonantien
Leben die Blindtexte. Abgeschlossen wohnen Sie in Buchstabhausen an der Kueste des
Semantik, eines grossen Sprachozeans. Ein kleines Baechlein namens Duden fliesst
durch ihren Ort und versorgt sie mit den noetigen Regelialien. Es ist ein
paradiesmatisches Land, in dem einem gebratene Satzteile in den Mund fliegen.

Your Ticket-Team
Demoadmin OTRS::CICS:ITSM

Super Support - Waterford Business Park
5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA
Email: hot@example.com - Web: http://www.example.com/

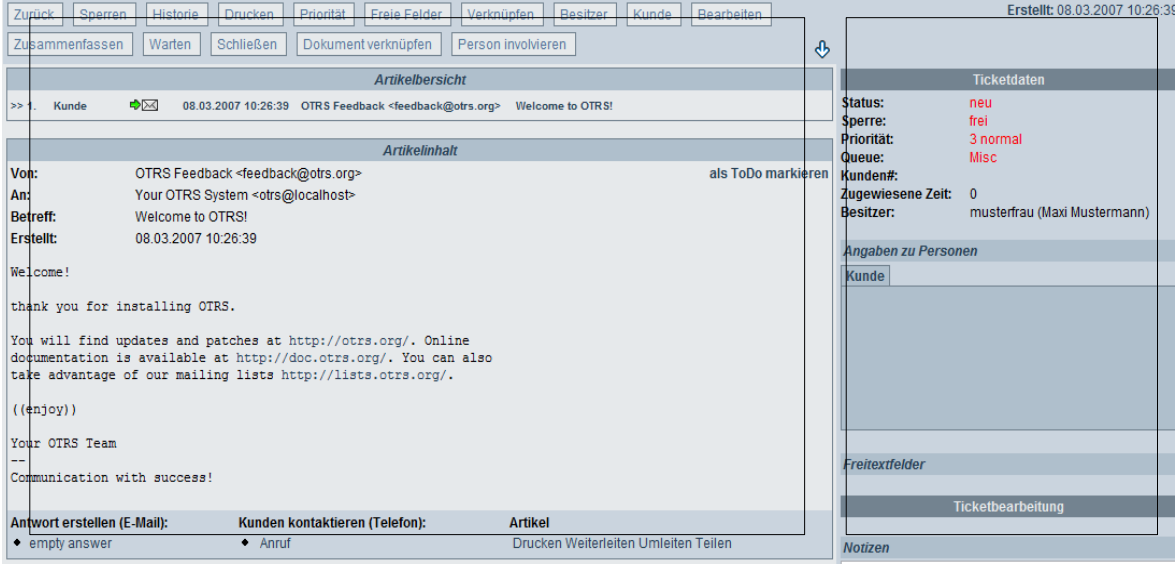
<input type="checkbox"/>	[T#2009022641000221]	Service Management Anpassung	Betrieb AG	agent1	Alter: 5 d 9 h
<input type="checkbox"/>	[T#2009022641000195]	Aufgabe an die IT-Abteilung	Max Mustermann	agent2	Alter: 5 d 9 h

Abbildung 11: Kurzansicht

Wird in der Kurzansicht die Funktion „Inhalt“ gewählt, gelangen Sie in die **Detailansicht** eines Tickets.

2.3.3 Detailansicht

Durch Auswahl eines Tickets und Aufrufen der Detailansicht verfügen Sie über weitere Funktionen sowie **Ticketinformation** und **Ticketinhalt**.



Ticketinhalt Ticketinformation

Abbildung 12: Detailansicht

2.3.3.1 Ticketinhalt

Der Ticketinhalt gliedert sich in vier Bereiche:

- Ticketfunktionen,
- Artikelübersicht,
- Artikelinhalt und
- Artikelfunktionen.

Ganz oben sind die **Ticketfunktionen** vorzufinden. Hier stehen alle Funktionen zur Auswahl, die mit dem Ticket durchgeführt werden können, z.B. Sperren, Drucken, Verknüpfen oder Zusammenfassen.

Darunter befindet sich die **Artikelübersicht**. In diesem Feld sind alle Arbeitsschritte aufgelistet, welche mit dem Ticket vorgenommen wurden. Jeder Mitarbeiter kann den Verlauf nachvollziehen und sehen welche Handlung von welcher Person durchgeführt wurde.

Der **Artikelinhalt** informiert Sie über den geschriebenen Text sowie Betreff, Datum der Erstellung und den Ersteller des ausgewählten Artikels.

Wenn Sie in der Artikelübersicht einen Artikel auswählen, können **Artikelfunktionen** wie z.B. „Antwort erstellen“, „Kunden kontaktieren“ oder „Artikel drucken“ aufgerufen werden.



- *1 Ticketfunktionen
- *2 Artikelübersicht
- *3 Artikelinhalt
- *4 Artikelfunktionen

Abbildung 13: Ticketinhalt

2.3.3.1.1 Ticketfunktionen

Die Ticketfunktionen befinden sich ganz oben im Ticketinhalt. In späteren Kapiteln werden diese nur aufgeführt und nicht noch einmal zusätzlich erläutert. Folgende Funktionen stehen Ihnen i.d.R zur Verfügung (bei individuellen CiCS-Installationen kann die Auswahl an Funktionsmöglichkeiten abweichen):

- **Zurück:** Bei Auswahl dieser Ticketfunktion gelangen Sie in die Queue-Ansicht zurück.
- **Sperren:** Wird ein Ticket durch Sie gesperrt, sind nur Sie und der Verantwortliche des Tickets zur Bearbeitung berechtigt. Das Ticket wird in der persönlichen Ticketfunktion „Gesperrt“ aufgeführt.
- **Freigeben:** Diese Funktion erscheint, wenn Sie ein Ticket gesperrt haben. Wählen Sie es aus, um das Ticket wieder für alle Mitarbeiter zur Bearbeitung freizugeben.
- **Historie:** Diese Ticketfunktion gibt einen Überblick über alle Arbeitsschritte am Ticket. Zu jeder Handlung finden Sie einen Kommentar, eine Angabe welcher Benutzer die Aktion ausgeführt hat und das Datum der Handlung.

[Historie von T#: 2007040410000016]				
Zurück				
Aktion:	Kommentar:	Inhalt:	Benutzer:	Erstellt am:
NewTicket	Neues Ticket [2007040410000016] erstellt	-	agent0 (Servicedesk Assistan[.])	04.04.2007 13:10:53
CustomerUpdate	Aktualisiert: CustomerID=kunde;CustomerUser=kunde1;	-	agent0 (Servicedesk Assistan[.])	04.04.2007 13:10:53
PhoneCallCustomer	Kunde hat angerufen.	x	agent0 (Servicedesk Assistan[.])	04.04.2007 13:10:53
ResponsibleUpdate	History::ResponsibleUpdate	-	agent0 (Servicedesk Assistan[.])	04.04.2007 13:10:53
CustomerUpdate	Aktualisiert: CustomerID=kunde	-	root@localhost (Admin OTRS)	14.12.2007 16:47:36

Abbildung 14: Ticketfunktion "Historie"

- **Drucken:** Generiert aus dem gesamten Ticket ein PDF-Dokument, das Informationen wie z.B.:

- Ticketinformationen,
- Angaben zum Kunden und den involvierten Personen,
- Angaben zu den einzelnen Artikeln und
- den dazugehörigen Text

enthält. Dieses Dokument kann anschließend gespeichert oder gedruckt werden.

- **Priorität:** Ändern Sie hiermit die Priorität des Tickets. Innerhalb dieser Funktion haben Sie zwei Reiter: "Text" und "Anlage". Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Betreff: Geben Sie den Betreff ein.

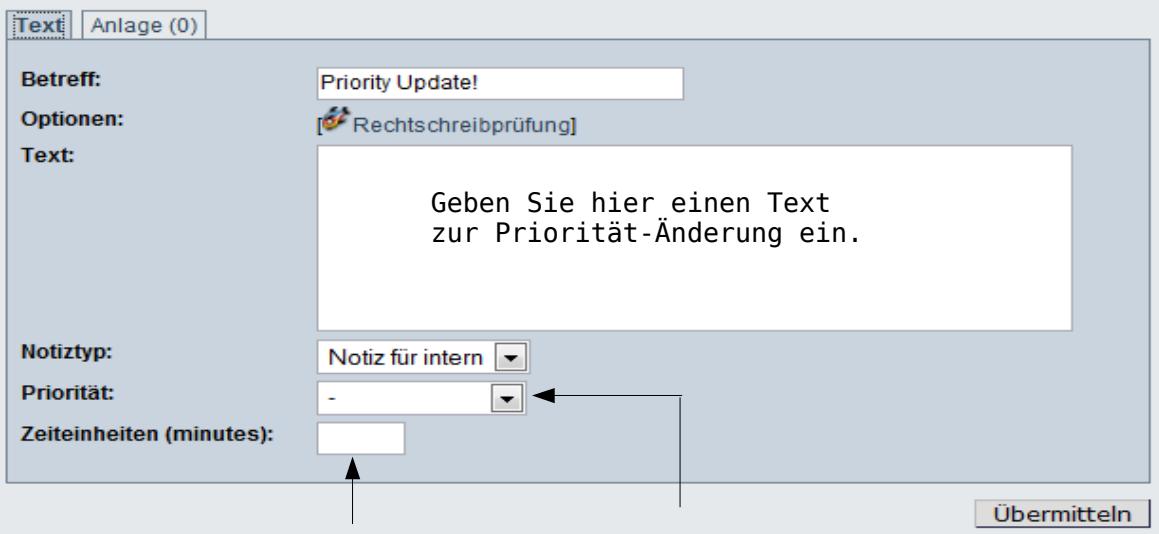
Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.

Text: Geben Sie eine kurze Begründung für die Änderung der Priorität an.

Notiztyp: Wählen Sie den Notiztyp "intern" oder "extern".

Priorität: Ändern Sie hier die Priorität.

Zeiteinheiten: Geben Sie hier die Dauer an, die Sie für die Änderung der Priorität benötigen haben.



Hier kann der Arbeitsaufwand in Zeiteinheiten eingegeben werden.

Ändern Sie hier die Priorität.

Abbildung 15: Reiter "Text" in der Ticketfunktion "Priorität"

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken abschließend Sie auf „Übermitteln“, um die entsprechenden Änderungen zu speichern; die Priorität wird geändert.

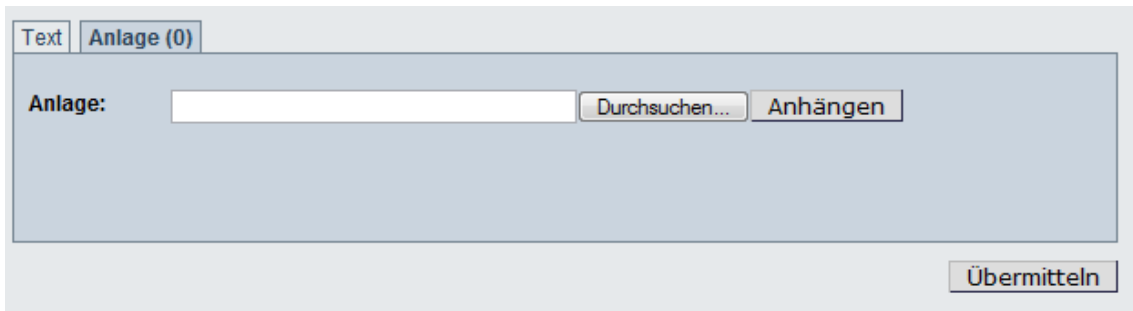


Abbildung 16: Reiter "Anhang" in der Ticketfunktion "Priorität"

- **Freie Felder:** Mit der Definition von Freitextfeldern, können zusätzliche Eigenschaften zum Ticket hinterlegt werden. Tragen Sie dazu im Feld "Titel" den neuen Titel des Tickets ein und klicken Sie auf "Übermitteln", um die Änderungen zu übernehmen. Die definierten Freitextfelder erscheinen in der Ticketinformation.

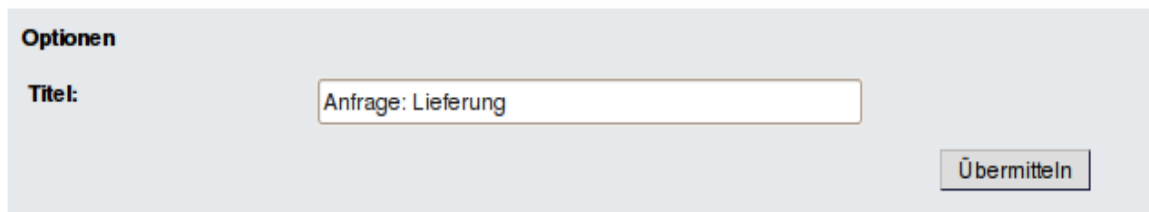
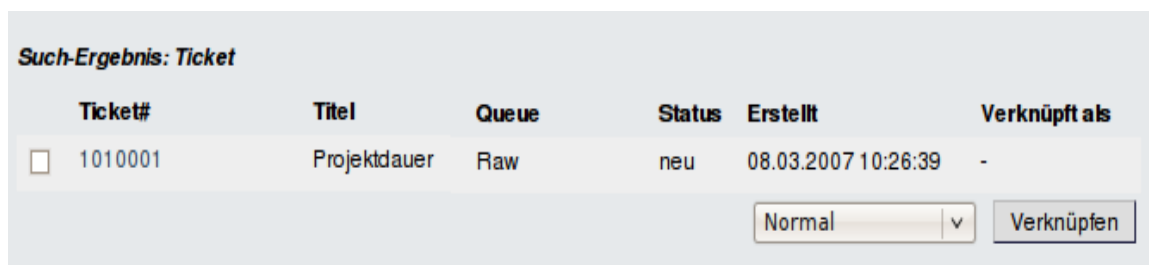


Abbildung 17: Ticketfunktion "Freie Felder"

- **Verknüpfen:** Wenn mehrere Tickets, Tickets mit FAQ-Einträgen oder FAQ-Einträge inhaltlich zusammenhängen, können diese miteinander verknüpft werden. Gehen Sie wie folgt vor:
 1. Wählen Sie aus, ob das Ticket mit einem anderen Ticket oder einem FAQ-Objekt verknüpft werden soll. Klicken Sie danach auf „Auswahl“.
 2. Es werden Ihnen alle Suchergebnisse der Tickets oder der FAQ-Objekte unten angezeigt. Diese können durch Eingabe von Suchkriterien, wie
 - Ticket# / FAQ#,
 - Titel,
 - Volltext oder
 - Status
 eingegrenzt werden. Drücken Sie anschließend auf „Suche“.
 3. Wählen Sie nun Tickets oder FAQ-Objekte als „Normal“, „Kind“ oder „Eltern“ für die Verknüpfung aus und drücken Sie auf „Verknüpfen“. Diese werden anschließend in der Ticketinformation angezeigt.



Such-Ergebnis: Ticket						
	Ticket#	Titel	Queue	Status	Erstellt	Verknüpft als
<input type="checkbox"/>	1010001	Projektdauer	Raw	neu	08.03.2007 10:26:39	-

Abbildung 18: Suchergebnis in der Ticketfunktion "Verknüpfen"

- **Besitzer:** Mit dieser Ticketfunktion ändern Sie den Besitzer eines Tickets. Innerhalb dieser Funktion haben Sie zwei Reiter: "Text" und "Anlage". Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Neuer Besitzer: Wählen Sie den neuen Besitzer aus der Liste aus.

Vorheriger Besitzer: Hier sehen Sie die vorherigen Besitzer des Tickets. Sie können eine Person aus der Liste auswählen und diesen als neuen Besitzer zuweisen.

Betreff: Geben Sie den Betreff ein.

Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.

Text: Geben Sie eine kurze Text zur Änderung des Besitzers ein.

Notiztyp: Wählen Sie den Notiztyp "intern" oder "extern".

Zeiteinheiten: Sie können die Dauer angeben, die Sie für die Änderung des Besitzers benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die entsprechenden Änderungen zu speichern; der Besitzer wird geändert.

- **Verantwortlicher:** Mit dieser Ticketfunktion ändern Sie den Verantwortlichen. Innerhalb dieser Funktion haben Sie zwei Reiter: "Text" und "Anlage". Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Titel: Hier können Sie den Titel des Vorgangs ändern.

Verantwortlicher: Wählen Sie hier den Verantwortlichen aus der Liste aus.

Betreff: Geben Sie einen Betreff an.

Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3

Text: Geben Sie einen Text zur Änderung des Verantwortlichen an

Notiztyp: Wählen Sie den Notiztyp "intern" oder "extern".

Nächster Status: Hier können Sie den Status des Tickets ändern.

Warten bis: Geben Sie Datum und Uhrzeit an, wenn Sie den Status „Warten auf“ gewählt haben. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.1.

Priorität: Ändern Sie hier die Priorität.

Zeiteinheiten: Hier können Sie die Dauer angeben, die Sie für die Änderung des Verantwortlichen benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die entsprechenden Änderungen zu speichern; der Verantwortliche wird geändert.

- **Kunde:** Hiermit ordnen Sie dem Ticket einen neuen Kunden zu. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie im Feld „Kunden-Benutzer“ den Namen eines Kunden ein oder lassen Sie sich mit dem Symbol „*“ alle Kunden anzeigen.
2. Klicken Sie auf „Kunden suchen“ und das entsprechende Suchergebnis wird angezeigt.
3. Bei Auswahl eines Kunden finden Sie auf der rechten Seite die persönlichen Daten des Kunden. Diese sind beim Scrollen fixiert. Unterhalb des Suchergebnisses werden die Tickets des aktuellen Kunden aufgelistet.

