

OTRS: Neues in Version 3.1

Mit der Version 3.1 wurde ein komplett neues Design eingeführt.

HTML E-Mail Unterstützung

Erstellen und formatieren Sie E-Mails, Notizen & Benachrichtigungen nun auch im Rich-Text-Format (HTML-Format) oder binden Sie Bilder über der WYSIWYG-Editor ein.

Neue Out-Of-Office-Funktion

Definieren Sie über Ihre persönlichen Einstellungen den Zeitraum Ihrer Abwesenheit. Aktivierung hat folgende Auswirkungen:

- In Auswahllisten, die der Zuweisung eines Besitzers oder Verantwortlichen dienen, wird die Abwesenheitszeit und -dauer hinter Ihrem Namen dargestellt.
- Bei FollowUps, wird das Ticket vollautomatisch „entsperrt“ und das Bearbeitungs-Team der Queue erhält eine Benachrichtigung.

Eingehende/Ausgehende Kundenanrufe

Zu einem Ticket können jetzt eingehende und ausgehende Telefonanrufe eines Kunden erfasst werden.

Neues Dashboard: Übersicht

The screenshot shows the OTRS Agent Dashboard interface. The main navigation bar includes 'ÜBERSICHT', 'TICKETS', 'FAQ', 'UMFRAGE', 'STATISTIKEN', 'KUNDEN', and 'ADMIN'. The 'ÜBERSICHT' section is active, displaying several ticket categories:

- Erinnerungs-Tickets:** One ticket with ID 2012080142000169, subject 'Anfrage von Breunig betreffend: Intelligente Eingebettete Mikrosysteme[...]', with a time of -141 h 46 m.
- Eskalierte Tickets:** No tickets are currently in this queue.
- Neue Tickets:** Three tickets are listed, including a 'Jobangebot' and two inquiries related to 'Kontakttaufnahme' and 'Bewerbung zum Masteronline'.
- Offene Tickets / Beantwortung erforderlich:** Five tickets are listed, including inquiries about 'IMTEK Webseiten', 'Bewerbung IEMS', 'Rückmeldung Wintersemester 2012/13', 'Einige Frage ueber Bewerbung und Studienablauf', and 'IEMS Zulassungsprüfung Herr Ahmed Hussein'.

On the right side, there is a '7 Tage-Statistik' line chart showing ticket volume over a week, and a list of 'Anstehende Ereignisse' (upcoming events) with their respective ticket IDs and subjects.

Queue-Ansicht

Die bisherige Queue-Ansicht findet sich unter Tickets ⇒ Ansicht nach Queues

The screenshot shows the OTRS Agent Dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'ÜBERSICHT', 'TICKETS', 'FAQ', 'UMFRAGE', 'STATISTIKEN', 'KUNDEN', and 'ADMIN'. The 'TICKETS' tab is active, and a dropdown menu is open, showing options like 'Ansicht nach Queues', 'Ansicht nach Eskalationen', 'Neues Telefon-Ticket', and 'Neues E-Mail-Ticket'. The main content area is divided into several sections: 'Erinnerungs-Tickets', 'Eskalierte Tickets', 'Neue Tickets', and 'Offene Tickets / Beantwortung erforderlich'. Each section contains a table of tickets with columns for status, ID, subject, and time remaining. On the right side, there is a '7 Tage-Statistik' graph showing ticket volume over a week, and a 'Anstehende Ereignisse' section listing upcoming events with their respective ticket IDs and subjects.

Ticket-Ansicht

Durch einen Klick auf eines der Einträge wird das entsprechende Ticket geöffnet.

