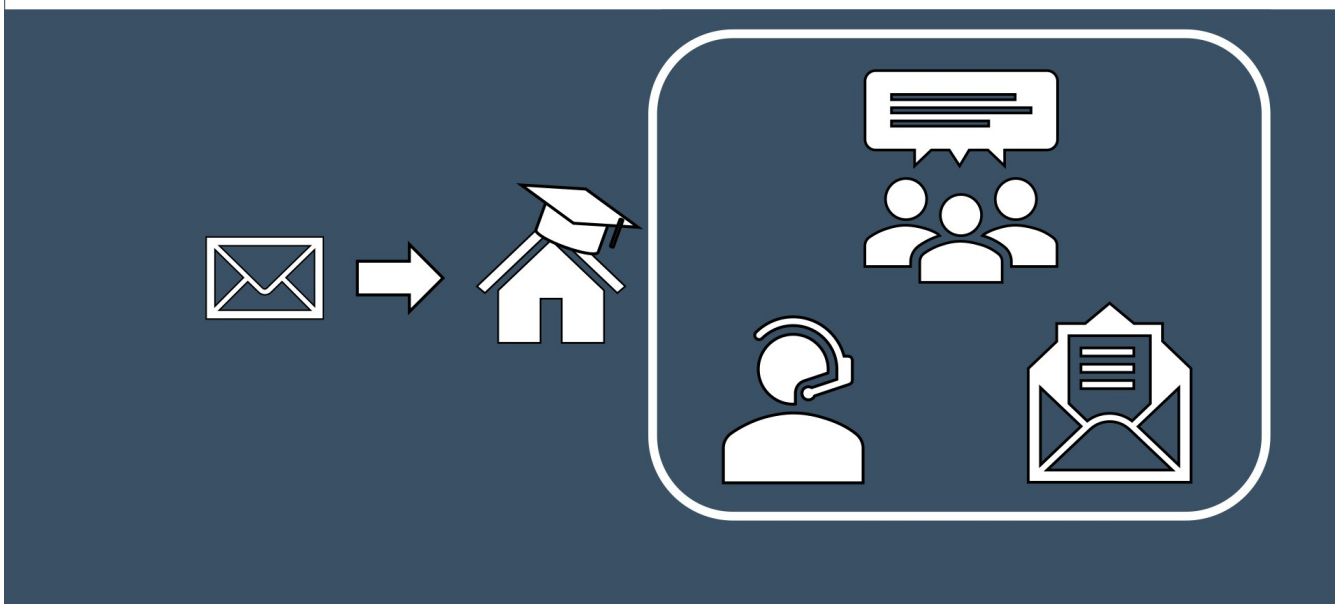
Kurzdokumentation OTRS



Inhaltsverzeichnis

1.) Grundlagen....3

2.) Anmeldung als Agent_In und Kund_In....3

3.) Ansichten....4
3.1) Queue Ansicht....4
3.2) Ansicht nach Status....5
3.3) Wechsel zwischen den unterschiedlichen Ansichten....5
3.4) Übersichts- Ansicht....6

4.) Bearbeiten von Tickets....7
4.1) Ticketstatus generell....7
4.2) Tickets beantworten....7
4.3) Ticketstatus „Warten“....8
4.4) Tickets beobachten....11
4.5) Tickets manuell und automatisch sperren....12
4.6) Tickets zusammenfassen oder aufteilen....12
4.7) Tickets einem anderen Agenten zuweisen....13
4.8) Notizen anhängen....14
4.9) Tickets in eine andere Queue verschieben....15
4.10) Ticket weiterleiten und umleiten....16

5.) Ticket erzeugen durch Agent_Innen....18
5.1) Erstellen eines Telefontickets....18
5.2) Erstellen eines E-Mail Tickets....19

6.) Ticketsuche....20

7.) Einstellungen....22

8.) Verschiedenes....23
8.1) Der Gebrauch von Tickets und E-Mails....23
8.2) „Verschwundene" Tickets....23

1.) Grundlagen

OTRS steht für Open Technology Real Services (OTRS) und ist ein Trouble Ticket System, welches die Mitarbeiter_Innen beim Bearbeiten von Kundenanfragen unterstützen soll. Es handelt sich um eine Open Source Webapplikation, die mit jedem Browser genutzt werden kann.

OTRS ist konzipiert für den Einsatz in einem Servicezentrum, dessen Mitarbeiter_Innen (Agent_Innen) den First-Level-Support abdecken. Kund_Innen schicken ihre Anfragen per Mail an eine zentrale Service-Mail-Adresse. Diese Mail wird in OTRS als Ticket angelegt und mit einer eindeutigen Bearbeitungsnummer versehen. Alle Bearbeitungsschritte der Agent_Innen sowie Nachfragen der Kund_Innen werden in sog. Artikeln festgehalten.

OTRS reiht diese Anfragen anhand der Zieladresse in die entsprechende Warteschleife ein, die sogenannte OTRS-Queue. Innerhalb dieser Queue werden die Tickets gesammelt und drei Jahre archiviert. Agent_Innen können eine oder mehrere Queues bearbeiten.

2.) Anmeldung als Agent_In und Kund_In

Die Agent_Innen Anmeldung von OTRS findet sich unter https://otrs.rrz.uni-koeln.de, die Anmeldung erfolgt dabei mit dem Personal-Account. Mit dem Benutzerkonto sind bestimmte Berechtigungen verbunden, unter anderem, welche Queues ein/e Agent_In bearbeiten und/oder einsehen darf oder in welche Queues man ein Ticket verschieben darf.

Außerdem besteht die Möglichkeit sich im Kundeninterface anzumelden. Hierfür können sowohl Personal- als auch Studierendenaccounts ohne vorherige Registrierung verwendet werden, um direkt im Interface ein E-Mail-Supportanfrage an eine bestimmte Queue zu richten. Das Kundeninterface findet sich unter https://otrs.rrz.uni-koeln.de/otrs/customer.pl

Alternativ zum Kundeninterface kann natürlich auch eine E-Mail an die der Queue zugeordneten E-Mail Adresse gesandt werden.

3.) Ansichten

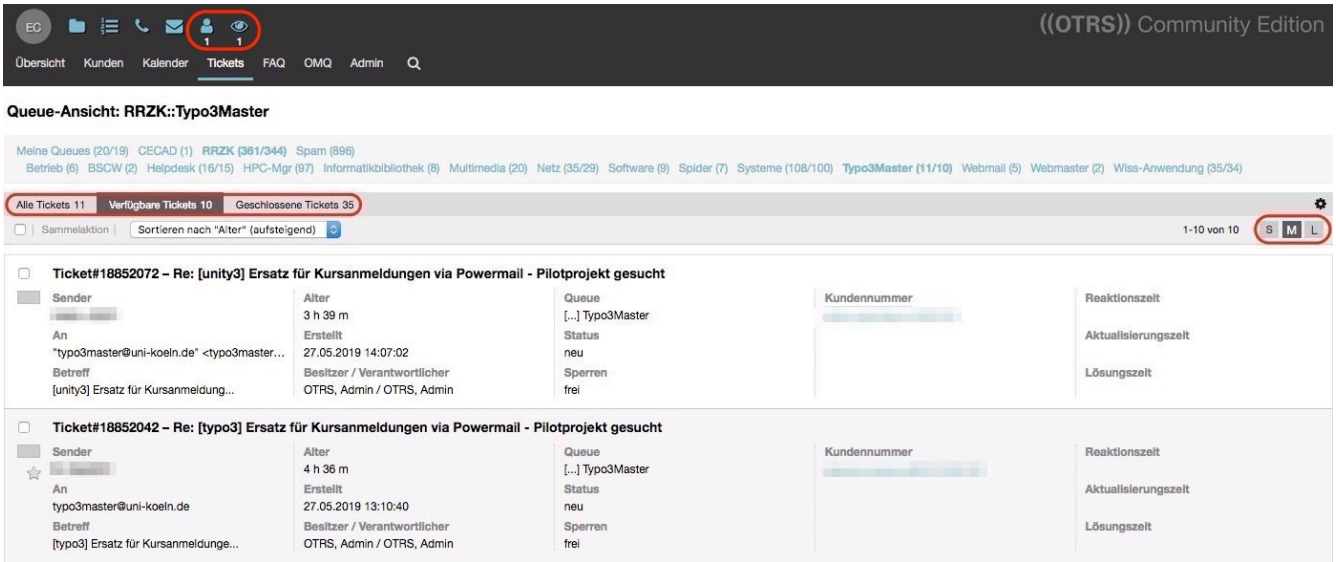
3.1) Queue Ansicht

Nachdem erfolgreichen Log-In gelangt man in die Queue-Ansicht. Diese Ansicht bietet der/dem Agent_In einen schnellen Überblick über die aktuelle Ticketsituation.