4. Klicken Sie auf „Übermitteln“ und der neue Kunde wird übernommen.

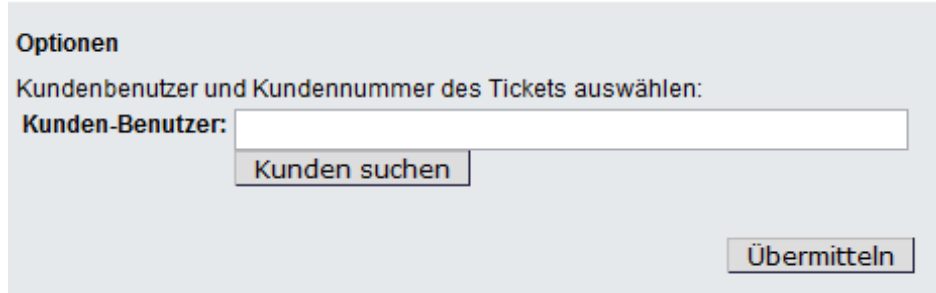


Abbildung 19: Ticketfunktion "Kunde"

- **Bearbeiten:** Innerhalb dieser Funktion haben Sie zwei Reiter: "Text" und "Anlage". Im Reiter "Text" können Sie mehrere Veränderungen auf einmal vornehmen. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

Betreff: Geben Sie einen Betreff für die Bearbeitung an.

Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen, sowie einen FAQ-Eintrag als Text einfügen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.

Text: Geben Sie eine Beschreibung für die Bearbeitung ein.

Notiztyp: Wählen Sie den Notiztyp intern oder extern aus.

Zeiteinheiten: Hier können Sie die Dauer angeben, die Sie für die Bearbeitung benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die entsprechenden Änderungen und Notizen zu speichern; die Bearbeitung wird durchgeführt.

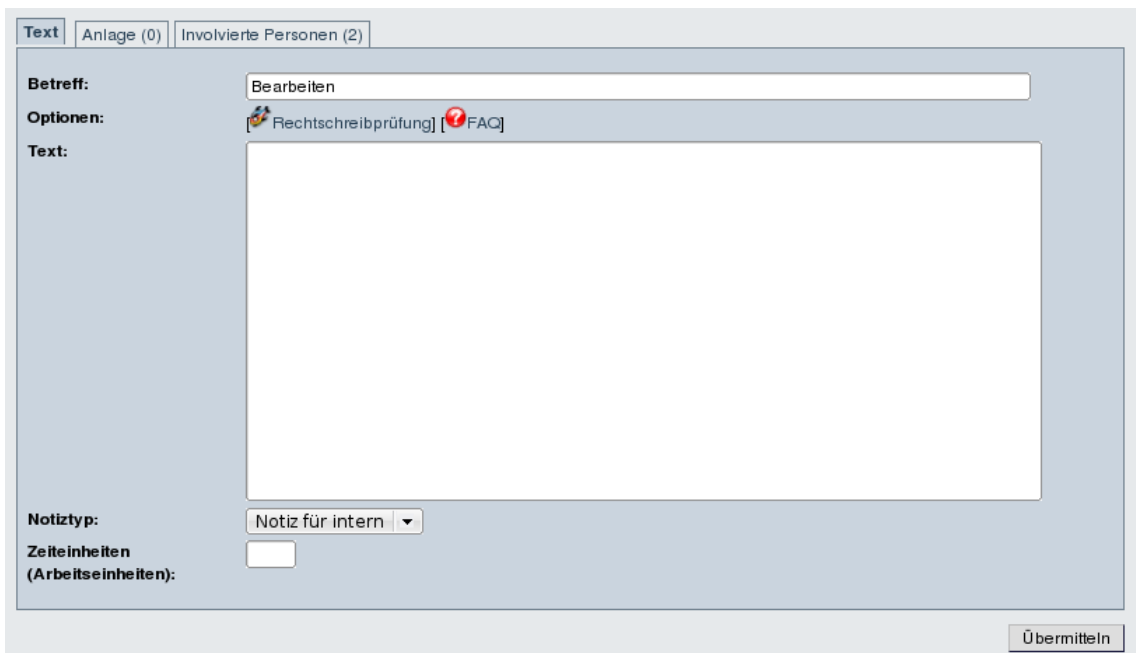


Abbildung 20: Ticketfunktion "Bearbeiten"

- **Zusammenfassen:** Mit dieser Ticketfunktion werden mehrere Tickets zu einem Ticket zusammengefasst. Diese Tickets stehen Ihnen nicht, wie beim Verknüpfen, noch einzeln zur Verfügung.

Zusammenfassen zu T#: Geben Sie die Nummer des Tickets an, zu dem das Ticket hinzugefügt werden soll.

Sender informieren: Durch einen Haken im Kästchen wird der Sender über die Zusammenfassung per Email informiert.

Von: Hier steht der Name und die E-Mailadresse der Person, die die Tickets zusammenfasst.

An: Hier steht der Name und die E-Mailadresse der Person, die das Ticket gesendet hat.

Betreff: Geben Sie einen Betreff für die Zusammenfassung der Tickets an.

Text: Geben Sie eine kurze Erläuterung zur Zusammenfassung an. Dieser Text ist optional und wird nur einer Benachrichtigungs-E-Mail angezeigt.

Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die Tickets zusammenzufassen.

- **Warten:** Durch diese Ticketfunktion können Sie den Status eines Tickets auf „Warten auf“ setzen. Innerhalb dieser Funktion haben Sie zwei Reiter: "Text" und "Anlage". Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Betreff: Geben Sie einen Betreff an.

Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.

Text: Geben Sie eine kurze Erklärung zur Änderung des Status.

Notiztyp: Wählen Sie den Notiztyp "intern" oder "extern".

Nächster Status: Hier können Sie den Status des Tickets ändern. Entsprechend der Ticketfunktion ist „Warten auf“ vorausgewählt. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.1.

Warten bis: Geben Sie hier Datum und Uhrzeit an, bis zu dem Sie warten möchten.

Zeiteinheiten: Geben sie die Dauer an, die Sie für die Bearbeitung benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die entsprechenden Änderungen zu speichern; der Status wird geändert.

- **Schließen:** Mit dieser Ticketfunktion wird das Ticket geschlossen. Innerhalb dieser Funktion haben Sie zwei Reiter: "Text" und "Anlage". Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Betreff: Geben Sie einen Betreff an.

Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.

Text: Geben Sie eine kurze Erklärung zur Änderung des Verantwortlichen.

Notiztyp: Wählen Sie den Notiztyp "intern" oder "extern".

Nächster Status: Hier können Sie den Status des Tickets ändern. Ausführliche

Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.1.

Zeiteinheiten: Hier können Sie die Dauer angeben, die Sie für die Bearbeitung benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Übermitteln“; das Tickets wird geschlossen.

- **Dokument verknüpfen:** Hier haben Sie die Möglichkeit Dokumente mit einem Ticket zu verknüpfen. Wählen Sie dazu in Ihrem Dateisystem das entsprechend Dokument (auch Mehrauswahl möglich) aus und klicken sie auf „Übermitteln“. Die so verknüpften Dokumente werden dann in der Ticketinformation angezeigt.



Abbildung 21: Ticketfunktion "Dokument verknüpfen"

- **Person involvieren:** Hiermit können Sie neue Personen, sowohl Kunden als auch Agenten, in den Vorgang einbeziehen. Bei Änderungen am Ticket werden involvierte Personen anschließend benachrichtigt, wenn diese für eine Benachrichtigung ausgewählt wurden. Gehen Sie wie folgt vor:
 1. Geben Sie im Feld „Person suchen“ den Namen einer Person ein oder lassen Sie sich durch Eingabe eines „*“ alle Personen anzeigen.
 2. Klicken Sie auf „Suche“ und das Suchergebnis wird angezeigt. Innerhalb der zwei Reiter, "Kunde" und "Agent", können Sie durch das Setzen von Haken mehrere Personen involvieren.
 3. Auf der rechten Seite werden Daten zur jeweils ausgewählten Person angezeigt. Diese sind beim Scrollen fixiert.
 4. Klicken Sie auf „Übermitteln“ und die Personen werden involviert. Alle involvierten Personen werden in der Ticketinformation angezeigt.

Person suchen: *

Suchergebnis:

- "Kunde Eins" <demo_kunde1@cape-it.de>
- "Max Mustermann" <mamu@cape-it.de>
- "Kunde Null" <demo_kunde0@cape-it.de>
- "Torsten Thau" <Torsten.Thau@cape-it.de>

Personendaten:

Anrede: Herr
Vorname: Kunde
Nachname: Eins
Telefon: +49 371 5347 620
fax: +49 371 5347 625
street: Annaberger Str. 240
city: Chemnitz
PLZ: 09125
login: kunde1
E-Mail: demo_kunde1@cape-it.de
comment: some sample customer user

Abbildung 22: Ticketfunktion "Person involvieren"

2.3.3.1.2 Artikelübersicht

In der Artikelübersicht finden Sie die einzelnen Arbeitsschritte untereinander aufgelistet, die mit dem Ticket vorgenommen wurden. Wählen Sie einen Arbeitsschritt aus, um den Inhalt zu lesen. Folgende Informationen besitzt die Artikelübersicht:








- Angabe, ob ein Kunde oder ein Agent den Arbeitsschritt durchgeführt hat,
- Artikeltyp,
- Datum/Uhrzeit des Artikels,
- Name und E-Mail vom jeweiligen Kunden oder Agenten,
- Betreff.

Angabe, ob Kunde oder Agent	Datum/Uhrzeit des Artikels	Betreff
Artikelübersicht		
>> 1. Kunde	18.05.2007 11:13:26	"Kunde Null" <demo_kunde0@cape-it.de>
2. Agent	18.05.2007 11:17:14	Admin OTRS <root@localhost>
3. Agent	18.05.2007 11:23:34	Admin OTRS <root@localhost>
		How to create a FAQ-Entry from a ticket?
		Bearbeiten
		Bearbeiten

Artikeltyp Name und E-Mail vom Kunden oder Agenten

Abbildung 23: Artikelübersicht

Die Artikeltypen kennzeichnen den jeweiligen Arbeitsschritt näher. Folgende Typen gibt es:

	Anruf		E-Mail weitergeleitet
	Web-Anfrage		Notiz intern *
	E-Mail erhalten		Notiz extern **
	E-Mail gesendet		

* Notiz ist nur für Agenten sichtbar

** Notiz ist für Agenten und Kunden sichtbar

2.3.3.1.3 Artikelinhalt

Der Aufbau des Artikelinhalts wird in Abbildung 24 dargestellt.



Abbildung 24: Artikelinhalt

Hier finden Sie folgende Angaben zu einem Artikel:

- Von,
- An,
- Betreff und
- Erstellt.

Zu jedem Artikel gibt es Artikelfunktionen, die unterhalb des Artikelinhalts aufgeführt sind. Diese werden im nächsten Abschnitt weiter erklärt.

2.3.3.1.4 Artikelfunktionen

Die Artikelfunktionen befinden sich unterhalb des Artikelinhalts und enthalten unter anderen folgende Funktionen:

- leere Antwort (empty answer),
- Anruf,
- Drucken,
- Weiterleiten und
- Teilen.

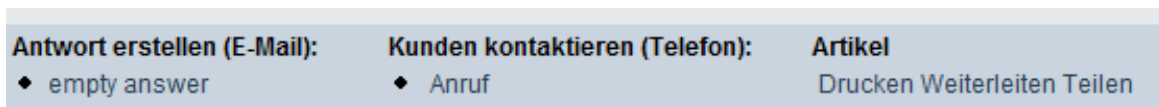


Abbildung 25: Artikelfunktionen

- **Antwort erstellen (E-Mail):** Mit dieser Funktion antworten Sie auf einen Artikel, der den Artikeltyp E-Mail oder Anruf besitzt. Innerhalb dieser Funktion haben Sie drei Reiter: "E-Mail Adressen", "Text" und "Anlage". Im Reiter "E-Mail Adressen" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Von: Hier steht der Name und die E-Mailadresse des Senders.

An: Geben Sie den Namen und die E-Mailadresse des Empfängers an.

Cc: Geben Sie den Namen des Empfängers ein, an welchen eine Kopie der Nachricht gesendet wird. Dieser Name ist für andere sichtbar.

Bcc: Geben Sie den Namen des Empfängers ein, an welchen eine Kopie der Nachricht gesendet wird. Dieser Name ist für andere nicht sichtbar.

Mit der Funktion "weitere Empfänger" öffnen Sie das Adressbuch. Hier können Sie weitere Empfänger auswählen, die das E-Mail erhalten sollen.



Abbildung 26: Artikelfunktion "Antwort erstellen"

Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Betreff: Geben Sie einen Betreff an.

Signieren: Wählen Sie aus, ob die Antwort signiert werden soll.

Optionen: Die Optionen Rechtschreibprüfung und FAQ stehen Ihnen hier zur Auswahl. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.

Text: Geben Sie einen Inhalt für die Antwort ein.

Nächster Status des Tickets: Hier können Sie den Status des Tickets ändern. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.1.

Warten bis (für warten * Status): Geben Sie Datum und Uhrzeit an, wenn Sie den Status „Warten auf“ gewählt haben.

Zeiteinheiten: Geben sie die Dauer an, die Sie für die Bearbeitung benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die Antwort zu versenden.

- **Kunden kontaktieren (Telefon):** Hiermit wird ein Telefonat mit dem Kunden dokumentiert. Innerhalb dieser Funktion haben Sie drei Reiter: "Text", "Anlage" und „Involvierte Personen“. Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Betreff: Geben Sie einen Betreff an.

Optionen: Hier können Sie eine Rechtschreibprüfung vornehmen. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3

Text: Geben Sie den Inhalt des Telefonats ein.

Nächster Status des Tickets: Hier wird der Status des Tickets ausgewählt. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.1.

Warten bis(für warten * Status): Geben Sie Datum und Uhrzeit an, wenn Sie den Status „Warten auf“ gewählt haben.

Zeiteinheiten: Geben sie die Dauer an, die Sie für die Bearbeitung benötigt haben.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen die Sie an das Ticket anhängen möchten. Über den Reiter "Involvierte Personen" können Sie eine E-Mail mit dem Inhalt des Telefonats an ausgewählte Personen versenden lassen.

Klicken Sie auf „Übermitteln“, um das Telefonat zu dokumentieren.

- **Artikel:** Einen Artikel können Sie zusätzlich

drucken: Erstellt ein PDF mit Informationen zu:

- den Ticketinformationen (siehe Kapitel 2.3.3.2),
- Angaben zum Kunden und Artikel sowie
- dem Text des Artikels.

weiterleiten: Leiten Sie einen Artikel an einen anderen Agenten oder Kunden weiter.

umleiten: Eine Umleitung des Artikels ist nur an externe Systeme möglich.

teilen: Beim Teilen wird aus einem Artikel ein neues Ticket generiert.

2.3.3.2 Ticketinformation

Die Ticketinformation befindet sich auf der rechten Seite in der Detailansicht. Diese ist in Ticketdaten und -bearbeitung gegliedert. Im Bereich „Ticketdaten“ sind genrelle **Informationen zum Ticket** aufgeführt. Hier finden Sie unter anderem Daten, wie:

- Status,
- Priorität,
- Angabe der Queue,
- Besitzer und Kunden#.

Zum anderen erhalten Sie nähere **Angaben zu Personen**, wie dem zugeordneten Kunden und den involvierten Personen. Um die Angaben zu lesen, wählen Sie eine Person über einen Klick auf den Namen aus. Das erscheinende Bild ist in Abbildung 27 dargestellt.



Abbildung 27: Angaben zu Personen in der Ticketinformation

Im Beispiel ist Herr Mustermann ausgewählt, der sich im Reiter „Kunde“ befindet. Hier sehen Sie, welche Angaben zu einer Person aufgelistet werden. Es besteht die Möglichkeit diese Angaben zu bearbeiten, indem Sie die Option „Bearbeiten“ auswählen. Sie gelangen zur Kunden-Benutzer-Verwaltung, welche in einem extra Fenster geöffnet wird. Nähere Informationen finden Sie in Kapitel 2.5. Über die Option „Offene Tickets ()“ werden alle offenen Tickets und über „Alle Tickets ()“ werden alle Tickets des Kunden aufgelistet.

Außerdem werden **verknüpfte Objekte** und eingegebene **Freitextfelder** angezeigt. Die Eingabe der Freitextfelder erfolgt über die Ticketfunktion „Freie Felder“. Im Bereich „Verknüpfte Objekte“ haben Sie vier verschiedene Reiter:

- Dokumente,
- Normal,
- Eltern und
- Kinder.

Im Reiter „Dokumente“ sind diejenigen Dokumente enthalten, die mit der Ticketfunktion „Dokumente verknüpfen“ verknüpft wurden. In den anderen drei Reitern „Normal“, „Eltern“ und „Kinder“, sind diejenigen Tickets enthalten, die mit der Ticketfunktion „Verknüpfen“ verknüpft wurden. Ein Beispiel soll dies näher erläutern: Ticket X wird mit dem Ticket Y als „Eltern“ verknüpft. Ticket X steht nach der Verknüpfung im Reiter „Eltern“ und Ticket Y im Reiter „Kinder“.



Abbildung 28: Darstellung der verknüpften Tickets

Im Bereich „Ticketbearbeitung“ verfügen Sie über die Möglichkeit generelle Notizen zum Ticket anzulegen oder das Ticket in eine andere Queue zu verschieben.

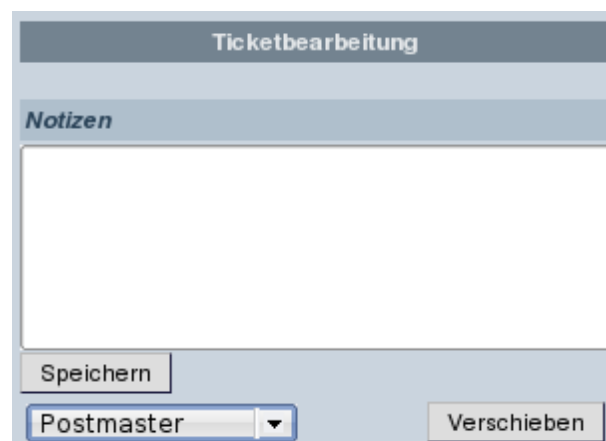


Abbildung 29: Ticketbearbeitung

2.4 Modul „FAQ“

In dieser strukturierten Wissensdatenbank werden häufig gestellte Fragen erfasst. Nachfolgend werden die Modulfunktionen kurz beschrieben.

2.4.1 Symbole im Modul „FAQ“

Explorer

Hier erhalten Sie einen Überblick über die angelegte FAQ-Kategorien sowie eine Auflistung der zuletzt erstellten und geänderten FAQ-Artikel.

Neuer Artikel

Erstellen Sie hier einen neuen FAQ-Artikel.