	UFR_TF#	ALTER	VON / BETREFF	STATUS	SPERRE	QUEUE	BESITZER	KUNDENNR.
	2012071342000077	33 d 23 h	Mail Delivery System Delivery failure for message 1[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	postmaster@info[...]
	2012071942000048	28 d 3 h	Schwerdt-Schmidt, Ilona International conference on Bef[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	Schwerdt-Schmid[...]
	2012072442000011	23 d 14 h	Jose Antonio Maria Dringliche Mitteilung	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	primitvainter@[...]
	2012072442000154	23 d 1 h	Boerse In "Boerse" <boerse@mmavr.com>	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	boerse@mmavr.co[...]
	2012072442000216	22 d 23 h	Mail Delivery System Mail delivery failed: returnin[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	Mailer-Daemon@[...]
	2012072442000234	22 d 23 h	Mail Delivery System Mail delivery failed: returnin[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	Mailer-Daemon@[...]
	2012072742000032	20 d 13 h	Forex-Trading Ab jetzt verdienen Sie bis zu [...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	fore@bgcont.com[...]
	2012072742000167	20 d 1 h	pruefungsamt@tf.uni-freiburg.d[...] [tf-studiuminfo_1_Newsletter[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	pruefungsamt@tf[...]
	2012072742000283	19 d 20 h	E-BOOK Ihr persoenlicher Weg zu der er[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	ebook@telim.com[...]
	2012072842000012	19 d 6 h	E-BOOK Ihr persoenlicher Weg zu der er[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	ebook@remal.com[...]
	2012073142000122	15 d 23 h	International Lotto LOTTO GEWINNER HERZLICHEN GLUC[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	international-[...]
	2012080142000016	15 d 7 h	Morrison, John Geschäftsangebot;	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	JHMORRISON@metb[...]
	2012080242000041	14 d 5 h	Finanzieren Wollen Sie Mehr Geld verdienen[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	finan@hdnic.com[...]
	2012080642000052	10 d 5 h	Prochotta-Stein, Bettina Tag der offenen Tür 2012	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	Prochotta-Stein[...]
	2012080842000012	8 d 9 h	uni-info@t-online.de Neuer Skandal um die Neurologi[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	uni-info@t-onlin[...]
	2012080842000021	8 d 9 h	Kunden-Support-Service Ihre Kreditkarte wurde ausgesel[...]	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	Support@Verife[...]
	2012080842000031	8 d 5 h	E-Book	neu	frei	Postmaster	Admin OTRS	ebook@monac.com[...]

Action-Bar

Aktionen wie

- Zurück
- Sperren
- Historie
- Drucken
- Priorität
- Freie Felder
- Verknüpfen
- Besitzer
- Kunde
- Notiz
- Zusammenfassen
- Warten
- Schließen

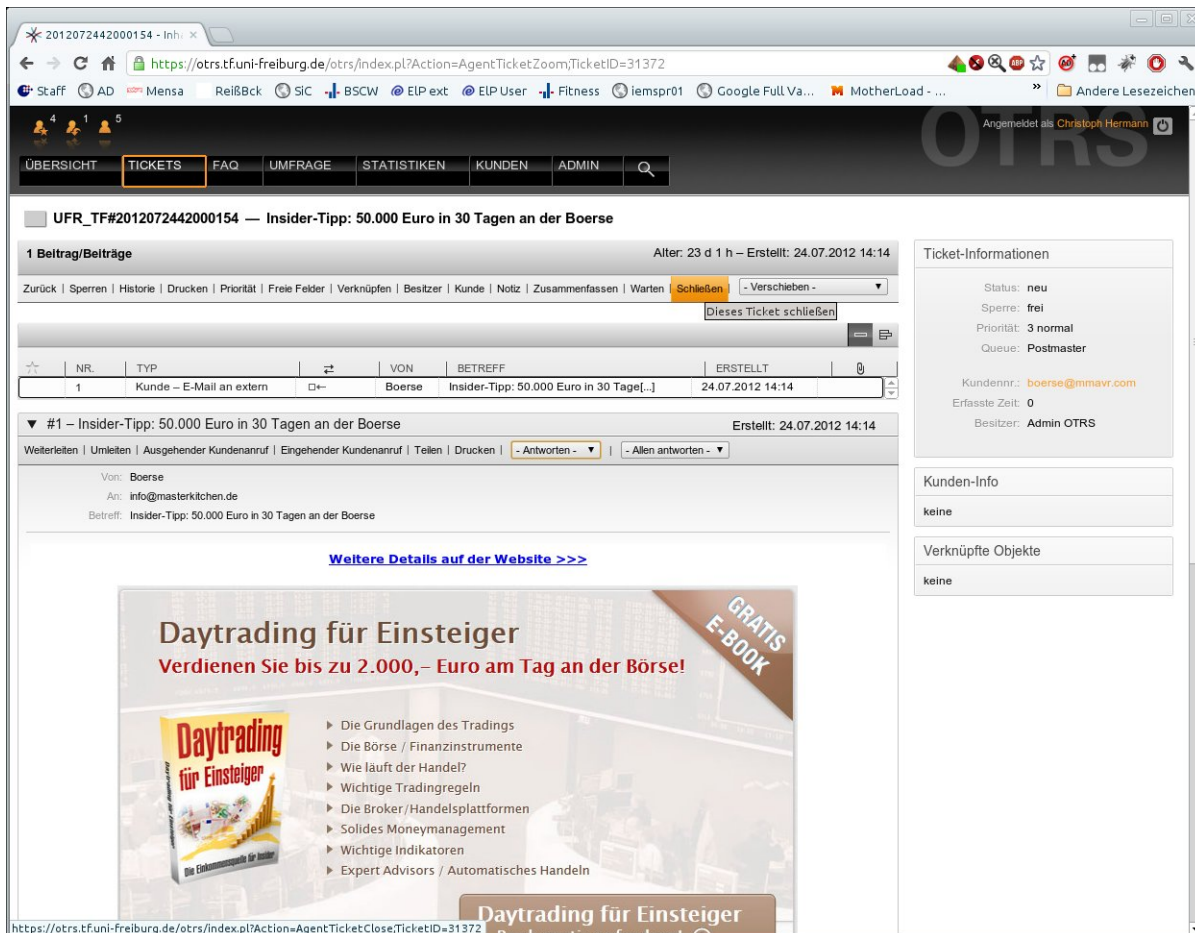
finden sich wie gewohnt in der obigen Leiste.

