

REGIONALES RECHENZENTRUM ERLANGEN [RRZE]



OTRS – das Open Ticket Request System

RRZE-Campustreffen, 03.12.2015

Silvana Reinert, RRZE

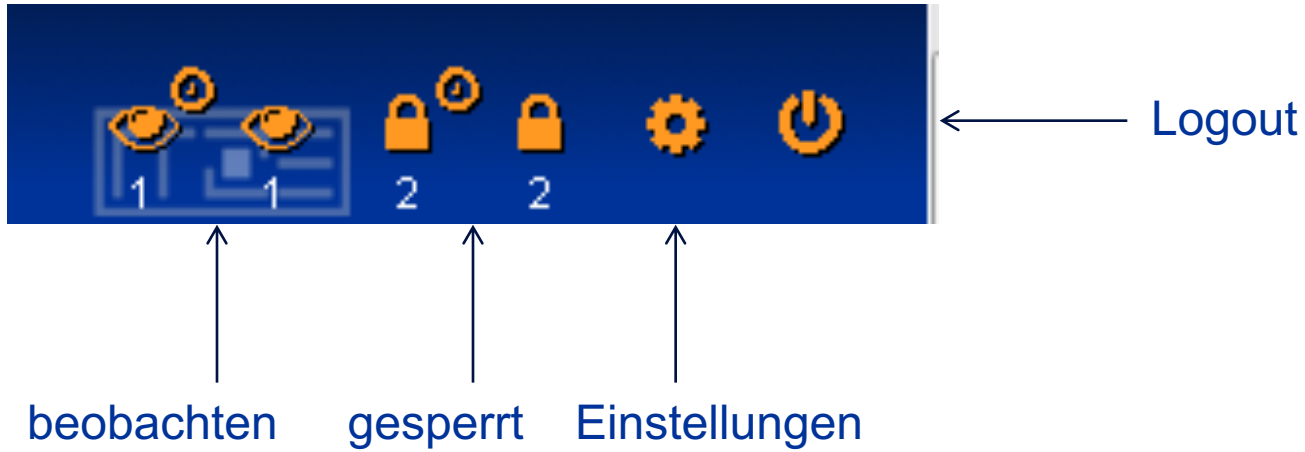


AKTUALISIERUNG?



Welche Fragen beschäftigen Sie?

Symbole



Notizfeld das neue „Heilmittel“

Zurück | Freigeben | Historie | Drucken | Priorität | Freie Felder | Verknüpfen | Besitzer | Kunde | Notiz | Ausgehender Telefonanruf |
Eingehender Telefonanruf | Zusammenfassen | Warten | Beobachten | Schließen | Spam | MasterSlave | Queue

- Button vorhanden → verwenden
- Button nicht vorhanden → Notiz verwenden

Notiz verwenden (I)

Bemerkung zum Ticket hinzufügen: 42382290 - RRZE0trs=... in Ticket-Benachrichtigung

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

[Abbrechen und Fenster schließen](#)

▼ Ticket-Einstellungen

Queue:

Neuer Besitzer:

Vorheriger Besitzer:

Nächster Status:

Warten bis:

Für alle warten* Status.

▼ Artikel hinzufügen

* Betreff:

Notiz

* Text:

B I U S | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | Quellcode

Diese Notiz wird benötigt ...

Notiz verwenden (II)

Anlage: Keine Datei ausgewählt.

Notiztyp:

Zeiteinheiten:

Involvierte Agenten informieren:

- 1: Reinert, Silvana (lo35zavy)
- 2: Zeiser, Thomas (unrz143)

Hier können Sie zusätzliche Agenten auswählen, die eine Benachrichtigung über den neuen Artikel enthalten sollen.

Mehrere Aktionen können gleichzeitig durchgeführt und gespeichert werden.

Erinnerung und Wiedervorlage

▼ Ticket-Einstellungen

Nächster Status:

Warten bis:

Für alle warten* Status.

▼ Artikel hinzufügen

* Betreff:

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Format | Schriftart | Größe | | | | Quellcode

Anlage: Keine Datei ausgewählt.

Notiztyp:

Zeiteinheiten:

Übermitteln

REGIONALES RECHENZENTRUM ERLANGEN [RRZE]



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Regionales RechenZentrum Erlangen [RRZE]

Martensstraße 1, 91058 Erlangen

<http://www.rrze.fau.de>

E-Mail: rrze-otrs@fau.de

Web-Frontend: www.helpdesk.fau.de

Silvana Reinert

Telefon: 09131 85-20738