Suche

Anhand verschiedener Kriterien können Sie nach FAQ-Artikeln suchen.

Historie

Die gesamten FAQ-Artikel werden aufgelistet und nach Datum geordnet.

Sprache

Hiermit können Sie die Sprache von FAQ-Artikeln verwalten.

Kategorie

Mit diesem Symbol können Sie Kategorien umbenennen und neue hinzufügen.

2.5 Modul „Einstellungen“

Ihre persönlichen Einstellungen zur Bedienoberfläche können Sie hier vornehmen. Die verschiedenen Einstellungen sind in drei Kategorien unterteilt.

- **Oberfläche:** In dieser Kategorie können alle Einstellungen zur Oberfläche vorgenommen werden, wie z.B.
 - Sprache der Oberfläche,
 - Anzeigeschema oder
 - Anzahl der gezeigten Tickets pro Seite in einer Queue.
- **Mail Management:** Legen Sie hier das Zusenden von Mitteilungen fest. Dies kann erfolgen beim:
 - Eingang eines neuen Tickets in die bevorzugten Queues „Meine Queues“,
 - Eingang einer neuen Nachfrage bei einem Ticket, wo Sie Besitzer sind,
 - Überschreiten der Sperrzeit und
 - bei einem Queuwechsel.
- **Andere Optionen:** Folgende Einstellungen können Sie hier vornehmen:
 - Passwort ändern,
 - Auswahl der bevorzugten Queues, die in „Meine Queues“ gesammelt dargestellt werden,
 - die Sprache des Rechtschreib-Wörterbuches auswählen.

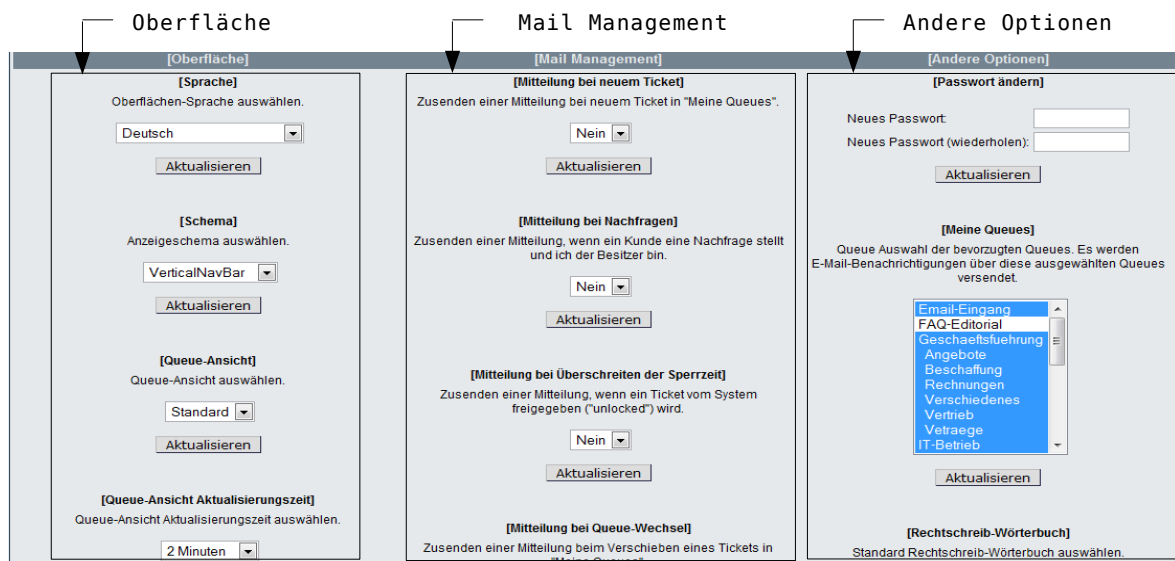


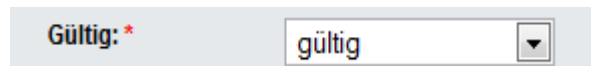
Abbildung 30: Einteilung des Moduls "Einstellungen" in drei Kategorien

3 Pflege der Kundendaten leicht gemacht

3.1 Anlegen eines Kunden

Um einen neuen Kunden anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

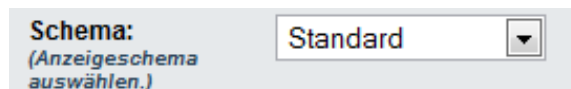
1. Wählen Sie die Modulfunktion „Kunde“ im Modul „Ticket“.
2. Geben Sie die benötigten Informationen zu dem Kontakt ein. Alle Angaben, die mit einem roten Stern gekennzeichnet sind, sind Pflichtfelder.
3. Außerdem sind Informationen mit einer Drop-Down-Funktion verfügbar. Hier können Sie keine direkten Angaben machen, sondern nur vorgegebene Werte auswählen. Diese Angaben kann der Kunde über seine persönlichen Einstellungen anpassen.
 - Festlegung, ob ein Kunde gültig oder ungültig ist. Bei „ungültig“ kann dieser sich nicht mehr anmelden und wird auch nicht mehr in Auswahllisten auf Agentenseite geführt.



The image shows a UI element with the label 'Gültig: *' in red. To its right is a dropdown menu with the text 'gültig' and a downward-pointing arrow.

Abbildung 31: Aktivieren und Deaktivieren eines Kunden

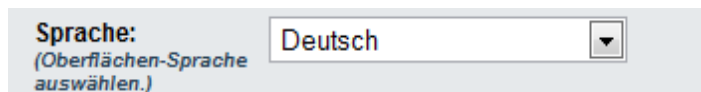
- Es stehen vier Anzeigeschemas der Arbeitsfläche auf Kundenseite zur Auswahl.



The image shows a UI element with the label 'Schema: (Anzeigeschema auswählen.)'. To its right is a dropdown menu with the text 'Standard' and a downward-pointing arrow.

Abbildung 32: Einstellung des Anzeigeschemas der Arbeitsfläche auf Kundenseite

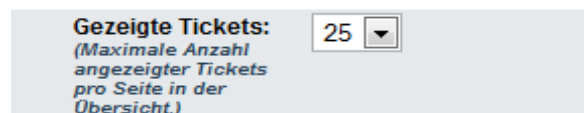
- Die Sprache der Oberfläche kann aus einer Vielzahl ausgewählt werden.



The image shows a UI element with the label 'Sprache: (Oberflächen-Sprache auswählen.)'. To its right is a dropdown menu with the text 'Deutsch' and a downward-pointing arrow.

Abbildung 33: Einstellung der Oberflächensprache

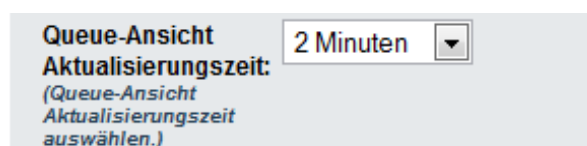
- Entscheiden Sie, wie viele Tickets maximal pro Seite in der Übersicht auf Kundenseite angezeigt werden sollen.



The image shows a UI element with the label 'Gezeigte Tickets: (Maximale Anzahl angezeigter Tickets pro Seite in der Übersicht.)'. To its right is a dropdown menu with the text '25' and a downward-pointing arrow.

Abbildung 34: Anzahl gezeigter Tickets in der Übersichtsansicht auf Kundenseite

- Die Queue-Ansicht kann nach einer festgelegten Zeit aktualisiert werden.



The image shows a UI element with the label 'Queue-Ansicht Aktualisierungszeit: (Queue-Ansicht Aktualisierungszeit auswählen.)'. To its right is a dropdown menu with the text '2 Minuten' and a downward-pointing arrow.

Abbildung 35: Aktualisierungszeit der Queue-Ansicht

- Entscheiden Sie, ob geschlossene Tickets angezeigt werden sollen.



Abbildung 36: Anzeigen geschlossener Tickets

4. Klicken Sie auf „Hinzufügen“, um den Kontakt zu speichern.

3.2 Suche nach vorhandenen Kundenkontakten

Mit der Modulfunktion „Kunde“ im Modul „Ticket“ können Sie nach verfügbaren Kunden suchen. Geben Sie im Feld „Suche nach:“ eine Angabe zur gesuchten Person ein. Durch Klick auf „Suche“ werden alle Kunden mit Namen und E-Mailadresse angezeigt. Wenn Sie im Feld „Suche nach:“ ein „*“ eingeben, werden alle vorhandenen Kunden aufgelistet.




Abbildung 37: Suche nach Kunden

3.3 Kundendaten ändern oder kopieren

Kundendaten ändern:

- Wie in Kapitel 3.2 beschrieben, suchen Sie nach einem Kunden und wählen diesen aus. Die schon vorhandenen Kundendaten werden angezeigt. Ändern Sie enthaltene Daten. Durch einen Klick auf „Aktualisieren“ werden die neuen Angaben anschließend gespeichert.

Kundendaten kopieren und hinzufügen:

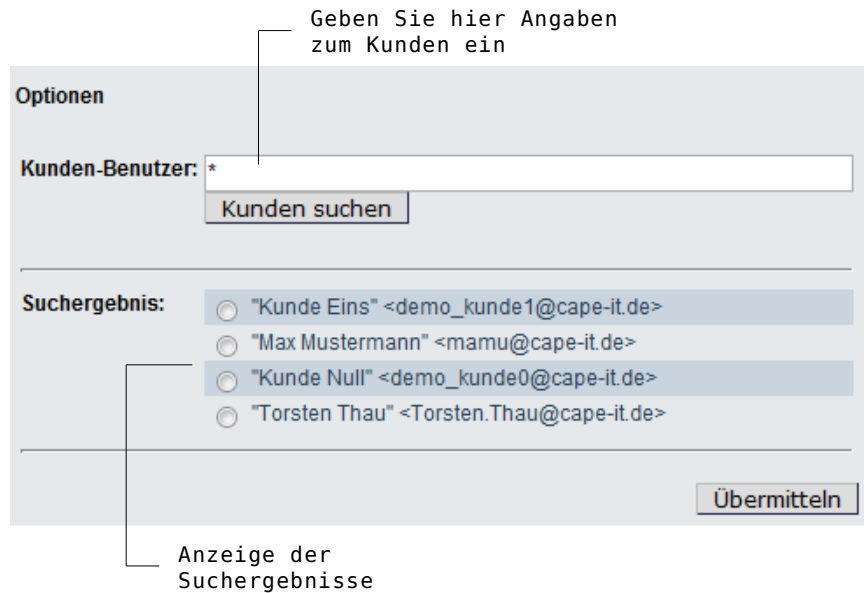
- Suchen Sie nach einem Kunden und wählen diesen aus. Klicken Sie anschließend auf „Eintrag kopieren“ und ändern Sie die Daten des Kunden. Durch einen Klick auf „Hinzufügen“ wird ein neuer Kunde mit den geänderten Daten angelegt.

3.4 Kundenhistorie

Mit dieser Modulfunktion wird die Anfragehistorie eines Kunden angezeigt:

1. Rufen Sie die Modulfunktion „Kundenhistorie“ im Modul „Ticket“ auf.
2. Geben Sie im Feld „Kunden-Benutzer“ den Namen, Vornamen, Firma oder E-Mailadresse des gewünschten Kunden ein. Durch die Eingabe eines „*“ werden alle Kunden angezeigt. Klicken Sie anschließend auf „Kunden suchen“.

- Die gefundenen Kunden werden angezeigt. Bei Auswahl eines Kunden durch einen Klick auf dessen Namen, werden auf der rechten Seite dessen persönliche Daten angezeigt.



Geben Sie hier Angaben zum Kunden ein

Optionen

Kunden-Benutzer: *

Kunden suchen

Suchergebnis:

- "Kunde Eins" <demo_kunde1@cape-it.de>
- "Max Mustermann" <mamu@cape-it.de>
- "Kunde Null" <demo_kunde0@cape-it.de>
- "Torsten Thau" <Torsten.Thau@cape-it.de>

Übermitteln

Anzeige der Suchergebnisse

Abbildung 38: Anzeige der Suchergebnisse in der Kundenhistorie

- Wählen Sie einen Kunden, von dem die Anfragehistorie angezeigt werden soll, über den Radio-Button aus und wählen Sie anschließend „Übermitteln“.
- Nun gibt es zwei Möglichkeiten:
 - Zu dem Kunden existieren keine Tickets. Hier wird nur eine kurze Übersicht der Kunden-Daten gegeben, welche beim Scrollen fixiert sind.



Kunden-Daten:

Anrede: H
Vorname: Max
Nachname: Mustermann
Telefon: +49 371 5347 620
fax: +49 371 5347 625
street: Annaberger Str. 240
city: Chemnitz
PLZ: 09125
login: mamu
E-Mail: mamu@cape-it.de
comment: ein weiterer Beispielfkundennutzer

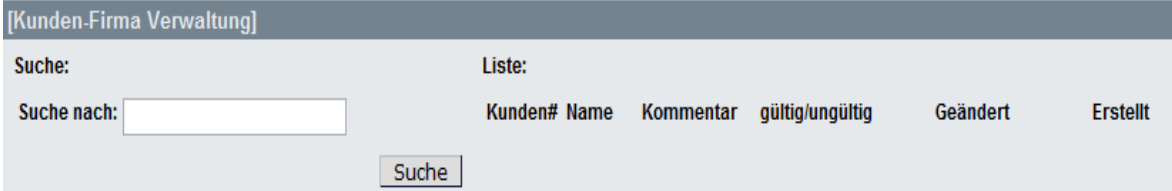
Abbildung 39: Kurzübersicht der Kunden-Daten

- Die zweite Möglichkeit ist, dass Tickets zu diesem Kunden vorhanden sind. Ist dies der Fall, werden die Tickets nach dem Erstellungsdatum geordnet aufgelistet. Das zuletzt erstellte Ticket ist als erstes aufgeführt.
- Um näheres über das Ticket zu erfahren, klicken Sie auf die Funktion „Inhalt“.

3.5 Pflege der Firmendaten leicht gemacht

Mit der Modulfunktion „Firma“ im Modul „Ticket“ pflegen Sie die Firmendaten Ihrer Kunden. Es besteht die Möglichkeit nach Firmendaten zu suchen und neue Daten hinzuzufügen.

- **Nach Firmendaten suchen:** Geben Sie im Feld „Suche nach“ den Namen einer Firma ein und klicken Sie auf „Suche“. Anschließend werden Ihnen die dazugehörigen Daten angezeigt.



[Kunden-Firma Verwaltung]

Suche: Liste:

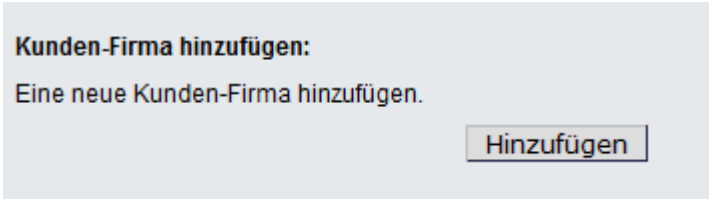
Suche nach:

Kunden#	Name	Kommentar	gültig/ungültig	Geändert	Erstellt
---------	------	-----------	-----------------	----------	----------

Abbildung 40: Suche nach Firmendaten

- **Neue Kunden-Firma hinzufügen:** Klicken Sie auf „Hinzufügen“ und tragen Sie folgende Angaben zur Firma ein (alle Angaben mit einem roten „*“ sind Pflichtfelder):
 - Kunden#, *
 - Name, *
 - Straße
 - PLZ,
 - Stadt,
 - Land,
 - URL,
 - Kommentar,
 - Gültig, *

Klicken Sie abschließend auf „Übermitteln“, um die Angaben zu speichern. Die neue Kunden-Firma wurde hinzugefügt.



Kunden-Firma hinzufügen:

Eine neue Kunden-Firma hinzufügen.

Abbildung 41: Neue Kunden-Firma hinzufügen

4 Kommunikation mit dem Kunden leicht gemacht

4.1 Erstellen eines E-Mail-Tickets

Mit der Modulfunktion „E-Mail-Ticket“ aus dem Modul „Ticket“ ist das Versenden von E-Mails und die gleichzeitige Erstellung eines Tickets ganz einfach. Die versendete E-Mail wird automatisch im System erfasst und mit einer Ticketnummer versehen.

Wählen Sie als erstes die Modulfunktion „E-Mail-Ticket“ im Modul „Ticket“. Innerhalb dieser Funktion haben Sie drei Reiter; "E-Mail Adressen", "Text" und "Anlage". Im Reiter "E-Mail Adressen" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Von: Hier wird die Queue festgelegt, in die das Ticket aufgenommen wird. Gleichzeitig wird auch die E-Mailadresse des Absenders eingestellt.

An: Geben Sie den Namen der Kunden in das Feld ein und klicken Sie auf „Kunden suchen“. Wenn Sie hier das Symbol „*“ eingeben, werden alle vorhandenen Kunden aufgelistet. Der gesuchte Kunde wird durch einen Klick auf „Kunde übernehmen“ ins Feld „An:“ übertragen. Weitere Angaben zu dem gesuchten Kunden erscheinen auf der rechten Seite.

Cc: Ist die Abkürzung für „Carbon Copy“ (Durchschlag). Wenn Sie den Namen eines Kunden in dieses Feld eingeben, wird eine Kopie der Nachricht an diesen Kunden gesendet. Der Name des Kunden ist für andere Empfänger der Nachricht sichtbar.

Bcc: Ist die Abkürzung für „Blind Carbon Copy“ (Blinddurchschlag). Wenn Sie den Namen eines Kunden in dieses Feld eingeben, wird eine Kopie der Nachricht an diesen Kunden gesendet. Der Name des Kunden ist für andere Empfänger jedoch nicht sichtbar.

Mit der Funktion "weitere Empfänger" öffnen Sie das Adressbuch. Hier können Sie weitere Empfänger auswählen, welche das Ticket erhalten sollen. Im Reiter "Text" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Besitzer: Hier legen Sie fest, wer der nächste Bearbeiter des Tickets ist.

Signieren: Wählen Sie aus, ob die Antwort signiert werden soll.

Optionen: Die Optionen Rechtschreibprüfung und FAQ stehen Ihnen hier zur Auswahl. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.