Hier werden zunächst alle offenen Tickets aus „Meine Queues“ angezeigt. Die einzelnen Queues lassen sich in der Queue-Ansicht gesondert auswählen und die Tickets damit filtern, wie hier im Screenshot.

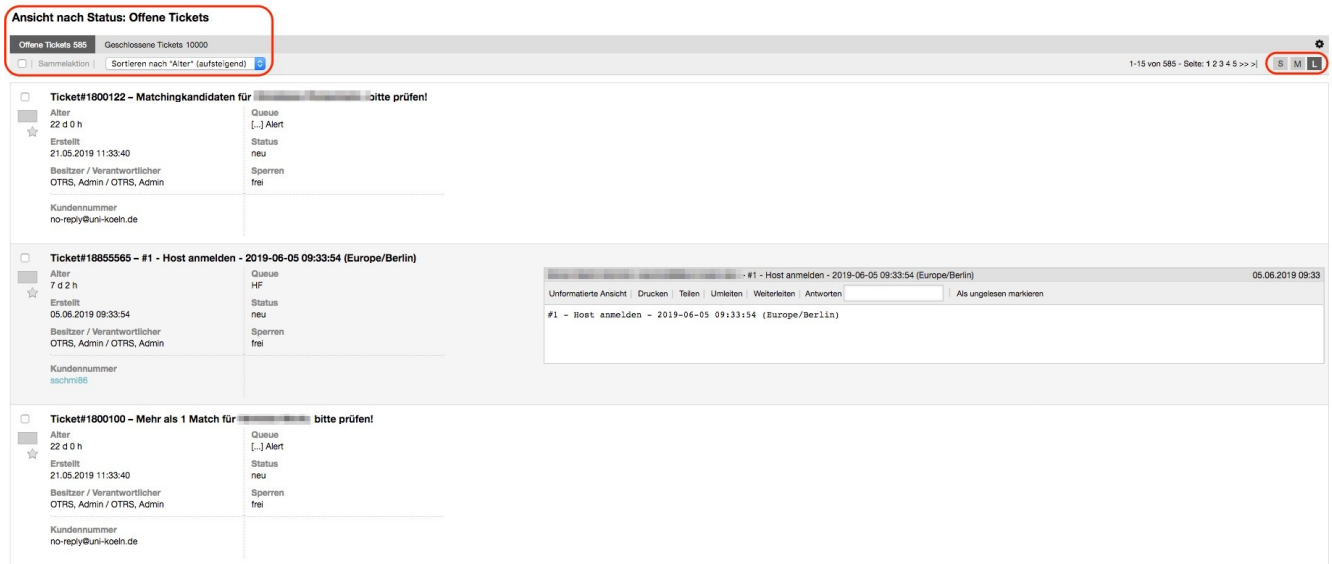
Außerdem kann hier die Größe der Vorschauansicht (S, M, L), sowie die Filterung nach gesperrten, verfügbaren, sowie geschlossenen Tickets vorgenommen werden und nach Name oder Alter sortiert werden.

Im Kopf des Backends finden sich Hinweis Icons zur Anzahl der gesperrten und beobachteten Tickets durch den/die Agent_In.



3.2) Ansicht nach Status

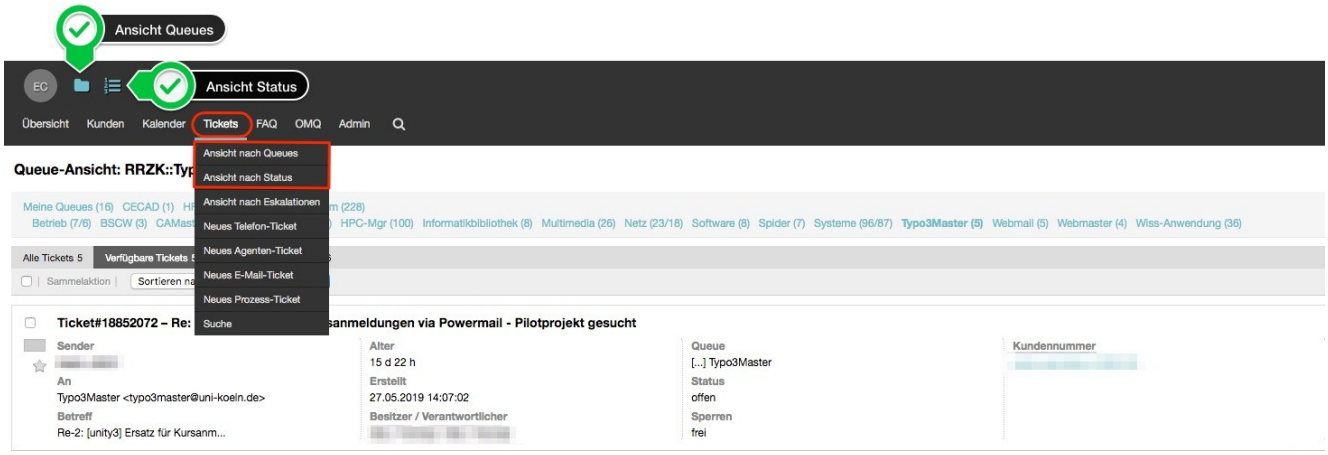
Abgesehen von der beschriebenen Queue-Ansicht gibt es außerdem die Möglichkeit sich Tickets nach Status Anzeigen zu lassen. Dabei werden **alle Tickets aller persönlichen Queues** gesammelt nach Status gruppiert. Je nach Auswahl werden „offene“ oder „geschlossene“ Tickets angezeigt. Außerdem besteht die Möglichkeit die Tickets nach Alter oder Titel auf/absteigend zu sortieren, sowie die Detail Ansicht in S, M, oder L zu differenzieren.



3.3) Wechsel zwischen den unterschiedlichen Ansichten

Der Wechsel zwischen den Ansichten ist auf verschiedene Arten leicht möglich.

Zum einen über den Menüpunkt „Tickets – Ansicht nach Queues“ bzw. „Tickets – Ansicht nach Status“, zum anderen aber auch über die Icons im Header.