Neu hinzugekommen ist unter anderem:

- Verschieben (Queue wechseln)

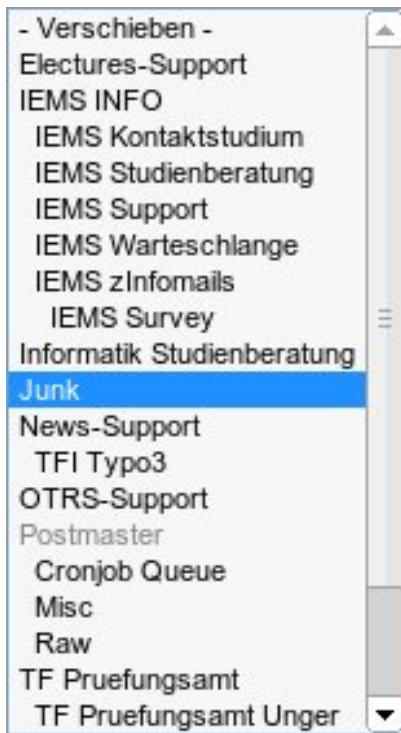
was sich bisher in der rechten Seitenleiste befand.

Wählt man hier in dem Select-Menu eine andere Queue aus, so wird das aktuelle Ticket sofort ohne weitere Rücksprache in diese Queue verschoben.