The screenshot shows a light blue interface with four rows of controls:

- Besitzer:** A dropdown menu with a downward arrow and the text "[Alle]".
- Signieren:** A dropdown menu with the text "-nein-" and a downward arrow.
- Betreff:** A white rectangular text input field.
- Optionen:** Two checkboxes with icons: a pencil icon for "Rechtschreibprüfung" and a red question mark icon for "FAQ".

Abbildung 42: Funktionen beim Erstellen eines E-Mail-Tickets

- Text:** Geben Sie hier Ihre Nachricht ein.
- Signatur:** Die vom Agenten queuespezifische Signatur (Grußzeile / Kontaktdaten) wird hier angezeigt.
- Kunden#:** Dies ist die eindeutige Zuordnung einer Firma, Abteilung oder einer Person. Sie kann durch einen Namen oder eine Nummer definiert werden.
- Nächster Status des Tickets:** Legen Sie hier den Bearbeitungszustand des Tickets fest. Es gibt drei Hauptzustände von Tickets: neu/offen, wartend und geschlossen.

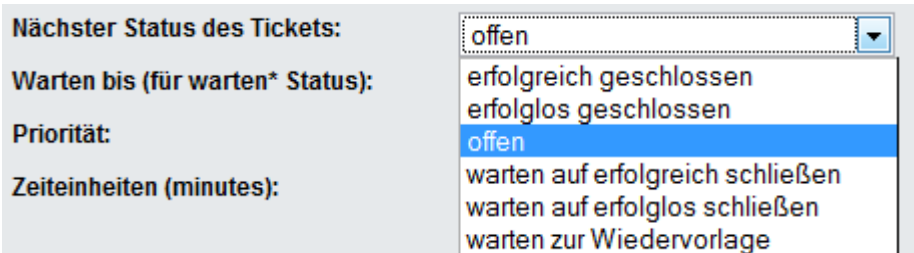


Abbildung 43: Auswahl des Status

Die sieben Status haben folgende Bedeutung:

- | | |
|----------------------------------|--|
| erfolgreich geschlossen | Ein Kunde hatte eine Anfrage an Sie gerichtet, welche erfolgreich bearbeitet wurde. Dieser Vorgang ist somit abgeschlossen und kann unter dem Status „erfolgreich geschlossen“ eingeordnet werden. |
| erfolglos geschlossen | Ein Kunde hatte eine Anfrage an Sie gerichtet, welche <u>nicht</u> erfolgreich bearbeitet wurde. Dieser Vorgang ist abgeschlossen und wird unter dem Status „erfolglos geschlossen“ eingeordnet. |
| offen | Das Ticket befindet sich in Bearbeitung. |
| neu | Das Ticket wird noch nicht bearbeitet. Diesen Status erhalten vor allem von extern eingegangene Anfragen. |
| Warten auf erfolgreich schließen | Ein Kunde hat eine Anfrage an Sie gerichtet. Die Anfrage wurde erfolgreich bearbeitet. Da die Möglichkeit besteht, das der Kunde sich noch einmal meldet, setzen Sie das Ticket auf „Warten auf erfolgreich schließen“. Meldet sich der Kunde nicht noch einmal, wird das Ticket automatisch zu einen festgelegten Zeitpunkt geschlossen. Dieser Zeitpunkt wird im Feld „Warten bis“ festgelegt. |
| Warten auf erfolglos schließen | Genauso wie bei „Warten auf erfolgreich schließen“ wird das Ticket nach einem festgelegten Zeitpunkt erfolglos geschlossen. |

Warten zur Wiedervorlage

Mit diesem Status erhalten Sie eine Erinnerung-E-Mail zum Vorgang. Hier spielen verschiedene Gründe eine Rolle, wie z.B.:

- Sie haben den Kunden nicht erreicht.
- Der Kunde ist im Urlaub.
- Es muss eine Frist eingehalten werden.

Im nächsten Feld können Sie den Zeitpunkt der Erinnerungs-E-Mail festlegen.

Warten bis (für warten auf * Status):

Hier können Sie Datum und Uhrzeit festlegen, wann eine Erinnerungs-E-Mail an Sie geschickt wird bzw. wann ein Ticket erfolgreich oder erfolglos geschlossen werden soll.

Priorität:

Legen Sie hier fest, welche Dringlichkeit eine Anfrage besitzt.

Zeiteinheiten:

Hier kann der Zeitaufwand für die Erstellung dieser Anfrage festgehalten werden. Diese Angabe ist für den Kunden nicht sichtbar.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf "Mail senden", um die E-Mail an den Kunden zu senden und gleichzeitig das Ticket zu erstellen.

4.2 Erstellen eines Telefon-Tickets

Anfragen können auch per Telefon, Internet oder beim Unternehmen direkt gestellt werden. Um auch diese Anfragen zu erfassen, wird mit einem „Telefon-Ticket“ ein neuer Vorgang angelegt. Das Vorgehen zum Erstellen eines Telefon-Tickets ähnelt dem Erstellen eines E-Mail-Tickets.

Wählen Sie als erstes die Modulfunktion „Telefon-Ticket“ im Modul „Ticket“. Innerhalb dieser Funktion haben Sie drei Reiter; "E-Mail Adressen", "Text" und "Anlage". Im Reiter "E-Mail Adressen" stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

Von: Hier steht der Name des Kunden. Geben Sie den Namen des Kunden ein und klicken Sie auf den Button „Kunden suchen“. Im Feld „Von“ wird der Name und die E-Mailadresse des Kunden angezeigt und auf der rechten Seite dessen persönliche Daten. Durch Eingabe eines „*“ und Klick auf „Kunden suchen“ werden alle Kunden angezeigt. Wählen Sie einen Kunden aus der Drop-Down-Liste aus und klicken Sie auf den Button „Kunden übernehmen“.

An: Wählen Sie hier diejenige Queue aus, in die das Telefon-Ticket eingeordnet wird.

Die nächsten Felder werden nur kurz erläutert, da diese schon im Kapitel 4.1 ausführlich beschrieben wurden.

Besitzer:

Hier legen Sie fest, wer der nächste Bearbeiter des Tickets ist.

Betreff:

Geben Sie hier den Betreff des Telefon-Tickets ein.

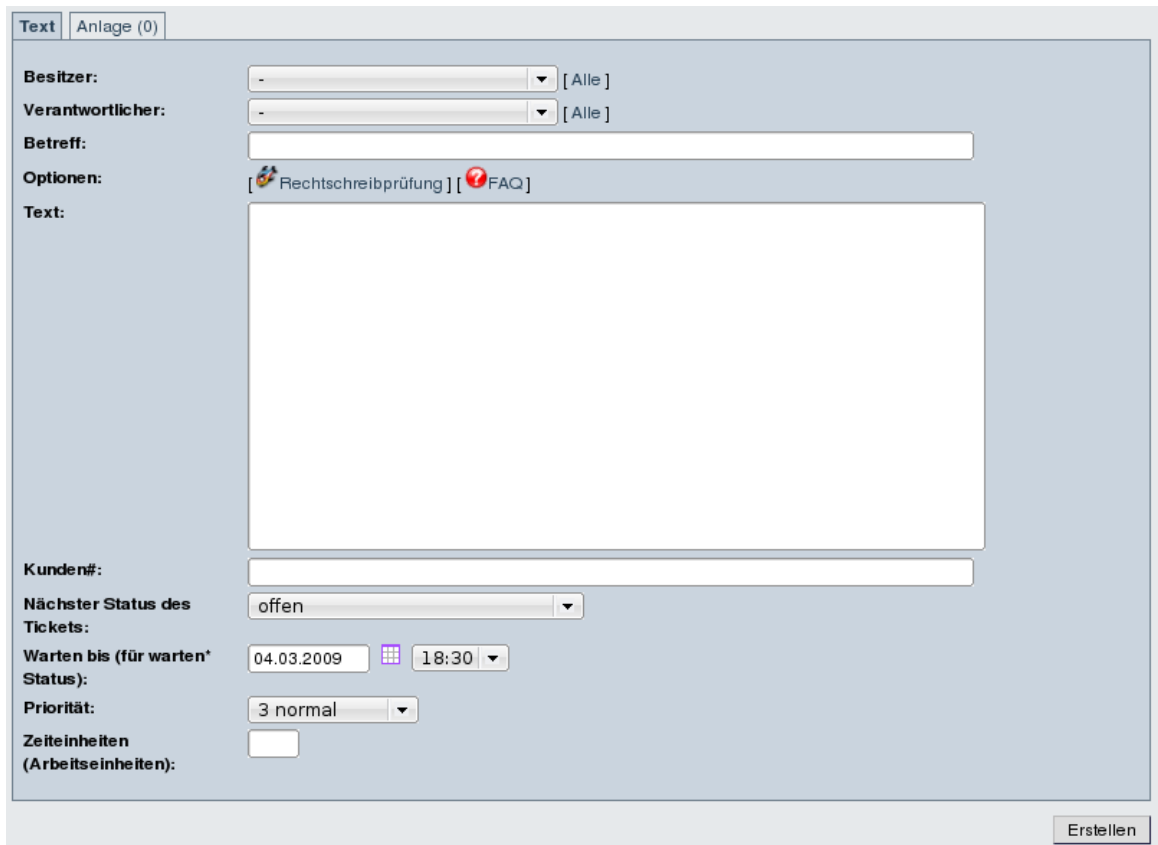


Abbildung 44: Erstellen eines Telefon-Tickets

- Optionen:** Die Optionen Rechtschreibprüfung und FAQ stehen Ihnen hier zur Auswahl. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.3.
- Text:** Geben Sie hier den Inhalt des Telefonats ein.
- Kunden#:** Die Kunden# ist die eindeutige Zuordnung einer Firma, Abteilung oder einer Person. Sie kann durch einen Namen oder eine Nummer definiert werden.
- Nächster Status des Tickets:** Legen Sie hier den Bearbeitungszustand des Tickets fest. Ausführliche Erklärungen finden Sie in Kapitel 4.1.
- Warten bis (warten auf * Status):** Hier können Sie Datum und Uhrzeit festlegen, wann eine Erinnerungs-E-Mail an Sie geschickt wird bzw. wann ein Ticket erfolgreich oder erfolglos geschlossen werden soll.
- Priorität:** Legen Sie hier fest, welche Dringlichkeit eine Anfrage besitzt
- Zeiteinheiten:** Hier kann der Zeitaufwand für die Erstellung dieser Anfrage festgehalten werden. Diese Angabe ist für den Kunden nicht sichtbar.

Im Reiter "Anlage" können Sie eine Anlage auswählen, die Sie an das Ticket anhängen möchten. Klicken Sie auf „Erstellen“ und das Telefon-Ticket wird erstellt.

4.3 Zusätzliche Optionen bei der Ticketerstellung

4.3.1 Rechtschreibprüfung

Nach Eingabe des Textes, kann mit dieser Funktion die Rechtschreibung geprüft werden. Klicken Sie auf die Funktion „Rechtschreibprüfung“ und ein neues Fenster wird geöffnet. Alle Rechtschreibfehler und Empfehlungen für eine korrekte Schreibweise werden Ihnen angezeigt.

Ist ein Wort korrekt geschrieben und es wird trotzdem als falsch angezeigt, kann es sein, dass das Wort nicht in der Datenbank enthalten ist. In diesem Fall kann die Änderung ignoriert werden. Außerdem können Sie die Sprache für die aktuelle Überprüfung ändern. Dies wird direkt in der Rechtschreibprüfung vorgenommen - ändert Ihre Sprache für die Benutzeroberfläche jedoch nicht.

Mit Bestätigung auf „Fertig“ werden alle Änderungen übernommen und Sie gelangen zurück zur Texteingabe.

4.3.2 FAQ

Bei Auswahl dieser Option, gelangen Sie zu dem Modul „FAQ“. Dieses wird in einem extra Fenster geöffnet. Innerhalb dieses neuen Fensters können Sie einen FAQ-Artikel suchen und sich dessen Inhalt anzeigen lassen.

Über einen Klick auf „Fertig“ wird der Text des aktuell angezeigten FAQ-Artikels in das gerade in Bearbeitung befindliche Textfenster übernommen. Der Button „Abbrechen“ hingegen schließt das neu geöffnete Fenster.

5 Verwaltung der Tickets

In diesem Kapitel werden die persönlichen Ticketfunktionen, die Ticketsuche sowie die Sammelaktion erklärt. Zu den persönlichen Ticketfunktionen gehören:

- Verantwortlicher,
- Wartende Tickets,
- Aufgaben,
- Neue Nachrichten und
- Gesperrt.

5.1 Verantwortlicher

Alle Tickets, für die Sie verantwortlich sind, zeigt die persönliche Ticketfunktion „Verantwortlicher ()“. Die Zahl in Klammern kennzeichnet dabei die Anzahl der Tickets.

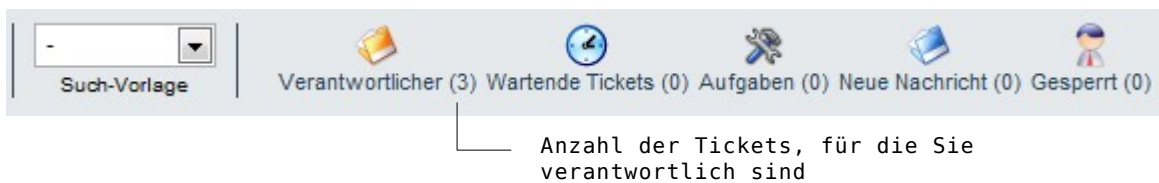


Abbildung 45: Persönliche Ticketfunktion "Verantwortlicher"

Beim Aufruf der Ticketfunktion „Verantwortlicher“ werden die Tickets untereinander aufgelistet. Abbildung 46 zeigt die generelle Darstellung an einem Beispiel.

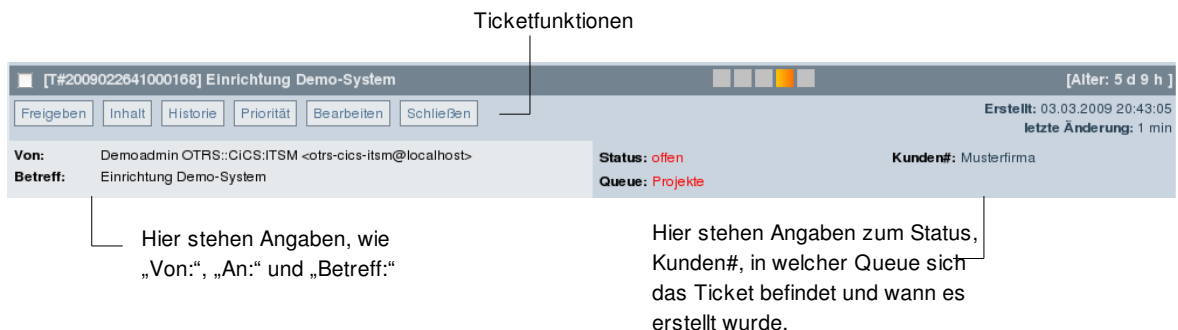


Abbildung 46: Aufgelistete Tickets in der persönlichen Ticketfunktion

Folgende Ticketfunktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- Sperren,
- Inhalt,
- Historie,
- Priorität,
- Bearbeiten und
- Schließen.

Bei Auswahl der Ticketfunktion „Inhalt“ gelangen Sie in die Ticketdetailansicht. Erklärungen zu den weiteren Funktionen, die Sie dort vornehmen können, können im Kapitel 2.3.3.1.1 nachgelesen werden.

5.2 Wartende Tickets bearbeiten

Mit der persönlichen Ticketfunktion „Wartende Tickets ()“ werden alle Tickets aufgeführt, die sich im Status „Warten auf“ befinden. Die Anzahl der wartenden Tickets wird in der Klammer angezeigt.

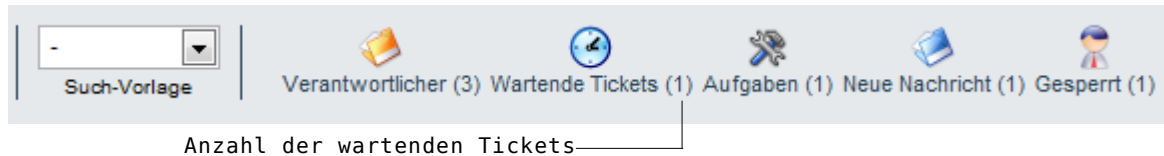


Abbildung 47: Persönliche Ticketfunktion "Wartende Tickets"

Wählen Sie das Symbol „Wartende Tickets ()“ aus Ihrer persönlichen Ticketfunktion und alle enthaltenen Tickets werden aufgelistet. Ihnen stehen hier folgende Funktionen zur Verfügung:

- Freigeben,
- Inhalt,
- Historie,
- Priorität,
- Bearbeiten und
- Schließen.

Diese Funktionen werden an dieser Stelle nicht noch einmal erläutert. Lesen Sie dazu mehr im Kapitel 2.3.3.1.1.

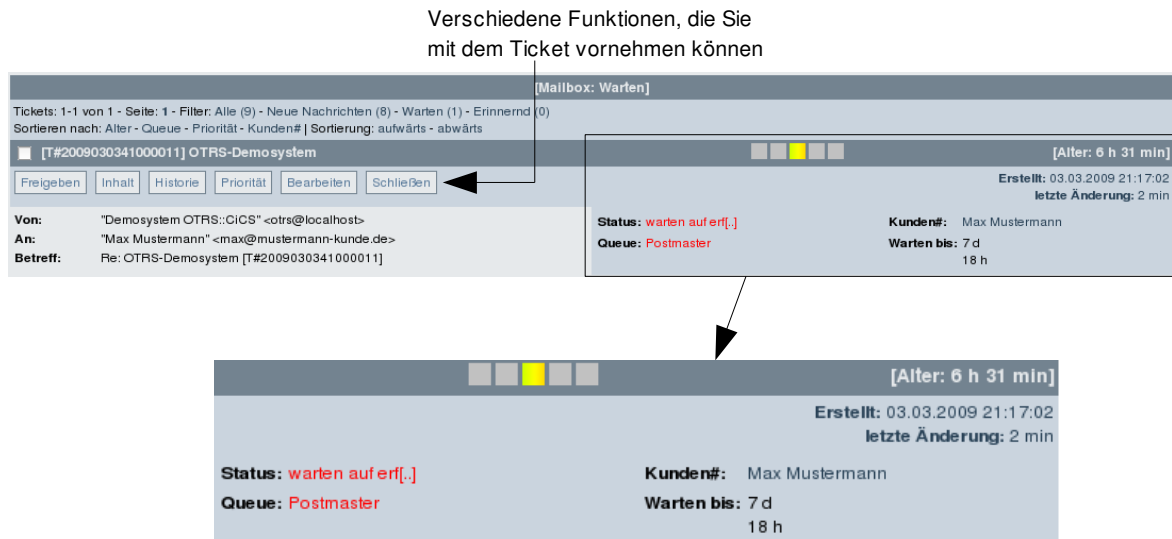


Abbildung 48: Aufgelistete Tickets der Ticketfunktion "Wartende Tickets"

5.3 Wichtige Aufgaben bearbeiten

Über die persönliche Ticketfunktion „Aufgaben“ werden alle Tickets angezeigt, die einen mit „ToDo“ markierten Artikel beinhalten. Die Zahl in Klammern gibt die Anzahl der Tickets an, die mindestens einen als ToDo markierten Artikel enthalten.