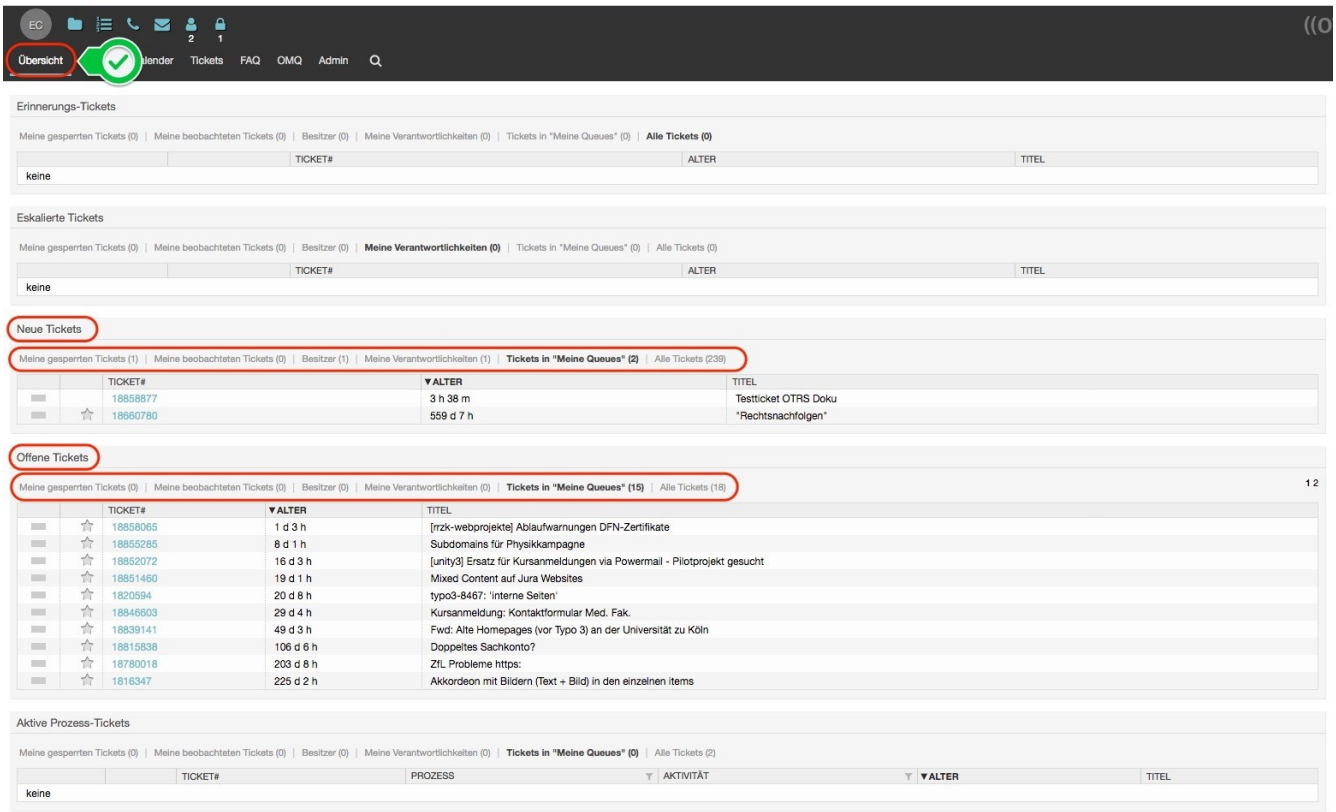
3.4) Übersichts- Ansicht

Als dritte Möglichkeit der Ansicht bietet sich noch die „Übersicht“ an.

Hier werden neue und offene Tickets in einzelnen Modulen angezeigt. Außerdem lassen sich die einzelnen Module frei arrangieren und nach persönlichem Geschmack und Workflow positionieren.

Hier lassen sich außerdem schnelle Wechsel zwischen beobachteten, gesperrten und Tickets im eigenen Verantwortungsbereich vollziehen.

Jedoch an dieser Stelle der Hinweis, dass die Aktualisierungszeit in der Übersichtsansicht wesentlich höher ist als in Queue- oder Statusansicht. Hier sollte man die Seite selbständig hin und wieder neu laden, um auf dem aktuellen Ticketstand zu bleiben.



4.) Bearbeiten von Tickets

Für die Bearbeitung von Tickets stehen verschiedenen hilfreiche Funktionen zur Verfügung.

Abgesehen von der Funktion die Anfragen im Team zu beantworten, gibt es die Möglichkeit Tickets manuell zu sperren, auf „Warten“ zu setzen und anderen Agenten zuzuweisen, sowie Notizen für interne Informationen anzuhängen. Weiterführend können auch gleichartige Anfragen zu einem Ticket zusammengefügt werden, Tickets in andere Queues verschoben werden oder Hinweise über getätigte Telefonate angehangen werden.

4.1) Ticketstatus generell

Ein Ticket besitzt immer einen definierten Bearbeitungszustand. Der Status eines Tickets

kann „offen“, „geschlossen“ oder „warten“ sein:

- Offen sind unbearbeitete oder noch in der Bearbeitung befindliche Tickets.
- Geschlossen sind vor allem die Tickets, die nach vollständiger Bearbeitung (z.B. beantworten der Anfrage) explizit in den Zustand geschlossen versetzt wurden.

Geschlossene Tickets werden aus der aktiven Ansicht entfernt, verbleiben jedoch ab dem Zeitpunkt des Schließens 30 Tage in der „geschlossen“ Ansicht bevor sie ins Archiv wechseln.

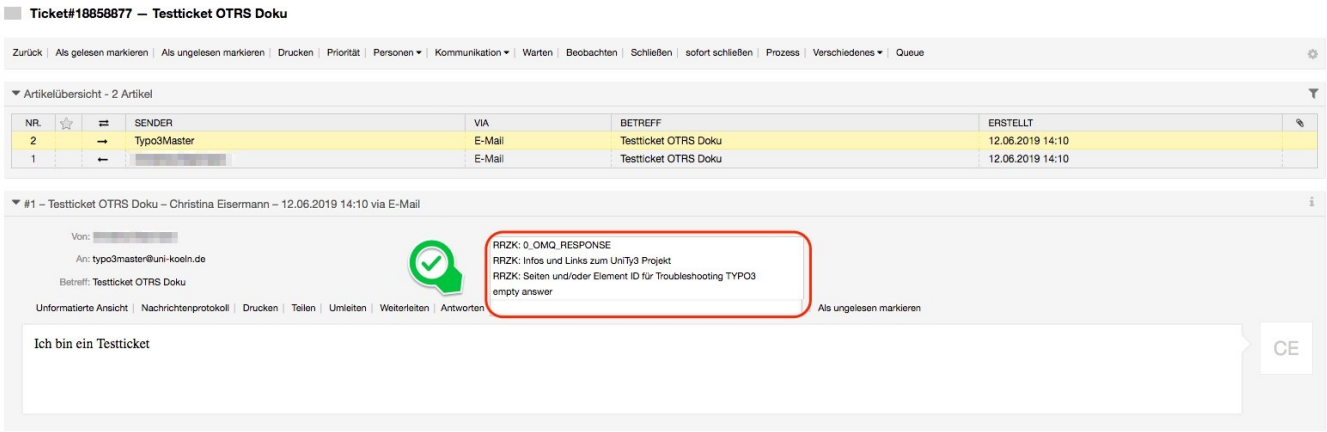
Archivierte Tickets sind nur noch über die Archivsuche zugänglich (siehe Punkt 6.). Nach einer Frist von 2 Jahren werden diese endgültig gelöscht.

4.2) Tickets beantworten

Um ein Ticket zu bearbeiten, muss man zunächst auf die Inhaltsseite eines Tickets gelangen. Alle Informationen rund um ein Ticket sind durch ein Klicken auf das entsprechende Ticket einsehbar.

Der Inhalt eines Tickets setzt sich aus dem vollen Inhalt eines Artikels, ausführlichen Kundeninformationen und der Historie, also der chronologischen Übersicht der Bearbeitungsvorgänge, zusammen.

In der Ticketdetailansicht öffnet sich durch den Klick auf „Antworten“ ein weiteres Auswahlfeld. In der Regel wird hier **„empty answer“** ausgewählt, um ein leere Ticketantwort zu generieren und eine individuelle Antwort zu formulieren. Die Antwort wird in einem Pop-Up Fenster verfasst. Durch einen Klick auf „Übermitteln“ wird die Mail an den/die Kund_In verschickt.

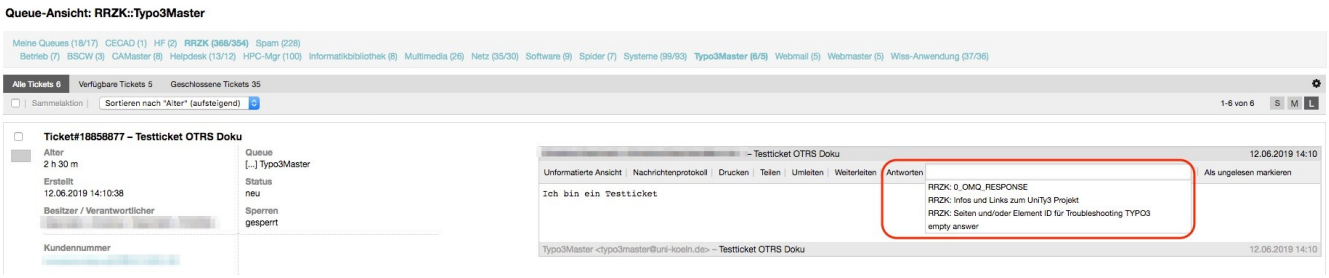


Die hier im Screenshot dargestellten anderen Auswahlfelder sind vorformulierte Antwortvorlagen. Diese können bei Bedarf in OTRS durch die Administrator_Innen festgelegt werden, um auf häufige Anfragen eine schnelle Ticketantwort griffbereit zu haben.