Verschieben

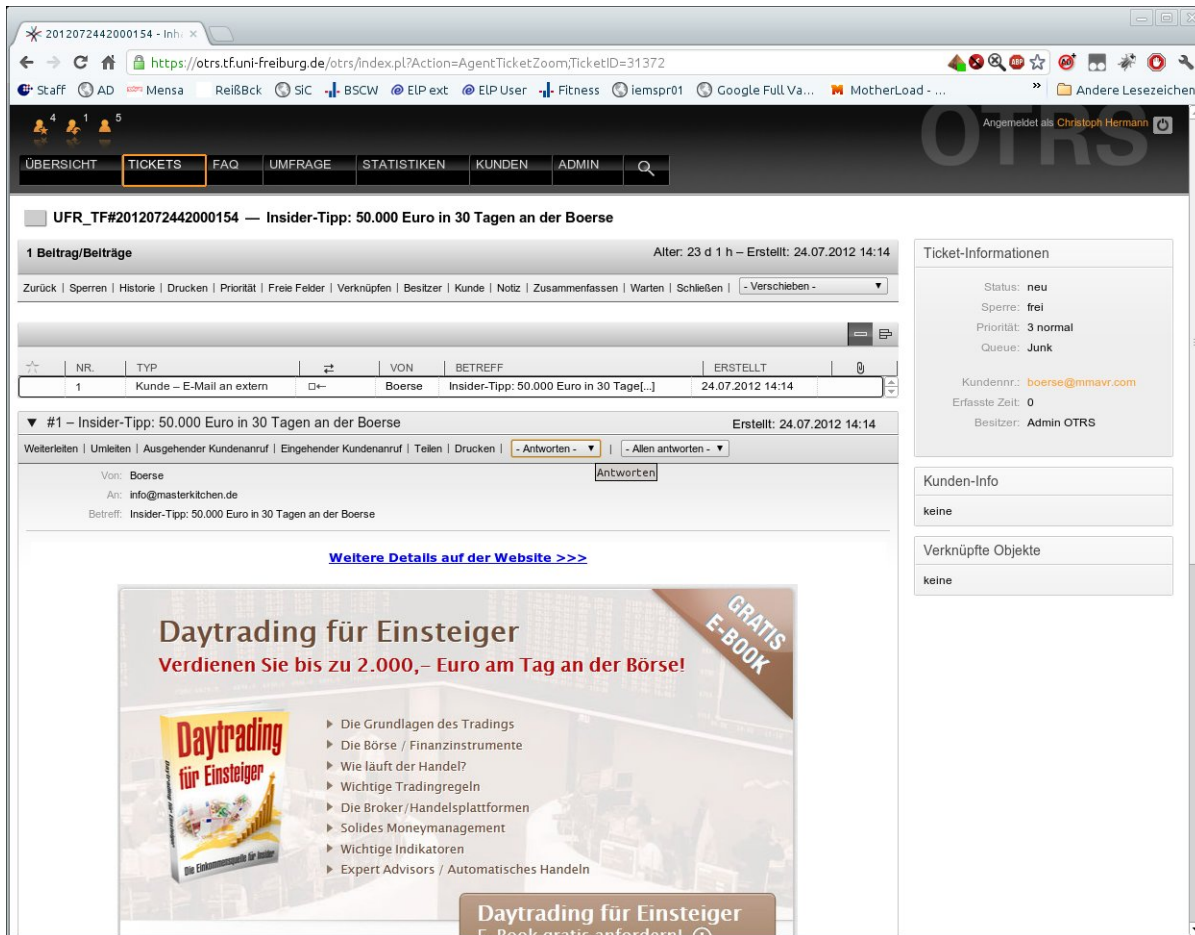
Mit der Auswahl der Queue „Junk“ kann das Ticket in den Mülleimer verschoben werden. In dieser Queue werden die Tickets dann automatisch gelöscht.



Tickets beantworten

Die vorgefertigten Antworten finden sich jetzt nicht mehr im Rechten Seitenbereich, sondern in der Action-Bar direkt über der Nachricht.