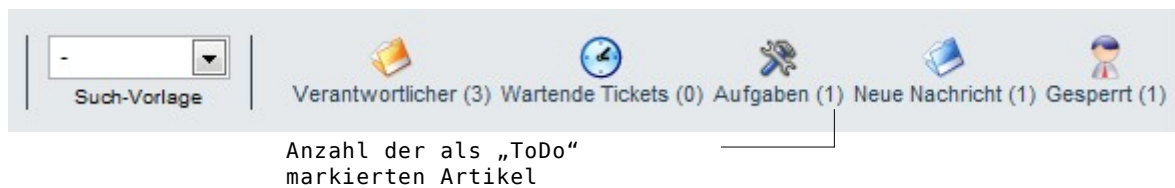


Abbildung 49: Persönliche Ticketfunktion "Aufgaben"

Um ein Ticket zu dem Bereich „Aufgaben“ hinzuzufügen, muss es zunächst als „ToDo“ markiert werden. Dazu können einzelne Arbeitsschritte innerhalb eines Tickets als „ToDo“ markiert werden. Die markierten Arbeitsschritte werden mit einem Werkzeug-Symbol in der Artikelübersicht gekennzeichnet und haben folgende Gestalt:



Abbildung 50: "ToDo"-markierte Artikel

Beim Aufruf der Ticketfunktion „Aufgaben“ werden die zugehörigen Tickets wieder untereinander aufgelistet. In dieser Übersicht stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Freigeben,
- Inhalt,
- Historie,
- Priorität,
- Bearbeiten und
- Schließen.

Diese Funktionen werden an dieser Stelle nicht noch einmal erläutert. Lesen Sie dazu mehr im Kapitel 2.3.3.1.1.

5.4 Lesen von neuen Nachrichten

Der Verantwortliche oder der aktuelle Besitzer eines Tickets bekommt eine Nachricht gesendet, wenn an diesem Ticket eine Veränderung vorgenommen wird. Wenn Sie eine neue Nachricht bekommen, wird dies in den persönlichen Ticketfunktionen angezeigt. Abbildung 51 zeigt die Darstellung bei einer neuen Nachricht.



Abbildung 51: Persönliche Ticketfunktion "Neue Nachricht"

Die Zahl in Klammern gibt die Anzahl der neuen Nachrichten an. Bei Auswahl der persönlichen Ticketfunktion „Neue Nachricht ()“ werden die Tickets in folgender Weise aufgelistet:

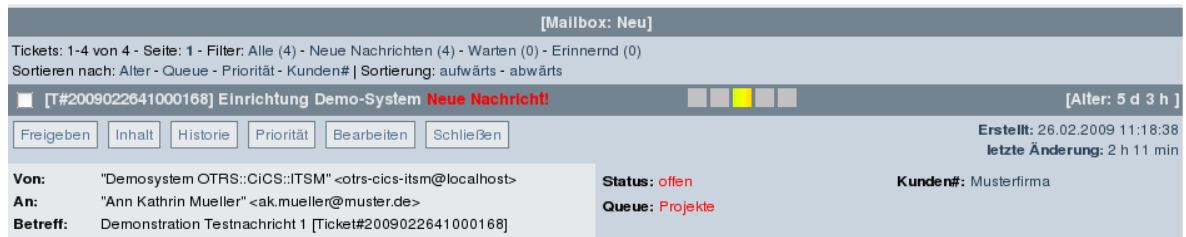


Abbildung 52: Aufgelistete Tickets der persönlichen Ticketfunktion "Neue Nachricht"

Die aufgelisteten Tickets können auf- und abwärts nach folgenden Kriterien sortiert werden:

- Alter,
- Queue,
- Priorität und
- Kunden#.

Außerdem stehen Ihnen hier folgende Funktionen zur Verfügung:

- Freigeben,
- Inhalt,
- Historie,
- Priorität,
- Bearbeiten und
- Schließen.

Diese Funktionen werden an dieser Stelle nicht noch einmal erläutert. Lesen Sie dazu mehr im Kapitel 2.3.3.1.1.

5.5 Gesperrte Tickets bearbeiten oder freigeben

Ein Mitarbeiter kann den Zugriff auf ein Ticket für andere Mitarbeiter sperren und jederzeit wieder freigeben. Die gesperrten Tickets eines Agenten werden in der persönlichen Ticketfunktion „Gesperrt ()“ angezeigt. Die in Klammern angezeigte Zahl gibt die Anzahl der gesperrten Tickets an.

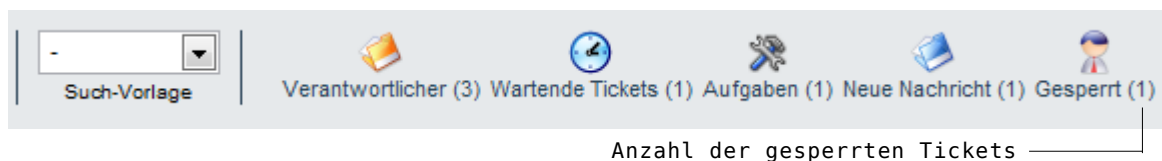
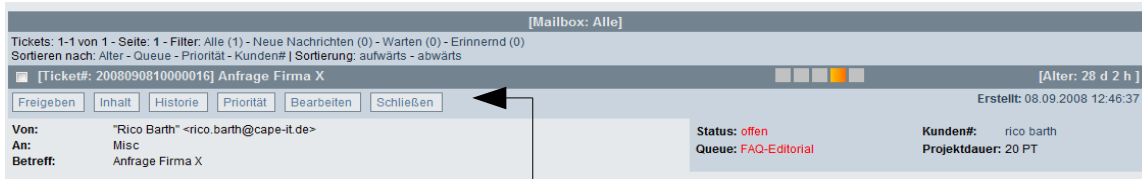


Abbildung 53: Persönliche Ticketfunktion "Gesperrt"

Wählen Sie das Symbol „Gesperrt()“ aus und die gesperrten Tickets werden aufgelistet. Ihnen stehen nun folgende Funktionen zur Verfügung:

- Freigeben,
- Inhalt,
- Historie,
- Priorität,
- Bearbeiten und
- Schließen.

Diese Funktionen werden an dieser Stelle nicht noch einmal erläutert. Lesen Sie dazu mehr im Kapitel 2.3.3.1.1.



Verschiedene Funktionen, die Sie mit dem Ticket vornehmen können

Abbildung 54: Aufgelistete Tickets der persönlichen Ticketfunktion "Gespartt"

5.6 Tickets suchen

Mit der Modulfunktion „Suche“ aus dem Modul „Ticket“ können Tickets gesucht werden. Für die Suche stehen verschiedene Kriterien zur Auswahl. Hierbei können je nach Wunsch ein oder mehrere Kriterien ausgewählt werden. Die Eingabekriterien sind: Freigeben,

Inhalt,

- **Such-Vorlage:** Gespeicherte Such-Vorlagen können Sie auswählen und zum Suchen von Tickets nutzen.

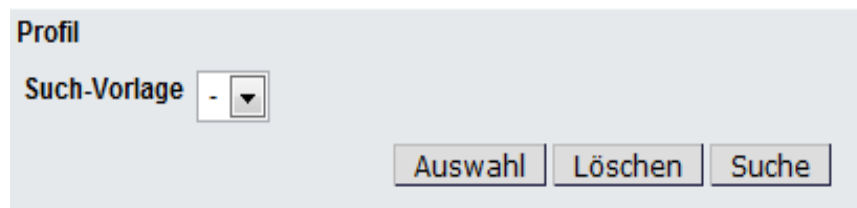


Abbildung 55: Auswahl einer Such-Vorlage

- **Ticket#:** Jedem Ticket wurde eine Ticketnummer zugeordnet. Sie können in diesem Feld nach der vollständigen Nummer oder nur einen Teil der Ticketnummer suchen. Wird zum Beispiel nach 10* gesucht, so werden alle Tickets mit der Anfangsnummer 10 aufgelistet. Wird hingegen *10 eingegeben, so werden alle Tickets, deren Nummer mit 10 endet, aufgelistet. Beim Weggelassen des „*“ wird hingegen nur nach der Ticketnummer 10 gesucht.
- **Kunden#:** Geben Sie hier die Kunden# ein.

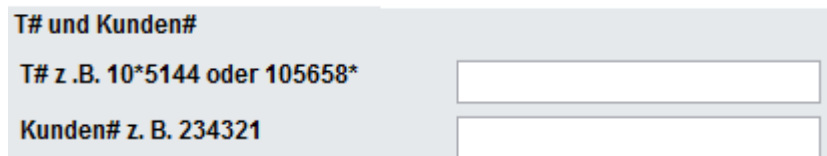


Abbildung 56: Eingabefeld für Ticket# und Kunden#

- **Kunden-Benutzer-Login:** Jeder Kunde bekommt einen Login-Namen, um sich im System anzumelden. Geben Sie zur Eingrenzung der Suche in diesem Feld den Kunden-Benutzer-Login ein.
- **Titel:** Geben Sie hier ein Wort oder einen Teil aus dem Titel des gesuchten Tickets ein.

- **Von:** Schreiben Sie hier den Namen oder die E-Mailadresse des Absenders hinein.
- **An:** Geben Sie den Namen ein, an wen das Ticket gerichtet war.
- **Cc:** Geben Sie einen Namen eines Kunden ein, an den eine Kopie der Nachricht gesendet wurde.
- **Betreff:** Hier kann ein Schlagwort oder ein Teil aus dem Betreff eingegeben werden.
- **Text:** Geben Sie einen Teil oder ein Wort aus dem Text ein.
- **TicketFreeText:** Tippen Sie hier den Namen und den Wert eines Freitextfeldes ein.

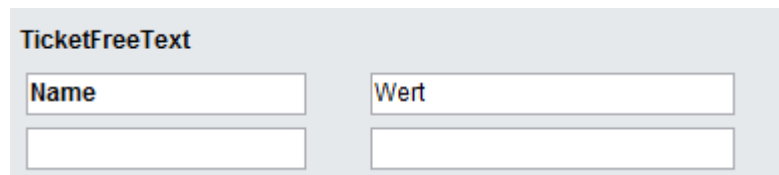
A screenshot of a web form titled 'TicketFreeText'. It contains two columns of input fields. The left column has a label 'Name' above a text input field, and a second empty text input field below it. The right column has a label 'Wert' above a text input field, and a second empty text input field below it.

Abbildung 57: Eingabe von Freitextfeldern für die Suche

Außerdem gibt es Auswahlkriterien, bei denen Sie aus vorgegebenen Kriterien eines oder mehrere auswählen können.

- **Priorität:** Kennzeichnen Sie die Priorität der gesuchten Tickets.
- **Status:** Wählen Sie den Status der Tickets aus.
- **Queue:** Markieren Sie eine oder mehrere Queues für die Ticketsuche.
- **Agent/Besitzer:** Geben Sie an, wer Agent/Besitzer des gesuchten Tickets ist.
- **Erstellt in Queue:** Kennzeichnen Sie eine oder mehrere Queues, in denen das gesuchte Ticket erstellt wurde.
- **Erstellt von Agent/Besitzer:** Wählen Sie den Agent/Besitzer aus, welcher das Ticket erstellt hat.
- **Erstell-Zeiten:** Wählen Sie aus, an welchem Datum oder in welchem Zeitraum das Ticket erstellt wurde.
- **Änderungszeit:** Wählen Sie aus, an welchem Datum oder in welchem Zeitraum das Ticket zuletzt geändert wurde.
- **Schließzeit:** Wählen Sie aus, an welchem Datum oder in welchem Zeitraum das Ticket geschlossen wurde.
- **Speichere Such-Profil als Vorlage:** das Such-Profil kann zusätzlich als Vorlage gespeichert und anschließend über den eingetragenen Namen wieder aufgerufen werden.

Abbildung 58: Einige Auswahlkriterien der Ticketsuche

- **Ergebnis-Ansicht:** Wählen Sie eine von vier Ansichten aus, wie das Suchergebnis ausgegeben werden soll:
 - **CSV:** Alle gesuchten Tickets werden in einer CSV-Datei ausgegeben.
 - **Normal:** Die gesuchten Tickets werden wie in Abbildung 59 aufgelistet. Um das Ticket weiter zu bearbeiten, klicken Sie auf die Ticketnummer und Sie gelangen in die Ticketdetailansicht.
 - **Vorschau:** Die gesuchten Tickets werden aufgelistet und zusätzlich wird eine Vorschau über den Inhalt und die Kundeninformationen gegeben. Bei Auswahl der Funktion „Inhalt“, können Sie das Ticket weiter bearbeiten.
 - **Drucken:** Es wird eine PDF-Datei mit einer Auflistung der gesuchten Tickets erstellt.

T# auf / ab	Alter auf / ab	letzte Änderung auf / ab	Titel	Status auf / ab	Queue auf / ab	Besitzer auf / ab	Kunden# auf / ab
<input type="checkbox"/> 2009030341000011	5 h 45 min	3 min	OTRS-Demosystem	offen	Postmaster	root@localhost (Demoadmin OTRS::CICS:ITSM)	Max Mustermann Herr Max Mustermann
<input type="checkbox"/> 2009022741000013	4 d 6 h	4 d 6 h	Problemmeldung bei User Application	offen	Vertrieb::Marketing & PR	agent2 (Katrín Agentin)	Musterfirma Frau Ann Kathrin Mueller
<input type="checkbox"/> 2009022641000266	5 d 9 h	3 min	Problem mit BTM-Tool	offen	Vertrieb	root@localhost (Demoadmin OTRS::CICS:ITSM)	Musterfirma Herr Marlen Klausen
<input type="checkbox"/> 2009022641000257	5 d 9 h	4 d 6 h	BTM-System Ausfall	offen	Vertrieb	agent2 (Katrín Agentin)	Musterfirma Herr Marlen Klausen
<input type="checkbox"/> 2009022641000239	5 d 9 h	4 min	Demonstration Testnachricht9	offen	Interna:Beschaffung	root@localhost (Demoadmin OTRS::CICS:ITSM)	Betrieb AG Erika Gabler

Abbildung 59: Druckansicht "Normal"



Abbildung 60: Druckansicht "Vorschau"

5.7 Sammelaktion

In einer Sammel-Aktion wird eine Aktivität auf mehrere Tickets angewendet. Die ausgewählten Tickets können zum Beispiel in eine neue Queue verschoben werden.

Wählen Sie in der Queue-Ansicht mindestens zwei Tickets aus und markieren Sie diese durch ein Häkchen, wie es in der Abbildung 61 zu sehen ist:

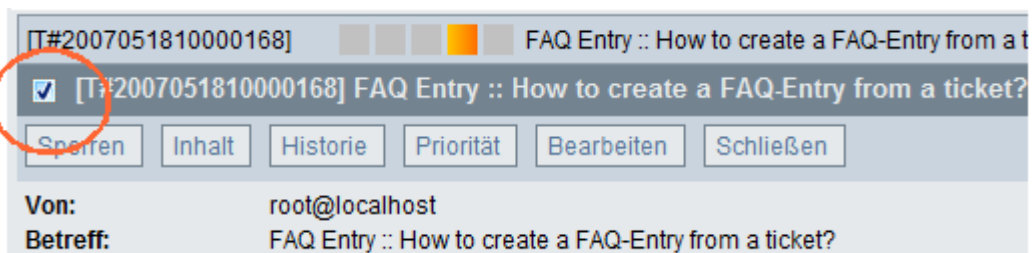


Abbildung 61: Auswahl von Tickets für die Sammelaktion

Anschließend rufen Sie die Modulfunktion „Sammel-Aktion“ im Modul „Ticket“ auf. Es erscheint ein Formular mit folgenden Optionen:

- **Betreff:** Geben Sie hier einen Betreff für die Sammelaktion ein.
- **Optionen:** Als weitere Option steht die Rechtschreibprüfung zur Verfügung.
- **Text:** In dieses Feld wird eine Beschreibung für die Sammelaktion eingetragen.
- **Notiztyp:** Wählen Sie den Notiztyp „intern“ oder „extern“ aus.
- **Nächster Status des Tickets:** Hier können Sie den Status der ausgewählten Tickets ändern.
- **Neue Queues:** Wählen Sie hier eine Queue aus, in welche die Tickets der Sammelaktion verschoben werden.
- **Freigeben der Tickets:** Mit dieser Funktion können Sie die ausgewählten Tickets gesammelt freigeben.

Klicken Sie auf „Übermitteln“, um die Sammelaktion auszuführen.

6 Sonstige Optionen

In diesen Kapitel werden weitere OTRS-Module beschrieben.

6.1 Kalender und Terminplanung

Die Funktion des Kalenders finden Sie in der Modulleiste. Mit den verschiedenen Kalenderübersichten haben Sie immer alle Termine auf einen Blick.