Sobald mit dem Beantworten eines Tickets begonnen wird, wird das Ticket für andere Agent_Innen gesperrt. Gleichzeitig wird der/die Agent_In Besitzer_In des Tickets.

Durch die Sperre werden Mehrfachantworten vermieden.

Tickets lassen sich auch direkt aus der Queue- und Status-Ansicht beantworten, jedoch nur in der Ansicht M und L . Optisch unterscheidet sich die Vorgehensweise hier nur marginal. Auch hier öffnet sich ein Pop-Up Fenster zum Beantworten.



4.3) Ticketstatus „Warten“

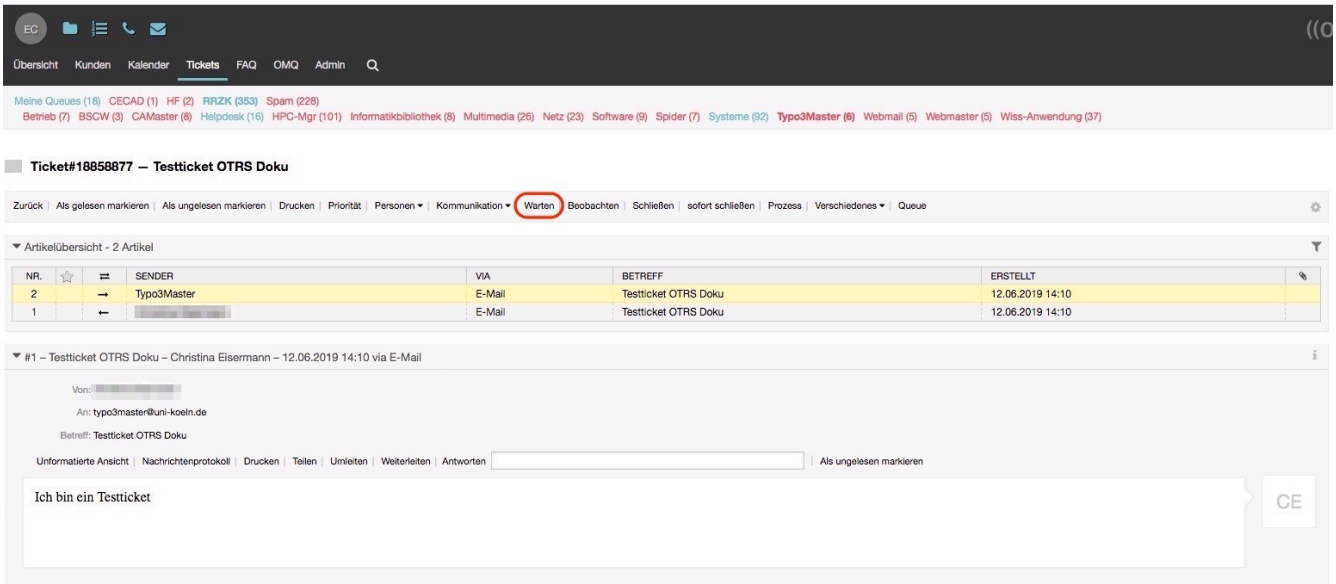
Außerdem lässt sich ein Ticketstatus auf „Warten“ setzen und mit Hinweisen versehen warum und worauf gewartet wird.

Müssen zur Bearbeitung des Tickets weitere Informationen des Users eingeholt werden, kann der Status auf „Warten auf Rückmeldung des Users“ festgelegt werden.

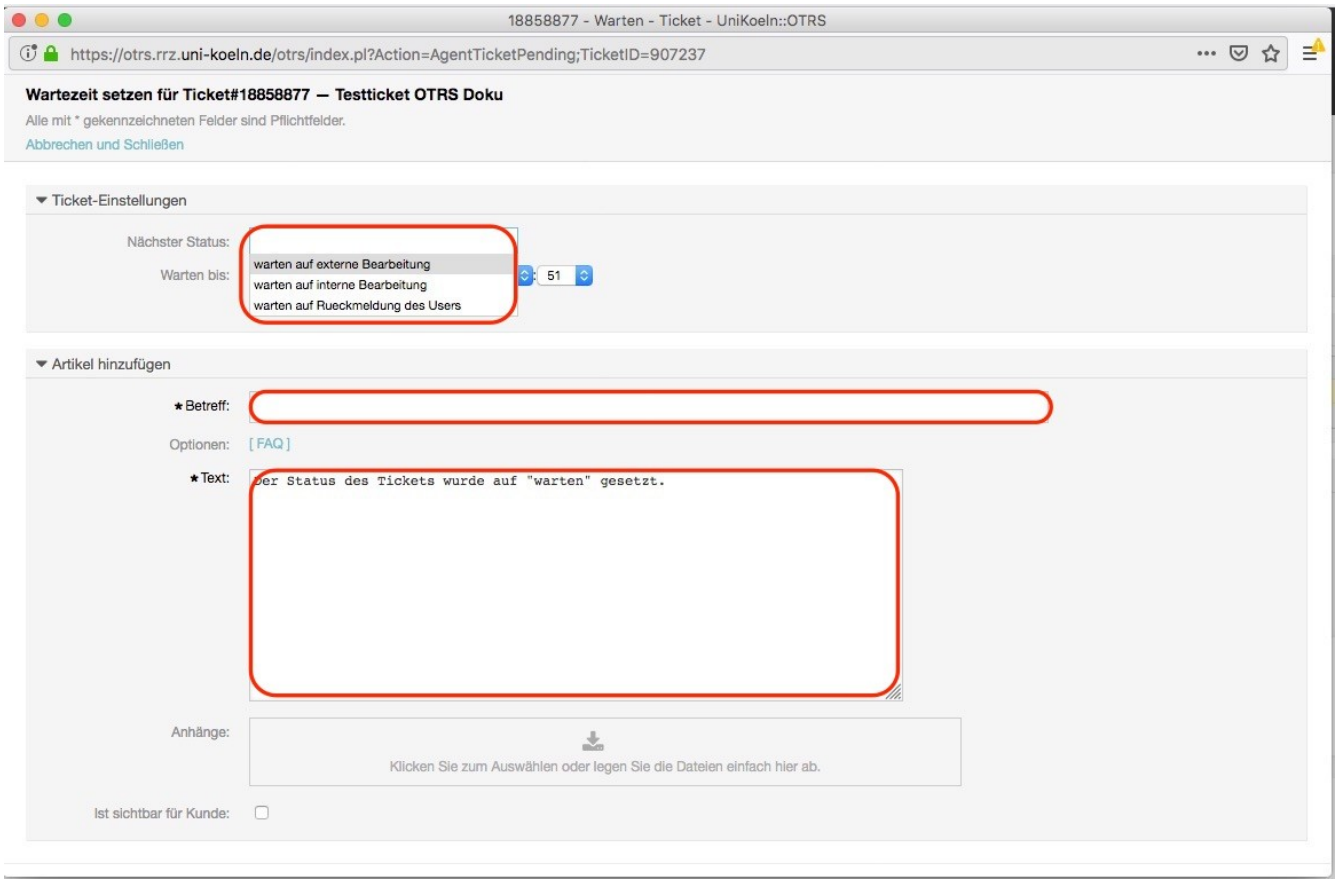
Außerdem kann zwischen „Warten auf interne / externe Bearbeitung“ unterschieden werden, sowie Notizen angehangen werden, die den Kolleg_Innen nützliche Infos geben können.