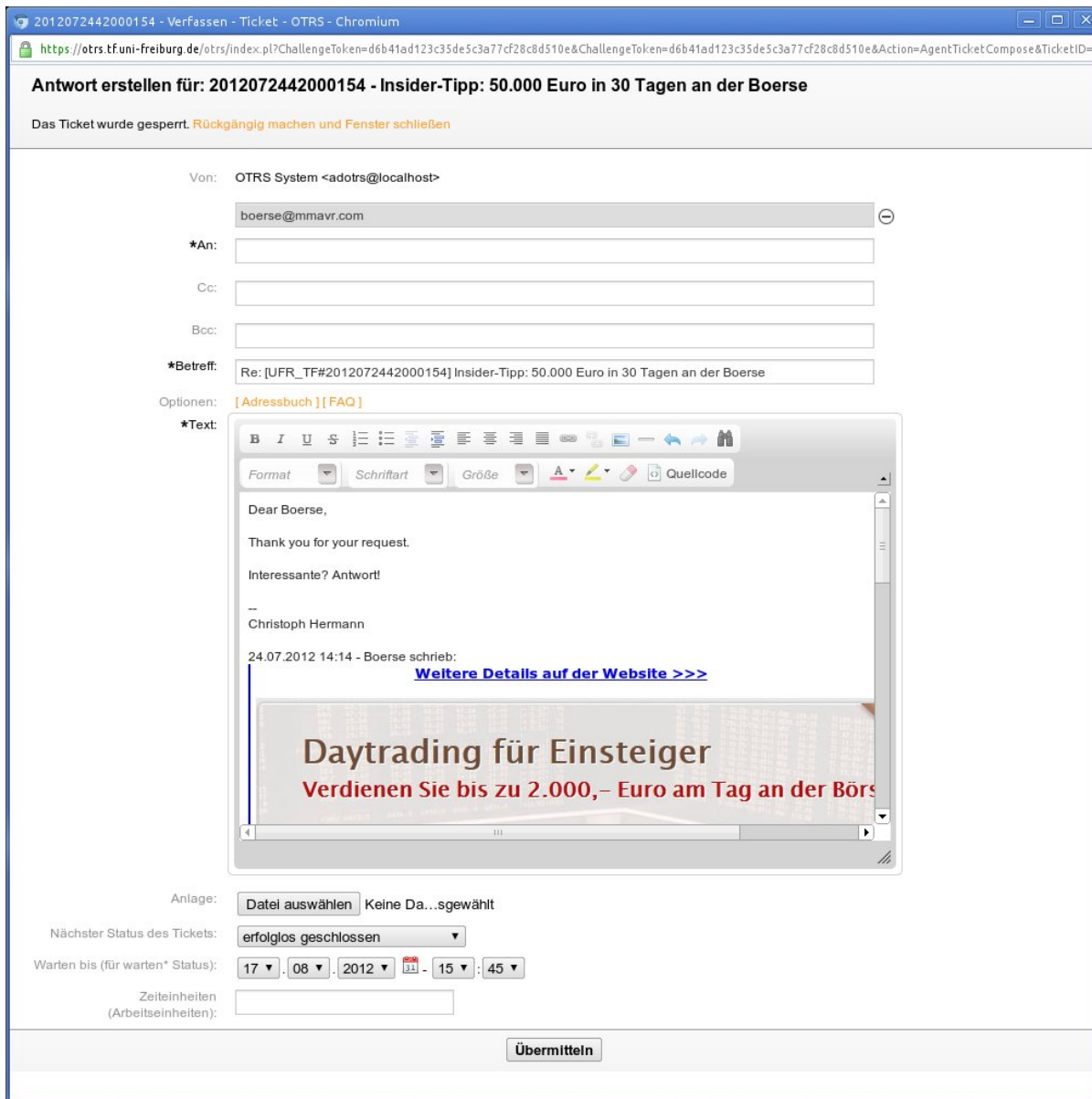
Hier kann entweder die leere Antwort oder eine der vorgegebenen Antworten ausgewählt werden.



Ticket-Editor

Der Ticket-Editor für das Beantworten von Tickets öffnet sich jetzt in einem neuen Fenster und unterstützt das Formatieren der E-Mails bzw. das Auszeichnen des enthaltenen Textes.

Bilder und Links können so einfacher eingefügt werden.