Abbildung 62: Modul "Kalender"

6.1.1 Auswahl der Kalenderansicht

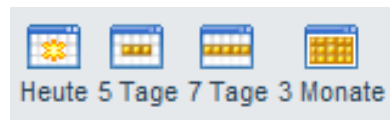


Abbildung 63: Kalenderansichten

Die oben aufgeführte Abbildung, zeigt die vier möglichen Ansichten des Kalenders. In der Ansicht für „Heute“, „5 Tage“ und „7 Tage“ haben Sie die Möglichkeit Ihre Termine von 0:00 bis 23:00 Uhr einzutragen. Die Uhrzeiten sind im Abstand von einer Stunde aufgeführt. Der aktuelle Tag ist gelb, Samstag und Sonntag rosa und die übrigen Tage blau markiert. Angaben zur Kalenderwoche und wichtigen Feiertagen werden ebenfalls im Kalender angezeigt. Mit “<<” und “>>” können Sie zwischen einzelnen Wochen und Monaten vor- und zurückblättern.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit, Kalenderansichten zu drucken. Hierzu wählen Sie die Funktion „Drucken“ aus, die sich im hellblau unterlegten Balken befindet.

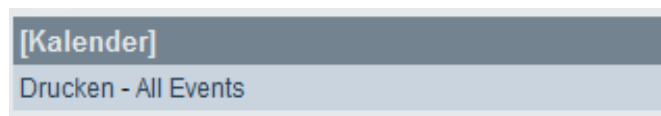
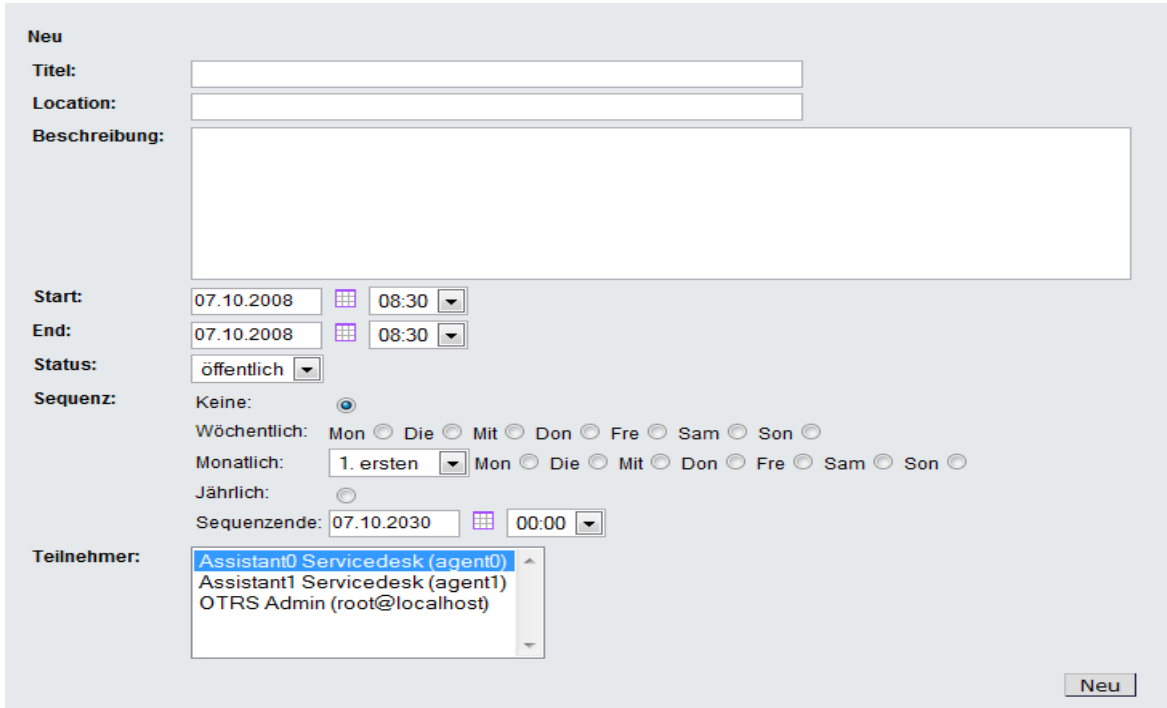


Abbildung 64: "Drucken" im Modul "Kalender"

6.1.2 Termin in den Kalender eintragen

Um einen Termin in den Kalender einzutragen, anzuschauen oder zu bearbeiten, müssen Sie die gewünschte Uhrzeit oder in der Dreimonatsansicht den gewünschten Tag auswählen. Anschließend erscheint folgende Ansicht:



The screenshot shows a web form titled "Neu" for creating a new calendar entry. It includes the following fields and options:

- Titel:** A text input field.
- Location:** A text input field.
- Beschreibung:** A large text area for the event description.
- Start:** A date field (07.10.2008) with a calendar icon and a time dropdown (08:30).
- End:** A date field (07.10.2008) with a calendar icon and a time dropdown (08:30).
- Status:** A dropdown menu currently set to "öffentlich".
- Sequenz:** Radio buttons for "Keine" (selected), "Wöchentlich" (with day options: Mon, Die, Mit, Don, Fre, Sam, Son), "Monatlich" (with "1. ersten" selected and day options), and "Jährlich" (with a "Sequenzende" field set to 07.10.2030 and a time dropdown).
- Teilnehmer:** A list box containing "Assistant0 Servicedesk (agent0)", "Assistant1 Servicedesk (agent1)", and "OTRS Admin (root@localhost)".
- A "Neu" button at the bottom right.

Abbildung 65: Termineintragung in den Kalender

In dieser Ansicht gibt es verschiedene Felder, in denen Sie Ihre Angaben auswählen oder eintragen können:

- **Titel:** Geben Sie dem Termin einen entsprechenden Titel. Dieser erscheint später im Kalender.
- **Location:** Geben sie einen Ort für den Termin an.
- **Beschreibung:** Geben Sie eine Beschreibung zu dem Termin ein.
- **Start:** An welchem Tag und zu welcher Uhrzeit beginnt der Termin.
- **End:** An welchem Tag und zu welcher Uhrzeit endet der Termin. Sie können das Datum per Hand eingeben oder über einen kleinen Kalender auswählen. Dieser befindet sich zwischen Datum und Uhrzeit.
- **Status:** Bestimmen Sie den Status des Termins. Sie können zwischen Meeting, Privat, Freizeit und Öffentlich auswählen.
- **Sequenz:** Wählen Sie hier aus, ob sich der Termin wöchentlich, monatlich oder jährlich wiederholt und bestimmen Sie außerdem ein Ende der Wiederholung.
- **Teilnehmer:** Legen Sie die eingeladenen Teilnehmer des Termins fest. Diese bekommen eine Nachricht zugeschickt.

Klicken Sie nun auf „Neu“ und der Termin erscheint im Kalender.

6.2 FAQ – Häufig gestellte Fragen

Mit Hilfe der FAQ-Wissensdatenbank werden häufig gestellten Fragen hilfreiche Antworten gegeben. Dies sind zum Beispiel allgemeine Informationen zur Bedienung des Programms, firmenspezifische Vorgehensweisen oder Ratschläge zum Beheben bekannter Probleme.

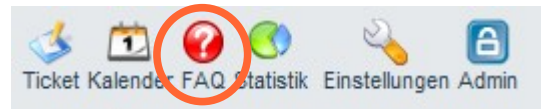


Abbildung 66: Modul "FAQ"

Die Funktion „FAQ“ finden Sie in der Modulleiste. Die zugehörigen Modulfunktionen sind in Abbildung 67 dargestellt.

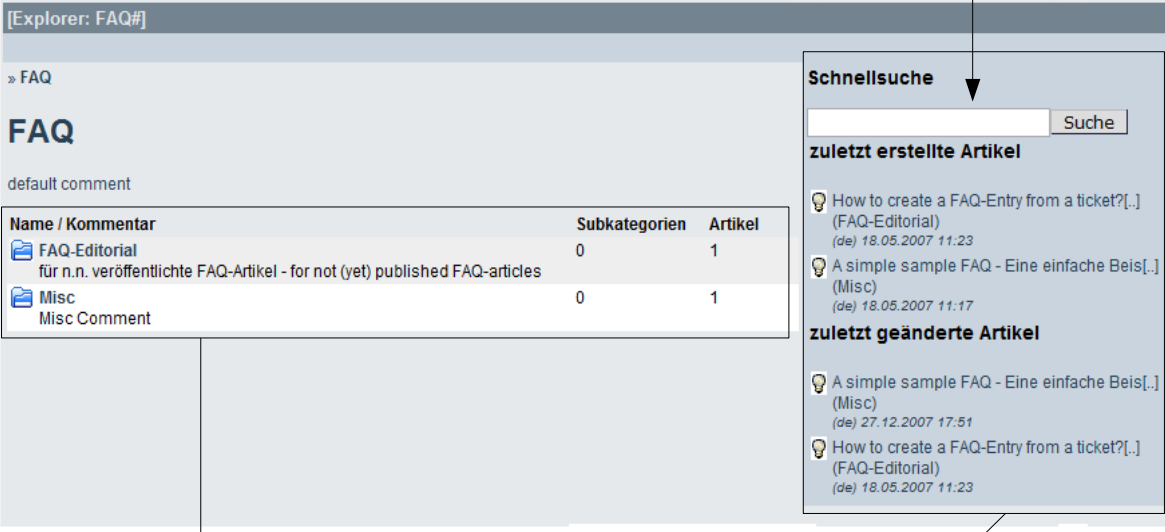


Abbildung 67: Modulfunktionen des Moduls "FAQ"

6.2.1 FAQ-Explorer

Wird das Modul „FAQ“ ausgewählt, gelangen Sie in den so genannten FAQ-Explorer. Dieser hat folgende Gestalt:

Geben Sie hier einen Suchbegriff ein.



Name / Kommentar	Subkategorien	Artikel
FAQ-Editorial für n.n. veröffentlichte FAQ-Artikel - for not (yet) published FAQ-articles	0	1
Misc Misc Comment	0	1

FAQ-Ordner mit verschiedenen Kategorien

Hier sehen Sie zuletzt erstellte und geänderte FAQ-Artikel.

Abbildung 68: FAQ-Explorer

Im rechten Bereich befinden sich die Suchleiste für die Schnellsuche und die FAQ-Artikel, die zuletzt erstellt und geändert wurden. Sie können die Suche aber auch über die Funktion „Suche“ im Modul „FAQ“ durchführen.

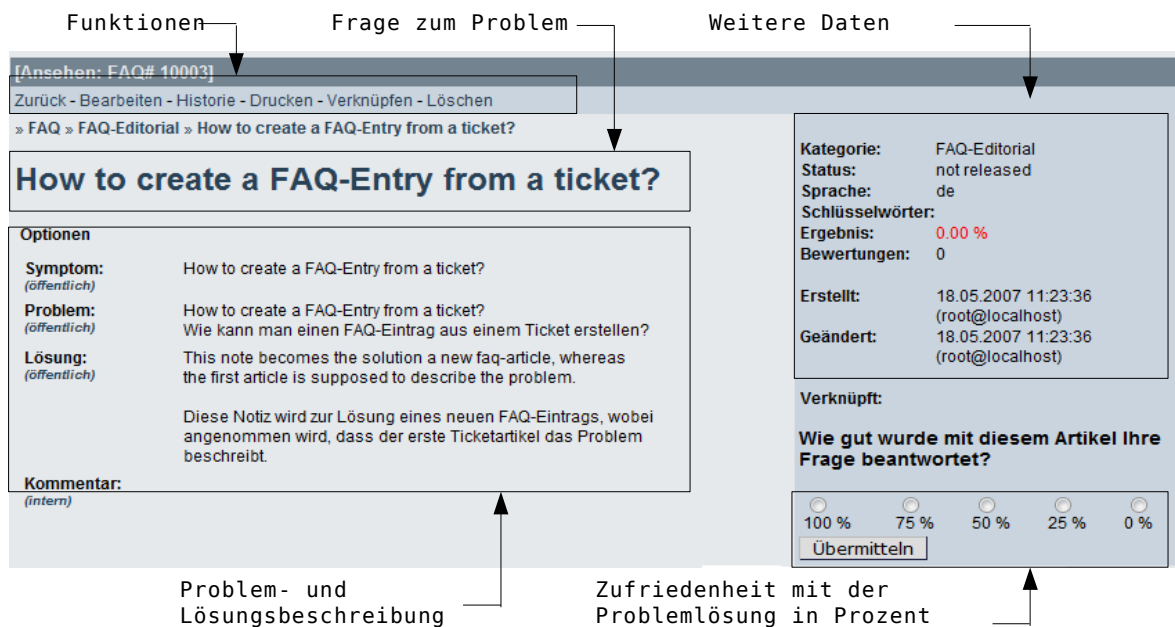
Im linken Bereich des FAQ-Explorers sind die FAQ-Ordner aufgeführt. Jeder Ordner entspricht einer anderen Kategorie. Wählen Sie eine Kategorie aus, so werden evtl. vorhandene Unterkategorien sowie die enthaltenen FAQ-Tickets aufgeführt.

Bei Auswahl eines FAQ-Artikels, erhalten Sie mehr Informationen über dessen Inhalt:

- die zu klärende Frage,
- das aufgetretene Symptom,
- eine Problem und Lösungsbeschreibung sowie
- eventuelle Kommentare der FAQ-Redaktion.

6.2.1.1 Inhalt eines FAQ-Artikels

Wählen Sie einen FAQ-Artikel über einen FAQ-Ordner im Explorer oder über die Modulfunktion „Suche“ aus. Abbildung 61 zeigt Ihnen eine mögliche Ansicht, die Sie dann erhalten.



The screenshot shows the following content:

- Funktionen:** [Ansehen: FAQ# 10003], Zurück - Bearbeiten - Historie - Drucken - Verknüpfen - Löschen
- Frage zum Problem:** » FAQ » FAQ-Editorial » How to create a FAQ-Entry from a ticket?
- Header:** How to create a FAQ-Entry from a ticket?
- Options:**
 - Symptom:** How to create a FAQ-Entry from a ticket? (öffentlich)
 - Problem:** How to create a FAQ-Entry from a ticket? Wie kann man einen FAQ-Eintrag aus einem Ticket erstellen? (öffentlich)
 - Lösung:** This note becomes the solution a new faq-article, whereas the first article is supposed to describe the problem. Diese Notiz wird zur Lösung eines neuen FAQ-Eintrags, wobei angenommen wird, dass der erste Ticketartikel das Problem beschreibt. (öffentlich)
 - Kommentar:** (intern)
- Weitere Daten:**
 - Kategorie: FAQ-Editorial
 - Status: not released
 - Sprache: de
 - Schlüsselwörter:
 - Ergebnis: 0.00 %
 - Bewertungen: 0
 - Erstellt: 18.05.2007 11:23:36 (root@localhost)
 - Geändert: 18.05.2007 11:23:36 (root@localhost)
 - Verknüpft:
 - Wie gut wurde mit diesem Artikel Ihre Frage beantwortet?
 - Progress bar: 100%, 75%, 50%, 25%, 0%
 - Übermitteln

Abbildung 69: Inhalt eines FAQ-Artikels

Über der Frage zum Problem finden Sie Funktionen, die Sie mit dem FAQ-Ticket vornehmen können. Diese sind:

- **Zurück:** Bringt Sie zurück zum FAQ-Explorer.
- **Bearbeiten:** Diese Funktion ermöglicht das Bearbeiten eines FAQ-Artikels. Sie können zum Beispiel die Problem- und Lösungsbeschreibung ändern oder weitere Optionen ausführen.
- **Historie:** Auflistung der Aktionen, die mit dem FAQ-Artikel vorgenommen wurden, sowie Zeitpunkt der Aktionen und von welchem Benutzer sie durchgeführt wurden.
- **Drucken:** Erstellt eine PDF-Datei mit dem FAQ-Inhalt.
- **Verknüpfen:** Mit dieser Funktion kann ein FAQ-Eintrag mit einem weiteren FAQ-Ticket oder einem Ticket verknüpft werden.
- **Löschen:** Löscht den gewählten FAQ-Artikel.

6.2.2 Verfassen eines FAQ-Artikels

Ein neuer FAQ-Artikel kann über die Modulfunktion „Neuer Artikel“ erstellt werden. Nach Aufruf dieser Funktion stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- **Titel:** Geben Sie hier den Titel des FAQ-Artikels ein.
- **Schlüsselwörter:** Als Schlagwörter sollten prägnante Bezeichnungen zum Sachverhalt gewählt werden. Die Trennung der Schlagwörter erfolgt durch Leerzeichen.
- **Kategorie:** Wählen Sie eine Kategorie aus, in der der FAQ-Artikel gespeichert wird.
- **Status:** Definieren Sie über den Status, für wen der FAQ-Artikel lesbar ist.
- **Sprache:** Wählen Sie hier die Sprache aus, in der der Eintrag verfasst wurde.
- **Anlage:** Fügen Sie hier eine Anlage hinzu.

Außerdem gibt es folgende Eingabefelder, in die Sie Ihren Wunschttext eingeben können:

- Symptom,
- Problem,
- Lösung und
- Kommentar.

In Klammern sehen Sie für welche Person der Inhalt der Eingabefelder sichtbar ist. Interne Angaben werden nur auf der Agentenseite angezeigt. Öffentliche Texte sind jedoch auch auf Kundenseite sichtbar.

Die Inhalte der einzelnen Eingabefelder können als reiner Text oder mit Hilfe einer HTML-Kodierung angegeben werden. Durch die Nutzung von HTML-Befehlen wird der Text in einem speziellen Layout formatiert.

Um das FAQ-Ticket zu erstellen, klicken abschließend Sie auf „Übermitteln“.

6.2.3 Suche nach einem FAQ-Artikel

Ein spezieller FAQ-Artikel kann über die Modulfunktion „Suche“ im Modul „FAQ“ ermittelt werden. Als Suchkriterien stehen die Optionen zur Verfügung, die auch bei der Erstellung abgefragt werden.

- **Volltext:** Geben Sie ein Wort oder einen Teil aus dem Inhalt des Eintrags an.
- **Nummer:** Jeder FAQ-Artikel bekommt eine Nummer zugeordnet. Geben Sie in dieses Feld die vollständige Nummer oder nur einen Teil davon ein. Analog zur Ticketsuche werden z.B. bei 10* alle FAQ-Artikel aufgelistet, deren Nummer mit einer 10 beginnt. Wird das Symbol „*“ weggelassen, so wird nur nach FAQ-Artikeln mit der Nummer 10 gesucht.
- **Titel:** Geben Sie ein Wort oder einen Teil aus dem Titel ein.
- **Schlüsselwort:** Geben Sie ein Schlüsselwort ein, nach dem gesucht werden soll.
- **Sprache:** Wählen Sie die Sprache aus, in der der FAQ-Artikel verfasst wurde.
- **Kategorie:** Suchen Sie in einer bestimmten Kategorie nach einem FAQ-Artikel.