Um ein Ticket in den „Warten“ Status zu versetzten geht man wie folgt vor:

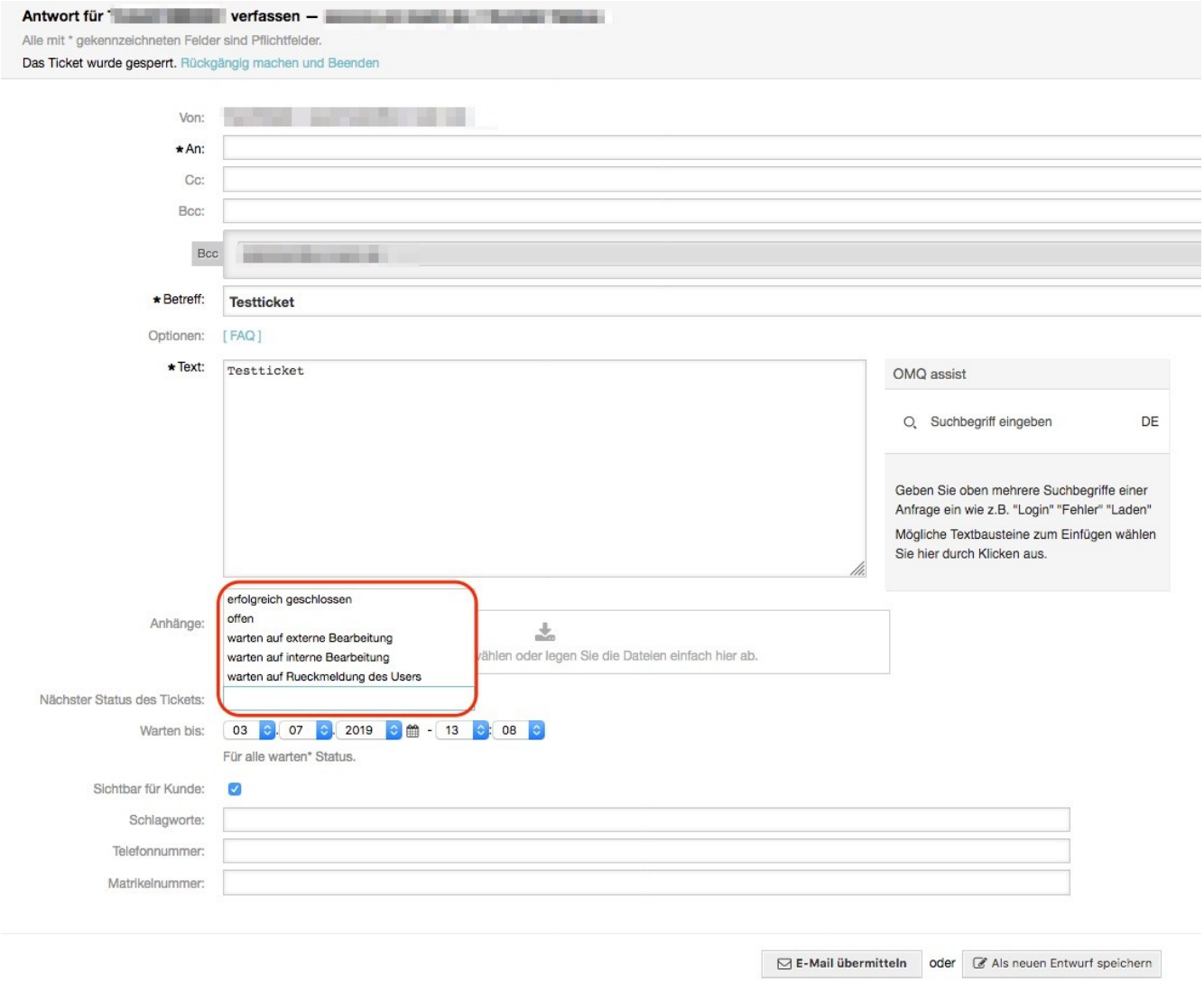
Auf das Ticket klicken, um in die Detailansicht zu gelangen. „Warten“ auswählen.



Im Pop-Up die gewünschte „Warten bis:“ Option wählen, Betreff und ggf. ergänzende Hinweise eintragen.

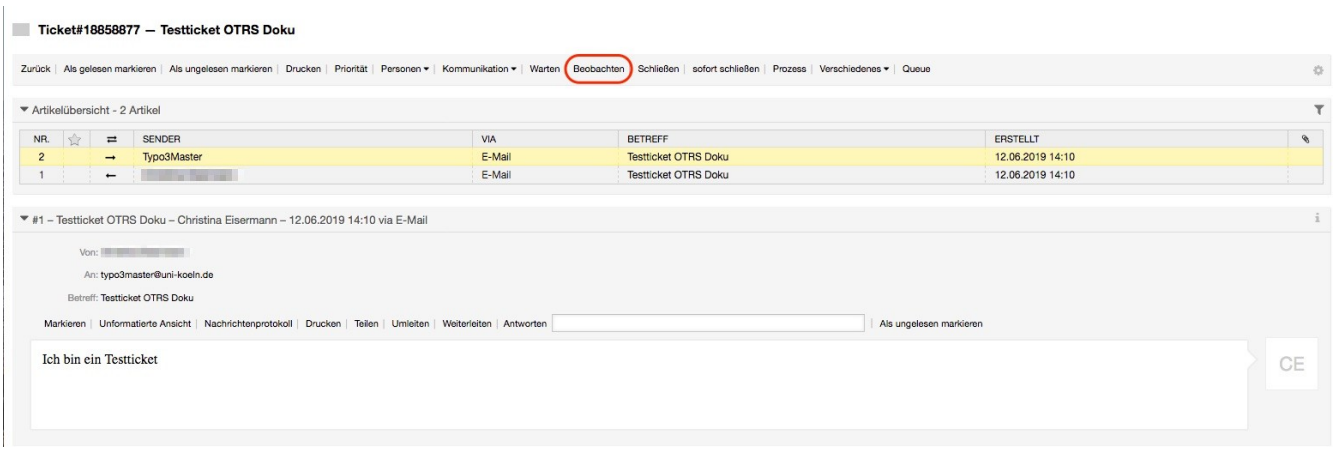


Alternativ kann beim Beantworten eines Tickets auch der nächste Status des Tickets direkt auf „Warten“ gesetzt werden.



4.4) Tickets beobachten

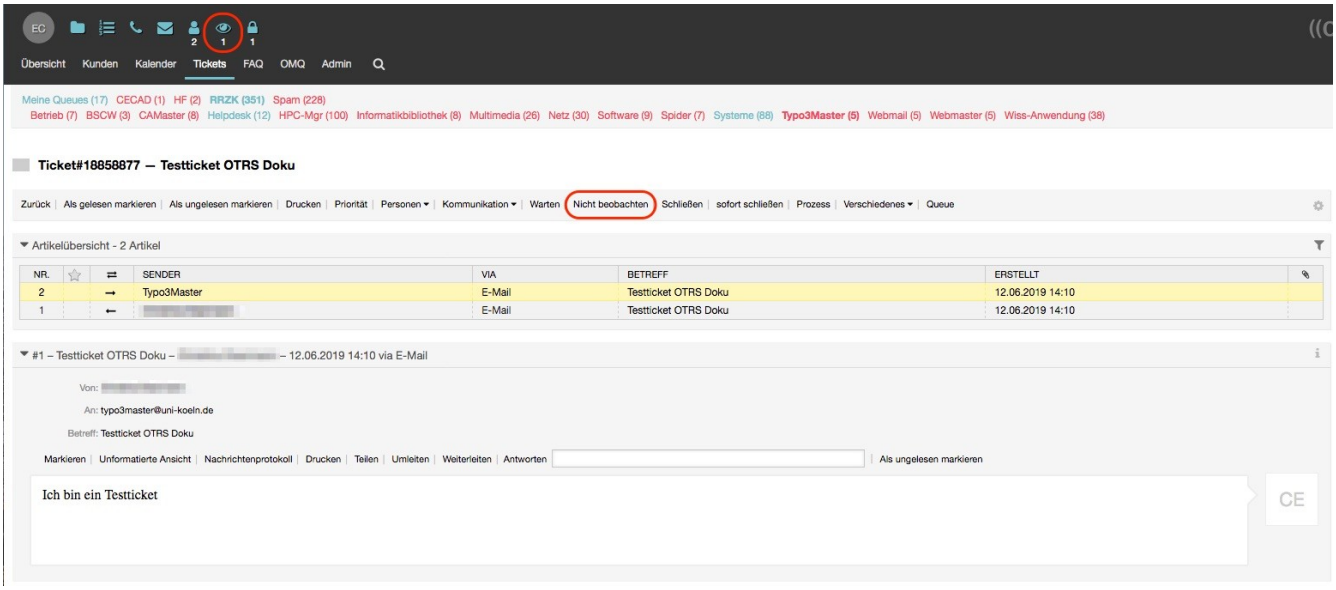
Um ein Ticket zu beobachten wählt man die Detailansicht des Tickets an und klickt anschließend auf beobachten.