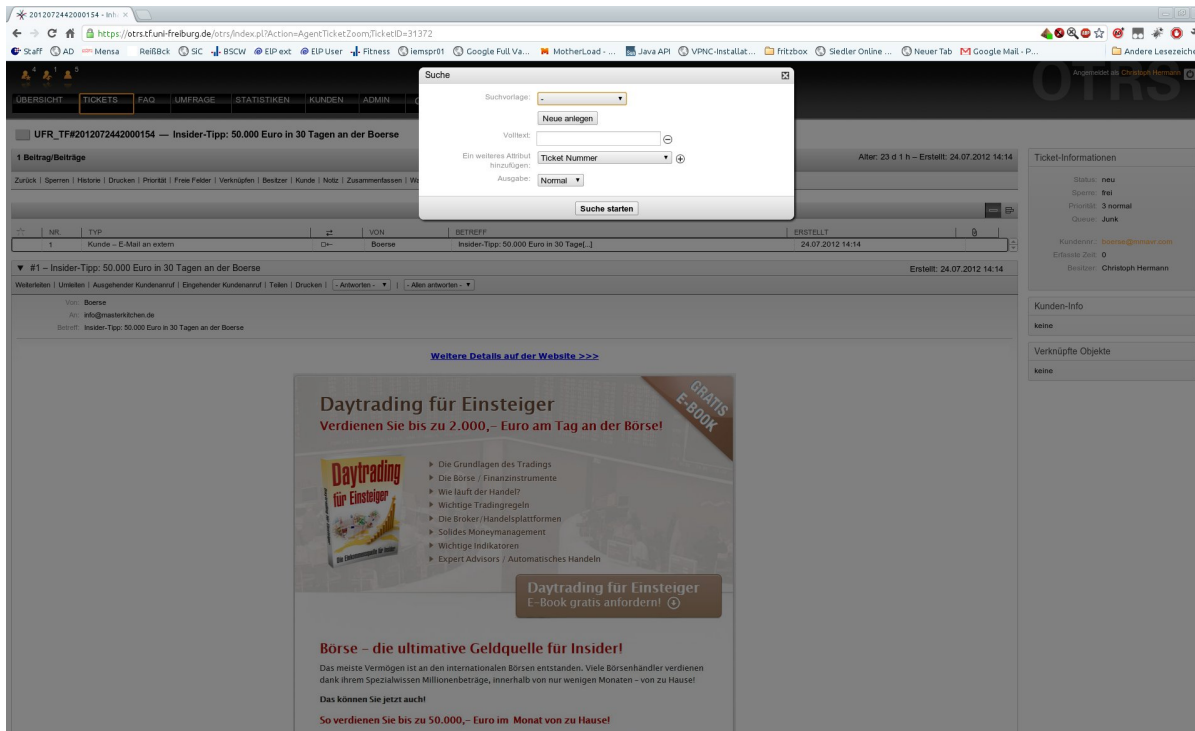
Suche

Die Suche nach Tickets findet man über Tickets ⇒ Suche

Es öffnet sich ein neues Fenster, in dem man sich Suchkriterien selbst zusammenstellen kann.

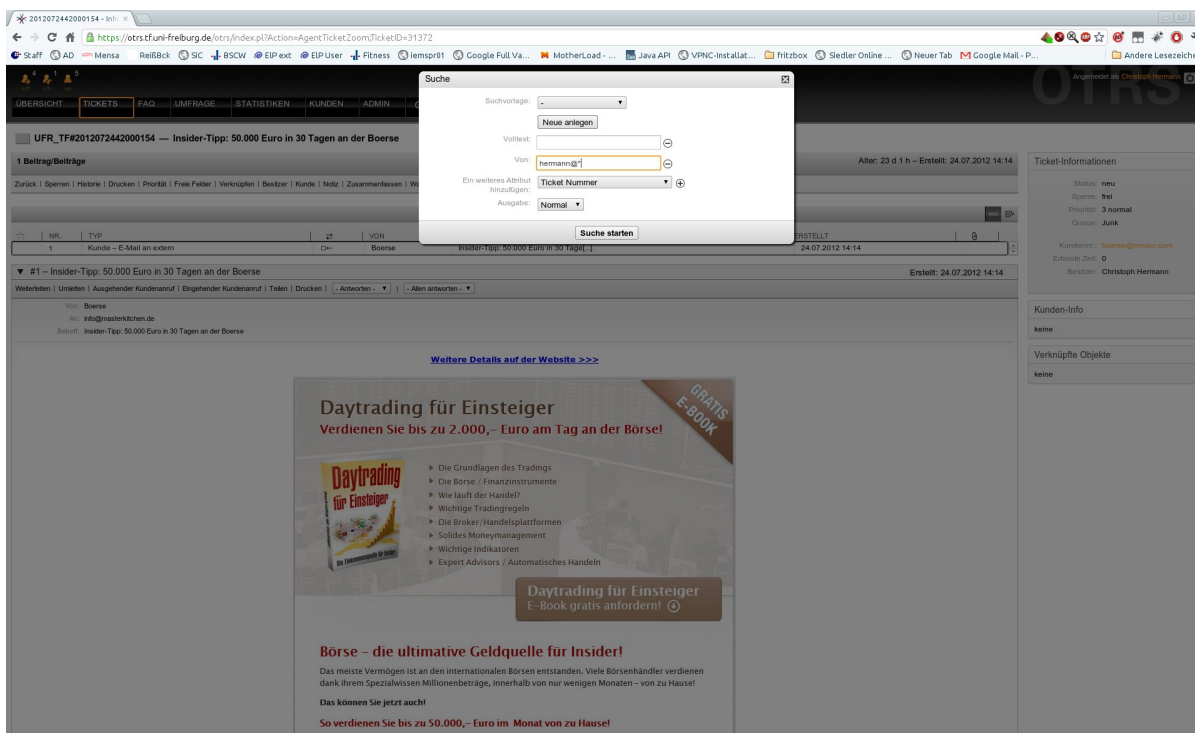
Standardmäßig wird hier nur eine Suche im Volltext angeboten.