Klicken Sie auf „Suche“, um den FAQ-Artikel zu ermitteln. Das Suchergebnis wird unter den Suchoptionen angezeigt. Abbildung 70 zeigt Ihnen die Darstellung an einem kleinen Beispiel.

[Suche: FAQ#]					
FAQ#	Titel	Kategorie	Sprache	Status	Geändert
10002	A simple sample FAQ - Eine einfache Beispielantwortvorlage	Misc	de	internal (agent)	(27.12.2007 17:51:10)
10005	Anfrage an Geschaeftsführung	FAQ-Editorial	de	not released	(28.10.2008 13:18:34)
10003	How to create a FAQ-Entry from a ticket?	FAQ-Editorial	de	not released	(18.05.2007 11:23:36)
10004	Anfrage an Geschaeftsführung	FAQ-Editorial	de	not released	(28.10.2008 13:16:29)

Abbildung 70: Suche im Modul "FAQ"

6.2.4 Historie anschauen

Eine zentrale Historie kann über die Modulfunktion „Historie“ aufgerufen werden. In dieser Historie werden Informationen zu allen FAQ-Artikeln aufgelistet. Ein FAQ-Artikel kann dabei mehrmals aufgeführt sein, wenn z.B. eine Veränderung vorgenommen wurde. Der Inhalt der Historie wird absteigend nach Datum geordnet.

Abbildung 71 zeigt nachfolgend den generellen Aufbau der eingeblendeten Übersicht.

[System History: FAQ#]				
FAQ#	Titel	Kategorie	Name	Zeit
10005	Anfrage an Geschaeftsführung	FAQ-Editorial	Created	(28.10.2008 13:18:34)
10004	Anfrage an Geschaeftsführung	FAQ-Editorial	Created	(28.10.2008 13:16:29)
10002	A simple sample FAQ - Eine einfache Beispielantwortvorlage	Misc	Updated	(27.12.2007 17:51:10)
10002	A simple sample FAQ - Eine einfache Beispielantwortvorlage	Misc	Updated	(27.12.2007 17:50:39)
10003	How to create a FAQ-Entry from a ticket?	FAQ-Editorial	Created	(18.05.2007 11:23:36)
10002	A simple sample FAQ - Eine einfache Beispielantwortvorlage	Misc	Created	(18.05.2007 11:17:15)

Abbildung 71: Historie im Modul "FAQ"

Um mehr Informationen zu einem FAQ-Artikel zu erhalten, kann durch einen Klick auf die FAQ-Nummer der Inhalt des FAQ-Eintrags aufgerufen werden.

6.2.5 Sprache ändern oder hinzufügen

Mit der Modulfunktion „Sprache“ im Modul „Ticket“ verwalten Sie die Sprachen der FAQ-Artikel.

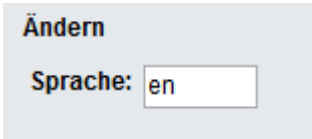
- **Ändern der Sprachzuordnung eines FAQ-Artikels:**

1.



Auf der linken Seite sind die vorhandenen Sprachen zu sehen. Markieren Sie die zu ändernde Sprache und klicken Sie auf „Ändern“.

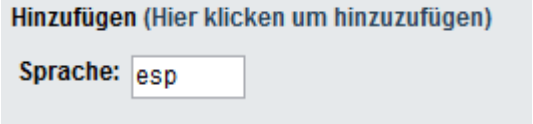

2.



Die ausgewählte Sprache wird in das nebenstehende Feld eingefügt.

3. Klicken Sie auf „Ändern“ und die Sprache wird geändert. Die Schaltfläche „Ändern“ ist ganz rechts zu finden.

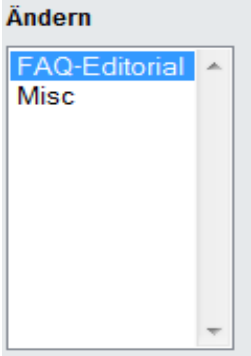
- **Hinzufügen einer Sprache:**

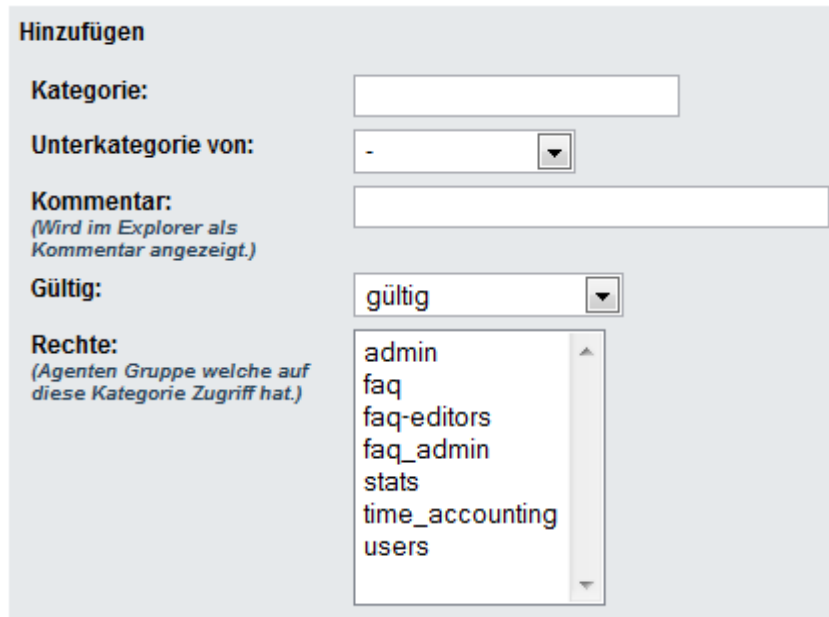
1. **Hinzufügen (Hier klicken um hinzuzufügen)** Geben sie eine neue Sprache ein. Hier als Beispiel Spanisch.

2. **Ändern** Klicken Sie auf „Hinzufügen“ und die neue Sprache erscheint in der linken Liste bei den anderen Sprachen. Ab jetzt kann auch diese für die Sprachzuordnung ausgewählt werden.


6.2.6 Kategorie ändern oder hinzufügen

Die Angaben eines FAQ-Ordners können über die Modulfunktion „Kategorie“ geändert werden. In diesem Bereich können auch neue Kategorien hinzugefügt werden.

- **Ändern einer Kategorie:**

1. **Ändern** Auf der linken Seite sind die vorhandenen Kategorien zu sehen. Markieren Sie die Kategorie, die geändert werden soll.

2. Klicken Sie auf „Ändern“ und die Angaben der ausgewählten Kategorie werden in die nebenstehenden Felder eingetragen.
3. Jetzt können Sie Veränderungen an folgenden Punkten vornehmen:
 - **Kategorie:** Hier kann der Name der Kategorie geändert werden.
 - **Unterkategorie:** Legen Sie fest, ob es sich um eine Unterkategorie handelt und wenn ja, welche die übergeordnete Kategorie ist.
 - **Kommentar:** Ändern Sie in diesem Feld den eventuell eingetragenen Kommentar.
 - **Gültig:** Wählen Sie hier, ob die Kategorie zugänglich ist.
 - **Rechte:** Mit dieser Option wird festgelegt, wer Zugriff auf die FAQ-Kategorie hat. Hierfür werden die Gruppenrechte genutzt.
4. Klicken Sie auf „Aktualisieren“, um die Änderungen vorzunehmen.



Hinzufügen

Kategorie:

Unterkategorie von:

Kommentar:
(Wird im Explorer als Kommentar angezeigt.)

Gültig:

Rechte:
(Agenten Gruppe welche auf diese Kategorie Zugriff hat.)

- admin
- faq
- faq-editors
- faq_admin
- stats
- time_accounting
- users

Abbildung 72: Ändern einer Kategorie im Modul "FAQ"

- **Hinzufügen einer Kategorie:**

1. Geben Sie in das Feld „Kategorie“ den Namen einer neuen Kategorie ein.
2. Nun können Sie, wie auch bei einer Änderung einer Kategorie, verschiedene Optionen bzw. Eintragungen vornehmen.
3. Klicken Sie auf „Hinzufügen“, um die neue Kategorie zu erstellen.

6.2.7 FAQ-Workflow

Nachdem die einzelnen Modulfunktionen und auch der Aufbau eines FAQ-Artikels beschrieben wurde, soll nun noch einmal der Vorgang zur Erstellung eines neuen Eintrags dargestellt werden.

1. Erstellen Sie einen neuen FAQ-Artikel mit Ihrer Frage über die Modulfunktion „Neuer Artikel“ im Modul „FAQ“. Eine genaue Beschreibung zum Erstellen eines Eintrags finden Sie im Abschnitt 6.2.2.
2. Mit der Erstellung des Artikels wird ein FAQ-Eintrag im Status „nicht veröffentlicht“ erstellt. Die Gruppe „FAQ-Editorial“ erhält einen Hinweis über diesen Vorgang.
3. Der FAQ-Eintrag kann nun von einem FAQ-Redakteur geprüft, bearbeitet und gegebenenfalls freigegeben werden. Bei der Freigabe wird der Status „intern“, „extern“ oder „öffentlich“ festgelegt.
4. Mit der Freigabe des FAQ-Artikels kann eine Antwort zu der eingestellten Frage an den Kunden gesendet werden.

Die angeführten Arbeitsschritte sind in Abbildung 73 noch einmal bildhaft dargestellt.

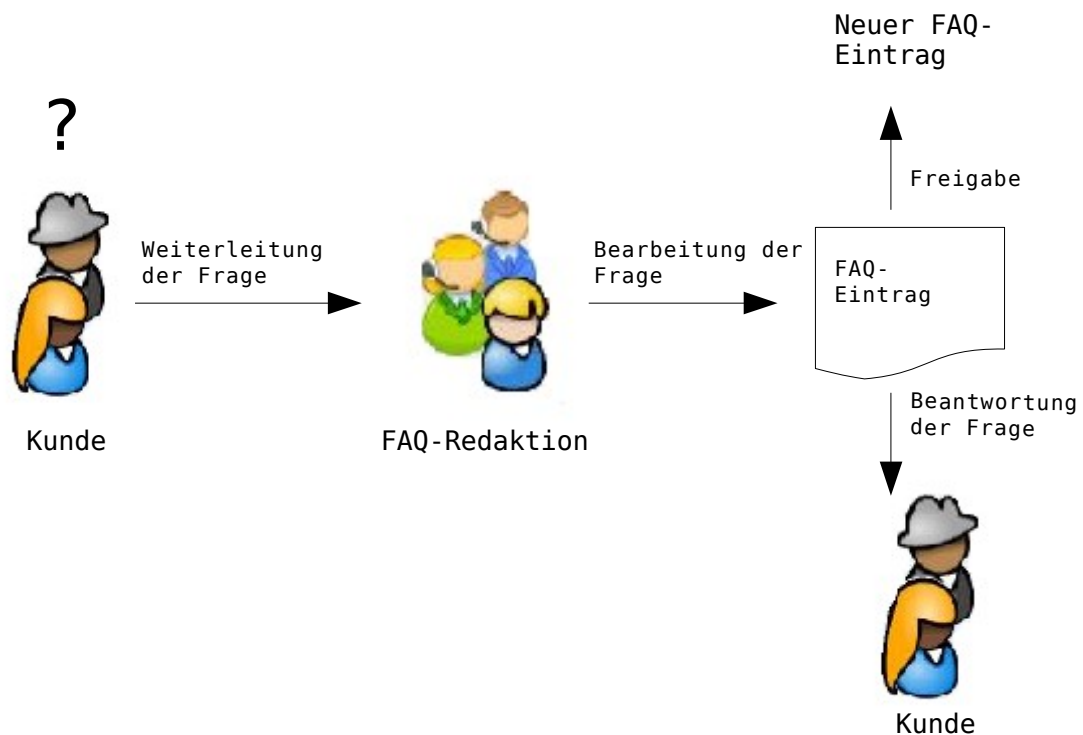


Abbildung 73: FAQ-Workflow

6.3 Statistik

Mit der Statistik-Funktion werden umfangreiche und individuelle Auswertungen zu den vorhandenen Tickets erstellt. Diese können sowohl für Tabellenkalkulationen als auch direkt als PDF-Datei ausgegeben werden. Dieses Modul eignet sich somit ideal für das interne und externe Reporting.



Abbildung 74: Modul "Statistik"

Die Funktion „Statistik“ finden Sie in der Modulleiste. Die zugehörigen Modulfunktionen sind in Abbildung 75 dargestellt.



Abbildung 75: Modulfunktionen des Moduls "Statistik"

6.3.1 Überblick der Statistiken

Wenn Sie die Modulfunktion „Übersicht“ im Modul „Statistik“ auswählen, erhalten Sie eine Übersicht über die schon erstellten Statistiken.


[Übersicht: Statistik]			
Ergebnis: 1-4 - Treffer gesamt: 4 - Seite: 1			
Statistik Nr. 	Titel 	Objekt 	Beschreibung
10001	Neue Tickets	Ticket	Anzahl der neuen Tickets pro Tag und Queue die im [...]
10002	Statusveraenderungen in der Monatsuebersicht		Monatsaufistung, in der dargestellt wird, welche [...]
10003	Überblick über alle Tickets im System	Ticket	Aktueller Status aller im System befindlicher Tick[...]
10004	Inhaltsuebersicht		Inhaltsuebersicht ueber offene Tickets (Subject, S[...]

Abbildung 76: Überblick der Statistiken

Die Statistiken können auf- und absteigend nach Angaben wie der Statistiknummer, Titel und Objekt geordnet werden. Zu jeder Statistik ist außerdem eine kurze Beschreibung angegeben.

Um eine Statistik anzusehen, wählen Sie die entsprechende Statistiknummer aus. Hier finden Sie einerseits weitere Informationen, andererseits Funktionen, die mit der Statistik vorgenommen werden können. Die Funktionen sind:

- **Zurück:** Führt Sie zurück zur Übersicht der Statistiken.
- **Bearbeiten:** Ermöglicht das Bearbeiten der Konfiguration der ausgewählten Statistik.
- **Löschen:** Mit dieser Funktion wird die ausgewählte Statistik gelöscht.
- **Konfiguration exportieren:** Exportiert die Konfiguration der Statistik als XML-Datei.

6.3.2 Statistik bearbeiten

Wählen Sie in der Modulfunktion „Übersicht“ eine Statistik aus, welche bearbeitet werden soll und anschließend die Funktion „Bearbeiten“. In den folgenden vier Oberflächen können einzelne oder alle Angaben geändert werden.

In [Bearbeitungsschritt 1](#) können Sie folgende Angaben bearbeiten:

Titel*	Geben Sie hier einen Titel für die Statistik ein.
Beschreibung*	Hier wird die Beschreibung der Statistik eingegeben.
Dynamisches Objekt*	Hier kann ein dynamisches Objekt ausgewählt werden. (Anmerkung: Es ist installationsabhängig, wie viele dynamische Objekte angezeigt werden)
Rechtevergabe*	Sie können eine oder mehrere Gruppen auswählen, um die Statistiken für die entsprechenden Agenten sichtbar zu machen.
Format*	Auswahl der möglichen Ausgabeformate.
Graphikgröße	Wenn Sie als Ausgabeformat eine Graphik ausgewählt haben, müssen Sie hier die Graphikgröße bestimmen.
Zeilensummierung Spaltensummierung	Wenn Sie eine Summierung der Reihen / Spalten wünschen, wählen Sie an dieser Stelle bitte „Ja“.
Cache	Die meisten Statistiken können zwischengespeichert werden. Dies beschleunigt das wiederholte Aufrufen einer Statistik. (Anmerkung: Dies ist sinnvoll für große Datenbanken und langsame Server)
Gültig	Das Setzen einer Statistik auf 'ungültig' schließt diese von der Benutzung aus. Dies ist sinnvoll, wenn man nicht möchte, dass diese Statistik aktuell genutzt wird oder die Statistik nicht fertig konfiguriert ist.

Alle Angaben mit einem roten „*“ sind Pflichtangaben.

Drücken Sie auf „Weiter“, um zu die Angaben in Bearbeitungsschritt 2 zu bearbeiten.

In [Bearbeitungsschritt 2](#) wird die **Angabe für die X-Achse** definiert. Zur Auswahl stehen folgende Elemente:

- Queue,
- Status,
- Status-Typ,
- Priorität,
- Erstellt in Queue,
- Erstellt mit der Priorität,
- Erstellt mit dem Status,
- Sperren,
- Erstellt* und
- Ticket geschlossen*

Sie können ein Element über das Optionsfeld auswählen. Anschließend müssen zwei oder mehr Attribute des Elements ausgewählt werden. Wenn Sie keine Attribute des Elements auswählen werden alle Attribute verwendet, auch solche, die erst nach der Konfiguration der Statistik hinzukommen. Wenn Sie den Haken in der „Fixiert“ Checkbox entfernen, kann der Agent der die Statistik erstellt, die Attribute des entsprechenden Elements verändern. Wählen Sie bei Elementen mit einem „*“ nur ein Attribut aus oder entfernen Sie das Häkchen der Checkbox „Fixiert“. Drücken Sie auf „Weiter“, um den 3. Bearbeitungsschritt aufzurufen.

In Bearbeitungsschritt 3 werden die **Angaben für die Wertereihe (Y-Achse)** festgelegt. Hier stehen Ihnen die selben Elemente zur Auswahl, wie im Bearbeitungsschritt 2. Drücken Sie auf „Weiter“, um zu den Angaben in Bearbeitungsschritt 4 zu gelangen.

In Bearbeitungsschritt 4 werden **Einschränkungen für die Statistik** definiert. Zur Auswahl stehen folgende Elemente:

- Status,
- Status-Typ,
- Priorität,
- Erstellt in Queue-Ansicht,
- Erstellt mit der Priorität,
- Sperren,
- Titel,
- Kundenlogin,
- Von,
- An,
- CC,
- Betreff,
- Text,
- Erstellt:
- Ticket geschlossen und
- Kunden#.

Drücken Sie auf „Abschließen“, um die Bearbeitung zu beenden.