Dadurch erscheint oben im Seitenkopf ein neues Icon mit Anzahl der beobachteten Tickets. Vorteil der Beobachtungsfunktion ist, dass man über Neuigkeiten und Vorgänge zum Ticket direkt benachrichtigt wird (auf Wunsch auch per E-Mail).

Bearbeitet man das Ticket nicht selbst, ist aber am Vorgang und den damit verbundenen Informationen interessiert, ist die „Beobachten“ Funktion ein gutes Hilfsmittel.

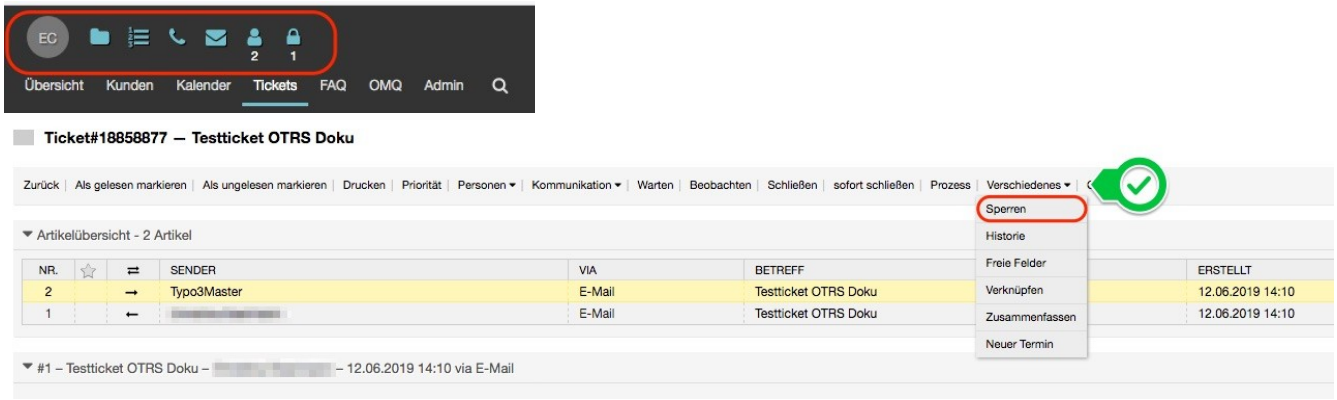
Zum beenden des Beobachtens einfach in der Ticket Detailansicht auf „Nicht beobachten“ klicken.



4.5) Tickets manuell und automatisch sperren

Abgesehen vom automatischen Sperren besteht außerdem die Möglichkeit ein Ticket manuell zu sperren.

Zum Sperren wird die Detailansicht des Tickets angewählt und unter dem Punkt „Verschiedenes“ auf „Sperren“ geklickt. Durch Sperren eines Tickets wird man gleichsam der Besitzer, außerdem erscheinen Hinweis Icons im Header.



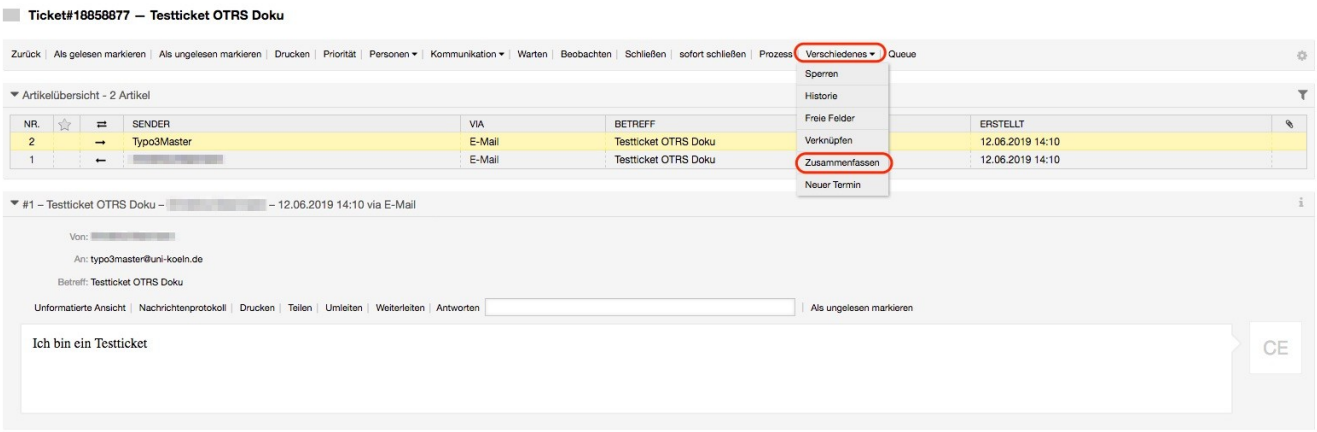
Ein Ticket wird vom System automatisch gesperrt, wenn eine der Funktionen verwendet wird:

Antworten, Priorität, Warten, Queue, Zusammenfassen, Notiz.

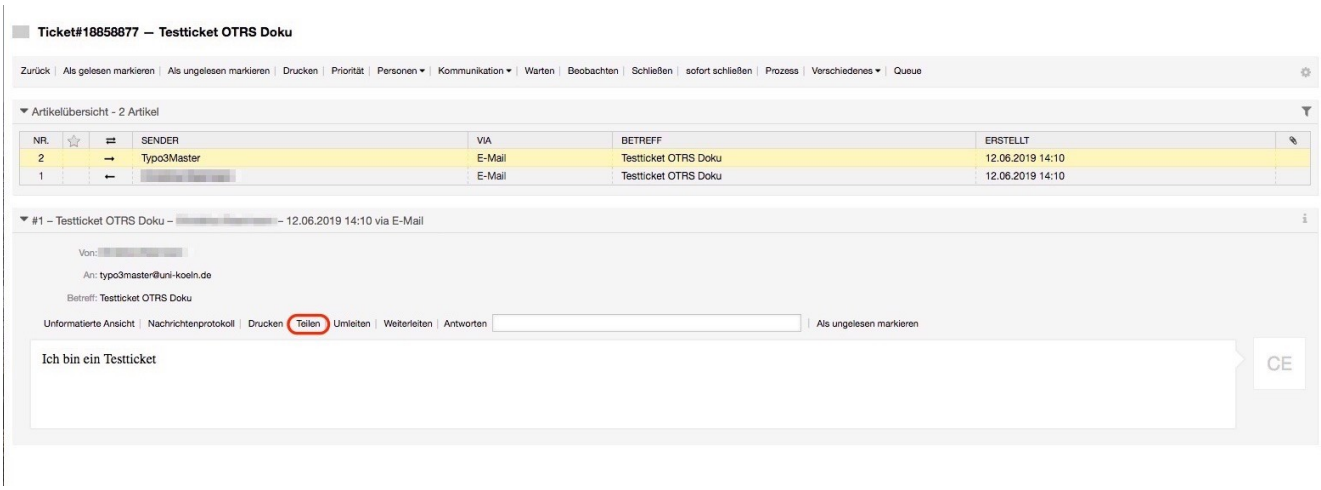
Gesperrte Tickets, die sich im Status „offen“ befinden, werden standardmäßig nach 12 Arbeitsstunden wieder vom System freigegeben. Diese Freigabezeit kann für jede Queue individuell von der/dem Systemadministrator_In eingestellt werden.