Möchte man in bestimmten Feldern suchen, so muss man diese in dem Select-Menu auswählen und dann durch einen Klick auf das +-Symbol dem Formular als Kriterium hinzufügen.



Suchbeispiel: Suche nach Absender

Im Screenshot wird gezeigt, wie man im Vom-Feld der eingehenden Tickets auch mit Wildcards (*) suchen kann. Somit werden alle Tickets gefunden, deren Absender den Text „hermann@“ enthält.



Suche: Ergebnisliste

Die Ergebnisliste der Suche ähnelt der Queue-Ansicht. Hier werden alle gefundenen Tickets aufgelistet.

ID	ALTER	VON / BETREFF	STATUS	SPERRE	QUELLE	BEZITZER	KUNDENNR.
2012081610000147	28 m	Dr. Christoph Hermann	erfolgreich geschlossen	frei	EMIS INFO	Christoph Hermann	ch59
2012081610000138	36 m	Neues Ticket! (best incoming 4)...	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	ch59
2012081610000129	49 m	OTRS Support	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	ch59
2012081610000094	2 h 14 m	testreminder	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	hemann@master[...]
2012081610000085	3 h 16 m	Dr. Christoph Hermann	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	hemann@master[...]
2012081610000058	5 h 0 m	Christoph Hermann ch59 employe[...]	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	ch59
2012081610000049	5 h 12 m	test - Cache-Problem in Plone	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	ch59
2012081610000031	5 h 24 m	test otrs new incoming 1	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	TF-5817
2012081542000124	1 d 0 h	Dr. Matthias Keller	offen	gesperrt	News-Support	Yvonne Haller	mk1
2012081542000106	1 d 1 h	Oliver Hader	erfolgreich geschlossen	frei	News-Support	Christoph Hermann	oliver.hader@[...]
2012081042000124	5 d 22 h	[TYP3-announce] Announcing TVT...	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	hemann@master[...]
2012081042000062	6 d 3 h	Christa Rothmann-Pitzold	erfolgreich geschlossen	frei	News-Support	Christoph Hermann	cr1000
2012080942000181	6 d 23 h	Bitz Zugang zu Typo3 beisc[...]	erfolgreich geschlossen	frei	News-Support	Christoph Hermann	Christa Rothmann[...]
2012080942000011	7 d 15 h	Dr. Matthias Keller	erfolgreich geschlossen	frei	News-Support	Christoph Hermann	mk1
2012080842000094	7 d 23 h	[Ticket#2012080942000011] Rück[...]	erfolgreich geschlossen	frei	EMIS INFO:EMIS Studienberatung[...]	Monika Schlenkhoff	Herr Markus Ruet[...]
2012080842000085	8 d 0 h	Markus Glätzle	erfolgreich geschlossen	frei	News-Support	Christoph Hermann	mk1000
2012080842000132	10 d 0 h	Dr. Christoph Hermann	noo	frei	Postmaster	Admin OTRS	hemann@master[...]
2012080242000032	14 d 6 h	André Spählinger	warten zur Erinnerung	gesperrt	TF Prüfungsamt	Christoph Hermann	Andre Spählinge[...]
2012080142000089	15 d 4 h	Antwort Re: Antwort Re: [Tit[...]	erfolgreich geschlossen	frei	News-Support	Christoph Hermann	Herr Andre Se[...]
2012073142000061	16 d 5 h	Natasha Thoma-Widmann	erfolgreich geschlossen	frei	EMIS INFO:EMIS Studienberatung[...]	Monika Schlenkhoff	natasha.thoma[...]
2012072742000238	19 d 23 h	Johannes Sprenger	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	jo574
2012072742000211	19 d 23 h	Re: [Ticket#2012073142000061][...]	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	Herr Johannes Se[...]
2012072742000201	19 d 23 h	OTRS Support	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	
2012072742000194	19 d 23 h	[Ticket#2012072742000201] test[...]	erfolgreich geschlossen	frei	OTRS-Support	Christoph Hermann	ch59

[dokumentation](#), [otrs](#), [anwender](#)

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:dokumentation:neu-in-version-3.1>

Last update: 2012/08/20 10:34