6.3.3 Neue Statistik erstellen

Um eine neue Statistik zu erstellen, wählen Sie die Modulfunktion „Neu“ im Modul „Statistik“. Hier finden Sie die selben Arbeitsschritte wie im Kapitel 6.3.2 wieder. Diese werden hier nicht noch einmal erläutert.

Drücken Sie auf „Abschließen“, um die Statistikkonfigurationen zu erstellen. Klicken Sie nun auf „Start“ und die gewünschte Statistik wird angezeigt.

6.3.4 Import von Dateien

Um eine Statistikkonfigurationen zu importieren, wählen Sie die Modulfunktion „Import“ im Modul „Statistik“. Mit dieser Option können bereits vorhandene Statistikkonfigurationen eingespielt werden. Der Name der Datei, welche importiert werden soll, wird im Feld **Datei** eingegeben. Sie können eine Datei aber auch über **Durchsuchen** auswählen. Klicken Sie anschließend auf **Import** und die ausgewählte Datei wird importiert.

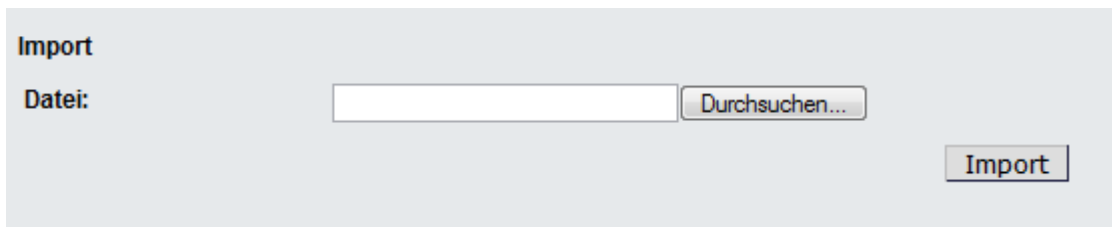


Abbildung 77: Import von Statistikkonfigurationen

6.4 Einstellungen – Persönliche Arbeitsweise anpassen

Die Funktion „Einstellungen“ finden Sie in der Modulleiste.



Abbildung 78: Modul "Einstellungen"

Hier können Sie aus vielen Einstellungen Ihre persönliche Arbeitsweise optimal anpassen. Die einzelnen Einstellungen sind in folgende drei Kategorien unterteilt:

- Oberfläche,
- Mail Management und
- Andere Optionen.

6.4.1 Einstellungen – Oberfläche

Sprache Wählen Sie die Sprache der Oberfläche aus. Es stehen über 25 Sprachen zur Auswahl.

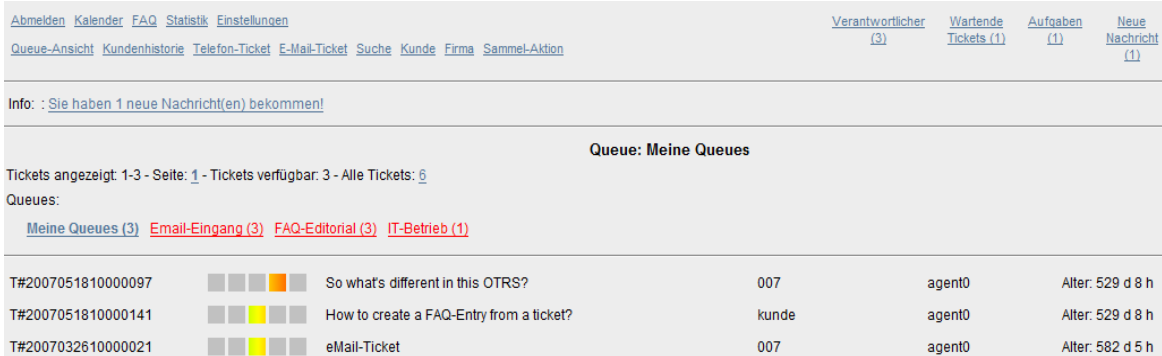
Schema Legen Sie hier das Anzeigeschema der Module und Modulfunktionen fest.

Einfach: Die Symbole verschwinden, siehe Abbildung 79.

Standard: Module und Modulfunktion befinden sich in einer Reihe mit Ihren persönlichen Ticketfunktionen. Die linke Spalte verschwindet.

VerticalNavBar: Die Modulfunktionen befinden sich in einer Reihe mit den persönlichen Ticketfunktionen. Die Module werden auf der linken Seite in Spaltenform angezeigt.

VerticalNavBar2: Die Module befinden sich in einer Reihe mit den persönlichen Ticketfunktionen. Bei dieser Auswahl werden die Modulfunktionen auf der linken Seite in Spaltenform angezeigt.



Abmelden Kalender FAQ Statistik **Einstellungen** Verantwortlicher (3) Wartende Tickets (1) Aufgaben (1) Neue Nachricht (1)

Queue-Ansicht Kundenhistorie Telefon-Ticket E-Mail-Ticket Suche Kunde Firma Sammel-Aktion

Info: : Sie haben 1 neue Nachricht(en) bekommen!

Queue: Meine Queues

Tickets angezeigt: 1-3 - Seite: 1 - Tickets verfügbar: 3 - Alle Tickets: 6

Queues:

[Meine Queues \(3\)](#) [Email-Eingang \(3\)](#) [FAQ-Editorial \(3\)](#) [IT-Betrieb \(1\)](#)

T#2007051810000097	■ ■ ■ ■ ■	So what's different in this OTRS?	007	agent0	Alter: 529 d 8 h
T#2007051810000141	■ ■ ■ ■ ■	How to create a FAQ-Entry from a ticket?	kunde	agent0	Alter: 529 d 8 h
T#2007032610000021	■ ■ ■ ■ ■	eMail-Ticket	007	agent0	Alter: 582 d 5 h

Abbildung 79: Einstellungsoption "Schema", Einfach

FixedNavBar Sie können die linke Navigationsspalte fixieren oder frei schweben lassen. Beim freien Schweben bewegt sich die linke Spalte mit nach oben oder unten, wenn Sie mit der Maus scrollen.

Queue-Ansicht Wählen sie aus, wie die Tickets in den Queues angezeigt werden sollen.

Einfach: Die Tickets werden wie in Abbildung 80 angezeigt.

Standard: Die Tickets werden als Ticketzeile angezeigt. Ein Beispiel für diese Auswahl finden Sie in Abbildung 10.

Foldable:

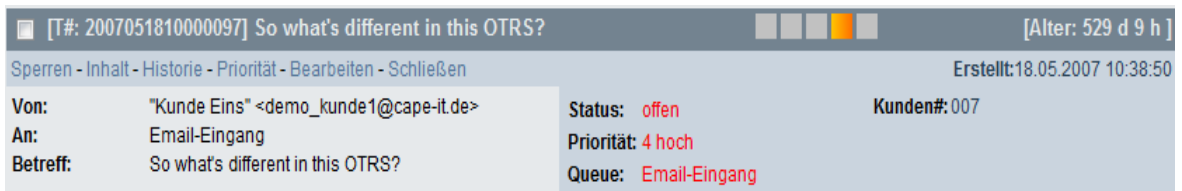


Abbildung 80: Einstellungsoption "Queue-Ansicht", Einfach

Queue-Ansicht Aktualisierungszeit Bestimmen Sie, nach welcher Zeit die Queue-Ansicht automatisch aktualisiert wird.

Foldergröße Hier können Sie festlegen, wie viele Artikel maximal in einem Folder in der Artikelübersicht angezeigt werden. Ein Folder ist dabei die Gruppierung einzelner Arbeitsschritte. In Abbildung 81 wird dies mit der Einstellung „5“ verdeutlicht.

Durch einen Klick auf die Folder-Überschrift wird dieser zusammengeklappt. Diese Möglichkeit erhöht die Übersichtlichkeit beim Bearbeiten eines Tickets.

Artikelübersicht						
Artikel 1 - 5 (08.03.2007 10:26:39 - 28.10.2008 20:16:36)						
>> 1.	Kunde		08.03.2007 10:26:39	OTRS Feedback <feedback@otrs.org>	Welcome to OTRS!	
2.	Agent		06.10.2008 21:02:09	Maxi Mustermann <maxi.mustermann@t-onlin[...]>	Warten!	
3.	Agent		28.10.2008 20:15:55	OTRS System <otrs@localhost>	Welcome to OTRS!	
4.	Agent		28.10.2008 20:16:19	OTRS System <otrs@localhost>	Welcome to OTRS!	
5.	Agent		28.10.2008 20:16:36	Maxi Mustermann <maxi.mustermann@t-onlin[...]>	Priority Update!	
Artikel 6 - 7 (28.10.2008 20:17:03 - 28.10.2008 20:17:43)						
6.	Agent		28.10.2008 20:17:03	Maxi Mustermann <maxi.mustermann@t-onlin[...]>	neuer Besitzer	
7.	Agent		28.10.2008 20:17:43	OTRS System <otrs@localhost>	Anfrage	

*1 Folder mit den Artikeln 1 bis 5

*2 Folder mit den Artikeln 6 bis 7

Abbildung 81: Einstellungsoption "Foldergröße"

Anzeigeart von verlinkten Objekten

Es gibt zwei Anzeigearten für verlinkte Objekte.

Standard: Die verlinkten Objekte werden untereinander angezeigt.

TabPanel: Die verlinkten Objekte werden als Reiter angezeigt.

Standard

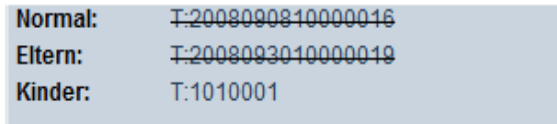


Abbildung 82: Verlinkte Objekte, Standard

TabPanel

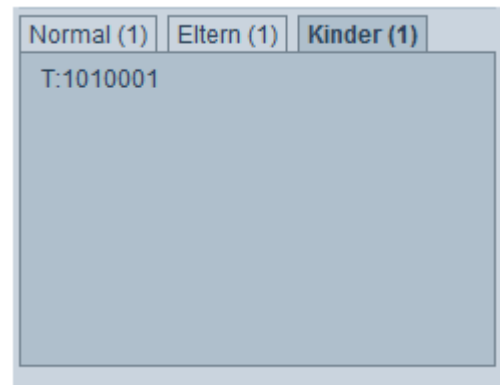


Abbildung 83: Verlinkte Objekte, TabPanel

Anzeigeart von Personeninfos

Es gibt zwei Anzeigearten für Personeninfos.

Standard: Die Personeninfos werden untereinander angezeigt.

TabPanel: Die Personeninfos werden als Reiter angezeigt.

Standard

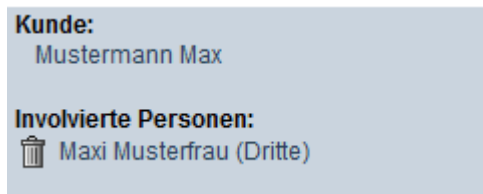


Abbildung 84: Personeninfos, Standard

TabPanel

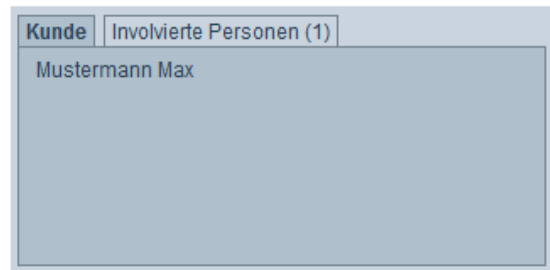


Abbildung 85: Personeninfos, TabPanel

Gezeigte Tickets

Legen Sie die maximale Anzahl an Tickets fest, die pro Seite in der Queue-Ansicht angezeigt werden.

Fenster nach neuem Ticket

Entscheiden Sie, welches Fenster nach der Erstellung eines neuen Tickets angezeigt werden soll:

Ticket erstellen: Die genutzte Eingabemaske wird wieder aufgerufen.

Ticketinhalt: Das so eben erstellte Ticket wird angezeigt.

6.4.2 Einstellungen – Mail Management

Mitteilung bei neuem Ticket	Sie bekommen eine Mitteilung, wenn ein neues Ticket in „Meine Queues“ eingestellt wird.
Mitteilung bei Nachfragen	Ihnen wird eine Mitteilung gesendet, wenn ein Kunde eine Nachfrage zu einem Ticket stellt und Sie Besitzer oder Verantwortlicher sind.
Mitteilung bei Überschreitung der Sperrzeit	Wenn ein Ticket vom System freigegeben („unlocked“) wird, bekommen Sie eine Mitteilung zu gesendet.
Mitteilung bei Queue-Wechsel	Wird ein Ticket in „Meine Queues“ verschoben, wird Ihnen eine Mitteilung gesendet.

6.4.3 Einstellungen – Andere Optionen

Passwort ändern	Um Ihr Passwort zu ändern geben Sie in der ersten Zeile das neue Passwort ein und wiederholen es in der zweiten Zeile. Das Passwort wird geändert, wenn Sie auf „Aktualisieren“ klicken.
Meine Queues	Hier können Sie Ihre bevorzugten Queues auswählen. Alle Tickets, die in den ausgewählten Queues liegen, werden anschließend in „Meine Queues“ aufgelistet.
Rechtschreib-Wörterbuch	Wählen Sie die Sprache des Standard-Wörterbuches aus.

7 Anhang

7.1 Referenzen

Nr.	Dokumentenname	Thema	Version	Datum	Autor

7.2 Feature-Liste

In diesem Anwenderhandbuch für OTRS::CiCS 2.1 finden Sie folgende neue Funktionen:

- Neues Oberflächendesign (z.B. von Telefonticket, E-Mail-Ticket, Artikelfunktion "Antworten" und Artikelfunktion "Schließen")
 - verbesserte und übersichtlichere Struktur der Eingabeformulare
 - erweiterte Reiterauswahlen
 - interne Notizen können automatisch auch per Mail an involvierte Personen versendet werden (Auswahl über Reiter "involvierte Personen" und anschließend ein Häkchen an "Cc:" oder "Bcc:" bei der entsprechenden Person)
- neue Suchoption: letzte Änderung zwischen <Datum> und <Datum>
- verbesserte Kundendatenansicht in der Kundenhistorie (Daten des Kunden sind fixiert beim Scrollen)
- erweiterte Funktionalitäten für involvierte Personen
 - erweiterte Agenten- / Kundenauswahl (sonst konnten nur Kunden involviert werden, jetzt können Kunden und Agenten involviert werden)
 - Mehrfachauswahl involvierter Personen möglich
 - automatisches Verknüpfen involvierter Personen bei Mail-Kommunikation
 - Versenden von Benachrichtigungen an involvierte Personen

Stichwortverzeichnis

A

Admin.....	10
Agent.....	10
Anwendungsbereich.....	10
Artikel.....	11, 29
Artikelfunktionen.....	27
Antwort erstellen.....	27
Artikel.....	29
Kunden kontaktieren.....	28
Umleiten.....	29
Weiterleiten.....	29
Artikelinhalt.....	27
Aufgaben.....	13, 44

B

Bedienoberfläche.....	12
Begriffe.....	10
Besitzer.....	11

C

CRM.....	8
CRM-Lösungen.....	9

D

Detailansicht.....	12, 15ff., 30
--------------------	---------------

E

E-Mail-Ticket.....	14
Erstellen.....	38
Einleitung.....	9
Einstellungen.....	63
Andere Optionen.....	66
Mail Management.....	66
Oberfläche.....	63
ERP.....	8
ERP-Lösungen.....	9
Explorer.....	32

F

FAQ.....	53
FAQ - Workflow.....	59
FAQ-Artikel suchen.....	55
FAQ-Workflow.....	59
Historie.....	56
Inhalt.....	54
Kategorie ändern.....	57
Kategorie hinzufügen.....	58
Neuer FAQ-Artikel.....	55
Sprache ändern.....	56
Sprache hinzufügen.....	57
Firma.....	14, 37
Hinzufügen.....	37

G	
Gesperrt.....	14
Bearbeiten oder freigeben.....	46
K	
Kalender.....	51
Kalenderansicht drucken.....	51
Termin eintragen.....	52
Kunde.....	10, 14
Anlegen.....	34
Kundendaten ändern.....	35
Kundendaten hinzufügen.....	35
Suche Kundenkontakt.....	35
Kundenhistorie.....	14, 35
Kurzansicht.....	15f.
M	
Modul „Einstellungen“	12, 33
Modul „FAQ“	12, 32
Modul „Ticket“.....	14
Module und Navigation.....	12
N	
Neue Nachricht.....	14, 45
Neuer Artikel.....	32
O	
Optionen bei der Ticketerstellung.....	
FAQ.....	42
Rechtschreibung.....	42
Optionen Ticketerstellung.....	42
OTRS.....	8
P	
Persönliche Ticketfunktion.....	12
Aufgaben.....	44
Gesperrt.....	46
Neue Nachrichten.....	45
Verantwortlicher.....	43
Wartende Tickets.....	44
Priorität.....	11
Q	
Queue.....	11, 14
Meine Queues.....	33, 66
Queue-Ansicht.....	12, 14f.
S	
Sammel-Aktion.....	14, 50
Schnellansicht.....	15
Statistik.....	
Import Dateien.....	62
Neue.....	62
Überblick.....	60
Status.....	11, 39
erfolglos.....	39
erfolgreich.....	39

neu.....	39
offen.....	39
Warten auf.....	39
Warten zur.....	40
Suche.....	14, 32
Suchvorlage.....	13
T	
Telefon-Ticket.....	14
Erstellen.....	40
Ticket.....	11
Ticketfunktionen.....	18
Bearbeiten.....	22
Besitzer.....	21
Dokument verknüpfen.....	24
Drucken.....	19
Freie.....	20
Freigeben.....	18
Historie.....	18
Kunde.....	21
Person involvieren.....	24
Priorität.....	19
Schließen.....	23
Sperrern.....	18
Verantwortlicher.....	21
Verknüpfen.....	20
Warten.....	23
Zurück.....	18
Zusammenfassen.....	23
.....	22
Ticketinformation.....	30
Ticketinhalt.....	17
Ticketzeile.....	16
ToDo.....	44
U	
Umleiten.....	29
V	
Verantwortlicher.....	11, 13
W	
Wartende Tickets.....	13, 44
Weiterleiten.....	29
Z	
Ziel.....	10
Zielgruppen.....	10