4.6) Tickets zusammenfassen oder aufteilen

Der Bereich „Verschiedenes" bietet auch die Funktion des Zusammenfassens eines Tickets mit einem anderen an. Es ist dann sinnvoll, wenn eine/ein Kund_In eine weitere E-Mail zum gleichen oder einem sehr ähnlichen Sachverhalt gesendet hat und daher ein weiteres Ticket erstellt wurde. Die Nachricht der/des Kund_In kann manuell mit dem ursprünglichen Ticket zusammengefasst werden. Dazu muss die ursprüngliche Ticketnummer in das dafür vorgesehene Feld eingefügt werden. Alternativ ist es in der Status- sowie Queueansicht möglich, die betreffenden Tickets auszuwählen und sie über die Funktion „Zusammenfassen zu Ältestem" zu verschmelzen.



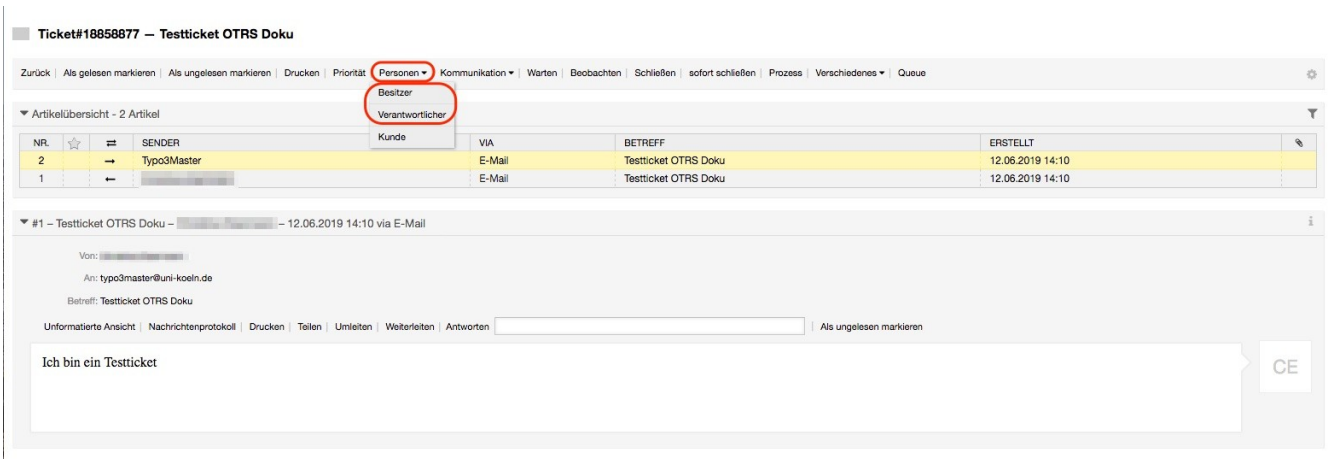
Alternativ können manche Tickets mehrere Anfragen beinhalten, die nicht alle von einer Stelle zu beantworten sind. Hier ist es sinnvoll, das Ticket über die Funktion „Teilen“ innerhalb der Inhaltsseite des Tickets aufzuteilen. Die neu erstellten Tickets können nun separat weiter bearbeitet werden.



4.7) Tickets einem anderen Agenten zuweisen

In manchen Fällen kann es außerdem sinnvoll sein einen anderen Besitzer bzw. einen anderen Verantwortlichen für das Ticket zuzuweisen.

Dafür wählt man in der Ticket-Detailansicht unter dem Punkt „Personen“ im Dropdownmenü den gewünschten Punkt aus und im Pop-Up Fenster die betreffende Person. Bei Bedarf kann noch eine personalisierte Nachricht angehangen werden.



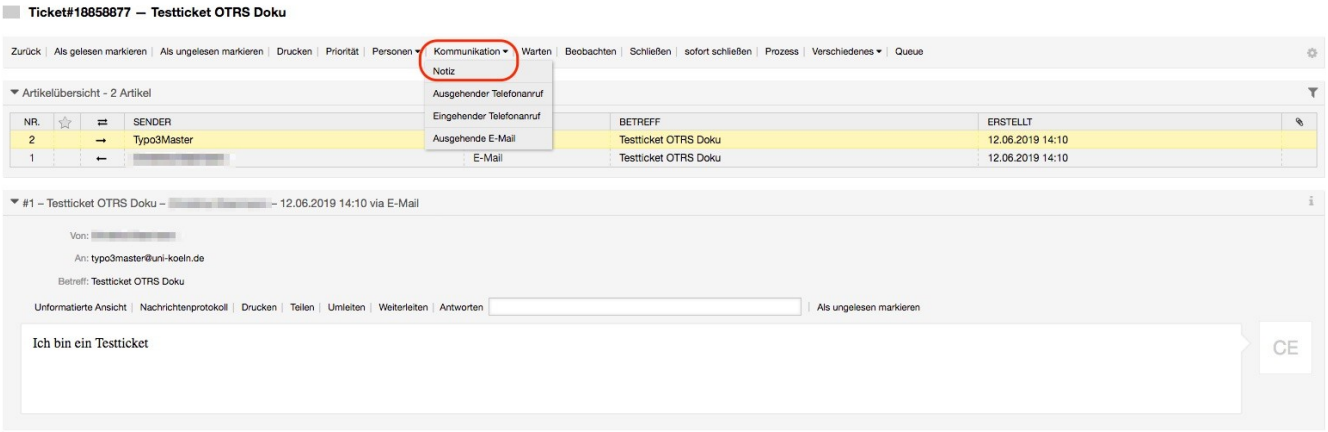
Zur Erinnerung:

Der/die Besitzer_In ist diejenige Person, die aktuell das Ticket bearbeitet. Während der Besitz auf die bearbeitende Person wechselt, liegt die Gesamtverantwortung für ein Ticket über einen längeren Zeitraum kontinuierlich beim Verantwortlichen. Die verantwortliche Person hat stets Zugriff auf das Ticket. Somit kann sie auch ein entsprechendes Ticket in anderen Queues einsehen, für welche sie ansonsten keine Berechtigung hat.

4.8) Notizen anhängen

In der Ticketdetailansicht kann über den Auswahlpunkt „Kommunikation" - „Notiz“ ein interner Hinweis ans Ticket angeheftet werden. Die Notiz wird in einem Pop-Up Fenster verfasst.

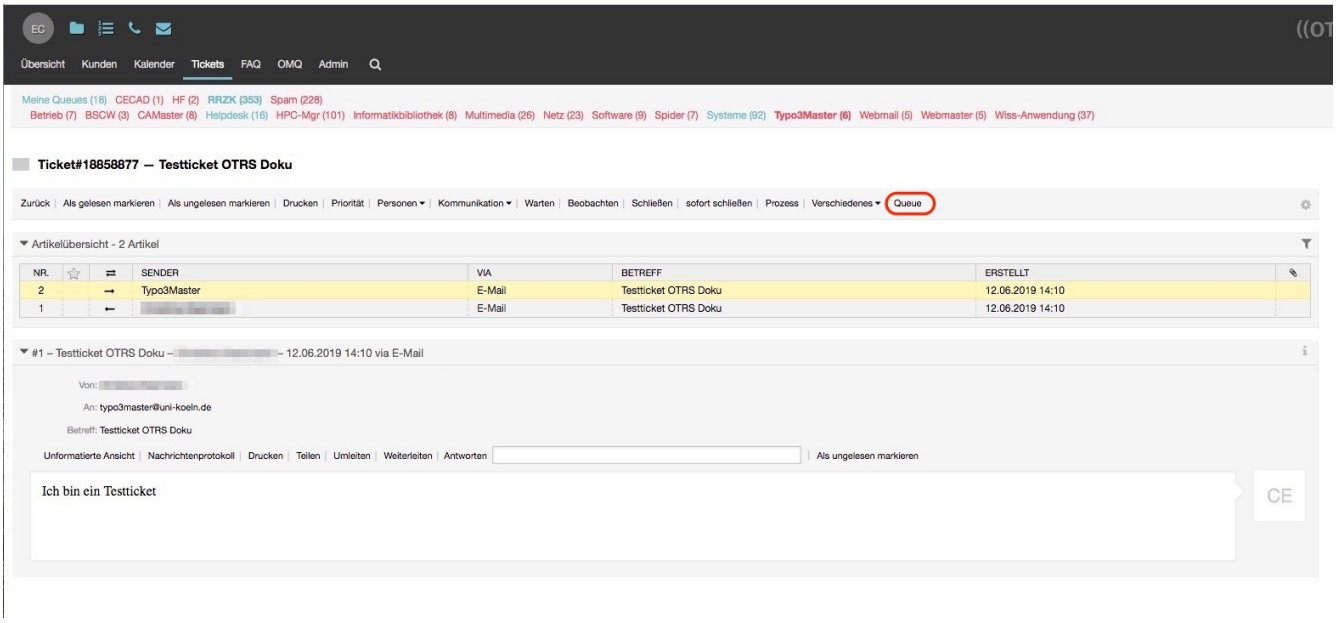
Dies ist eine nützliche Funktion, um andere Agent_Innen über den Status des Tickets zu informieren und Tipps für einen möglichen Lösungsvorschlag zu geben. Bei der externen Notiz können die Benachrichtigungen zudem von den Kund_Innen gesehen werden. Außerdem kann optional ein Hinweis über den Status ausgewählt werde

