

OTRS

Infomaterial

- [Einführungsvortrag](#)

Support

- Fragen zum Ticket-System, bei Problemen, etc. schicken Sie bitte an otrs-support@tf.uni-freiburg.de

Lehrvideos

- [Lehrvideo 1: Einführung in OTRS](#)
- [Lehrvideo 2: Telefon und E-Mail Tickets](#)
- [Lehrvideo 3: Telefon und E-Mail Tickets](#)
- [Lehrvideo 4: Kundenzuordnung](#)
- [Lehrvideo 5: Suche](#)

Informationen für Agenten (Support-Mitarbeiter)

• E-Mails an das Ticket-System umleiten (weiterleiten)	2012/06/22 09:06	Christoph Hermann	anwender , dokumentation , otrs
• OTRS: Neues in Version 3.1	2012/08/16 15:41	Christoph Hermann	dokumentation , otrs , anwender
• Ständig wiederkehrende E-Mails beseitigen	2013/06/04 15:03	Hermann	anwender , otrs , dokumentation
• Tickets zusammenfassen	2013/01/10 14:10	Hermann	dokumentation , anwender , otrs

Technische Informationen

- [Anbindung der Oracle-Datenbank der Technischen Fakultät als CustomerUserBackend](#)
- [Anbindung des RZ-LDAPs als CustomerUserBackend](#)
- [Anbindung des RZ-LDAPs als UserAuth Backend](#)
- [Upgrade von OTRS 2.4.x auf 3.1.x](#)
- [Rewrite-Regeln zur weiteren Absicherung von OTRS](#)
- [E-Mail Adressen für OTRS](#)
- [Backup von OTRS](#)
- **!!! WICHTIG** [Post-UPGRADE Vorgenommene Anpassungen an OTRS, die beim Upgrade zu beachten sind](#)
- [Vorgenommene Konfiguration von OTRS für gewünschte Einstellungen \(z.B. FAQ, etc.\)](#)
- [Gruppen, Rollen und Rechte in OTRS](#)

- [Wiederkehrende E-Mails entfernen \(Informationen für Techniker\)](#)

Eine kurze Beschreibung des [Nutzen und der Vorteile des Einsatzes von OTRS](#) finden Sie auf der Webseite von Dr. Christoph Hermann.

[otrs](#), [einstiegsseite](#)

From:

<https://wiki.uni-freiburg.de/tf-infoportal/> - **Entwicklungs-Wiki für das Infoportal der Technischen Fakultät**

Permanent link:

<https://wiki.uni-freiburg.de/tf-infoportal/doku.php?id=otrs>



Last update: **2013/07/18 16:05**