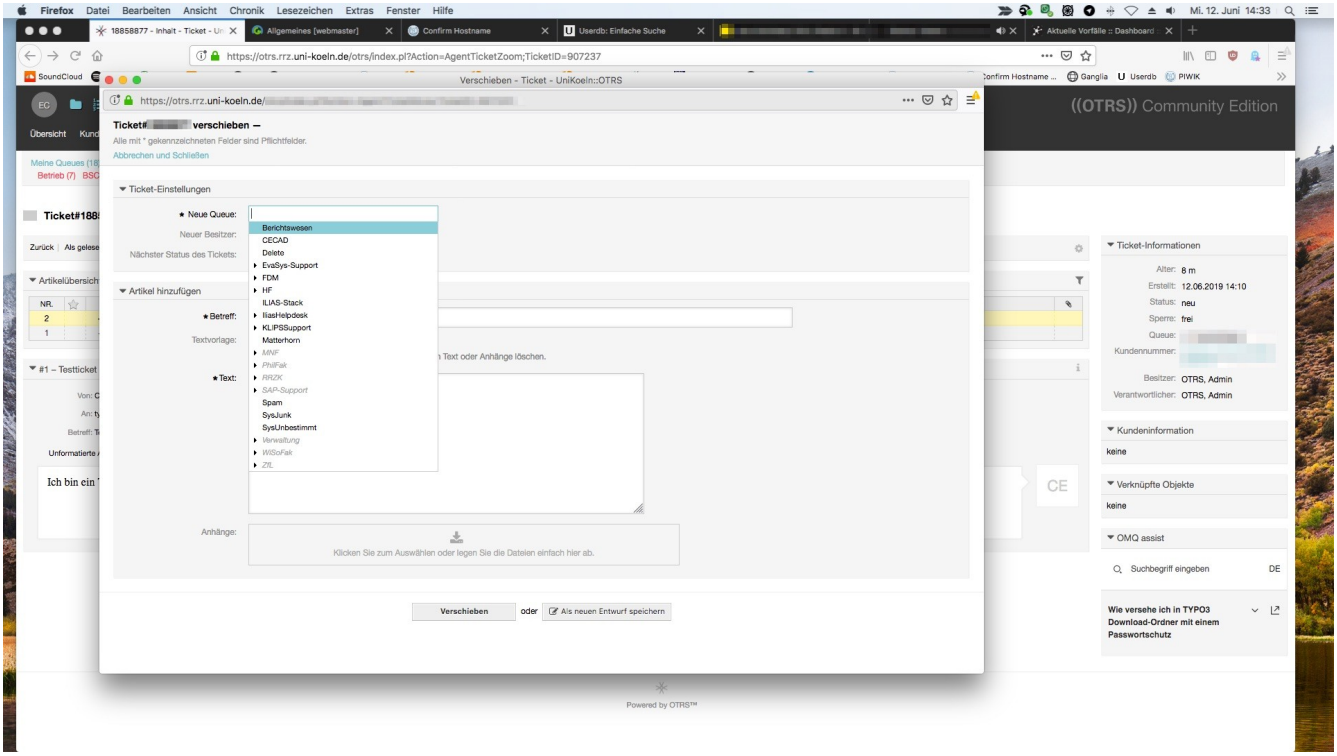


4.9) Tickets in eine andere Queue verschieben

Geht aus der Kundenanfrage hervor, dass die Thematik in einen anderen Verantwortungsbereich fällt, besteht die Möglichkeit, ein Ticket in eine andere Abteilung oder Organisation weiterzuleiten.

In der Detailansicht über den Punkt „Queue“ öffnet sich per Klick im Folgenden ein Pop Up, wo die neue Queue ausgewählt werden kann. Unter Besitzer kann optional das Ticket einer/m bestimmten Agent_In zugewiesen werden. Durch die Schaltfläche „Übermitteln" wird die Weiterleitung initiiert:





4.10) Ticket weiterleiten und umleiten

Um ein Ticket per Mail an eine andere Abteilung oder Organisation weiterzuleiten, die nicht mit dem OTRS der Universität zu Köln arbeitet, kann innerhalb der Detailansicht des Tickets auf „Weiterleiten“ geklickt werden.

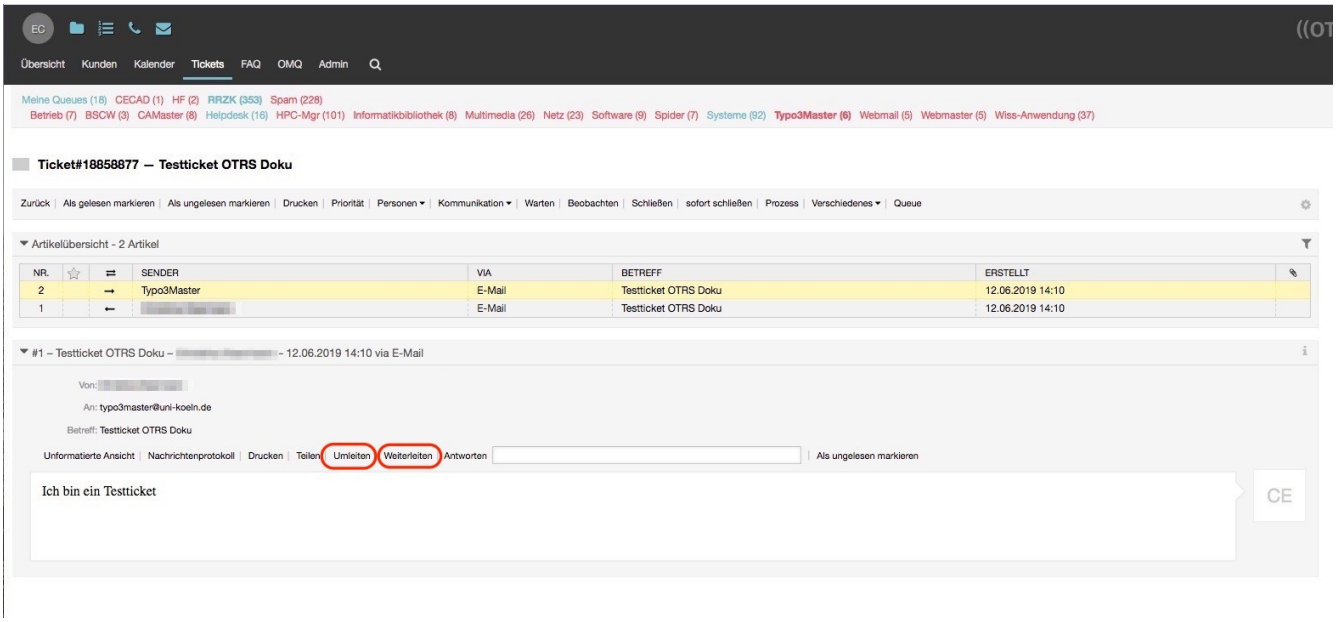
Eine Weiterleitung an andere Queues ist jedoch nicht möglich. Stattdessen muss das Ticket wie beschrieben in eine andere Queue verschoben werden. Sollte man aus Versehen versuchen ein Ticket an eine bestehende OTRS Queue weiterzuleiten, bekommt man eine entsprechende Fehlermeldung.

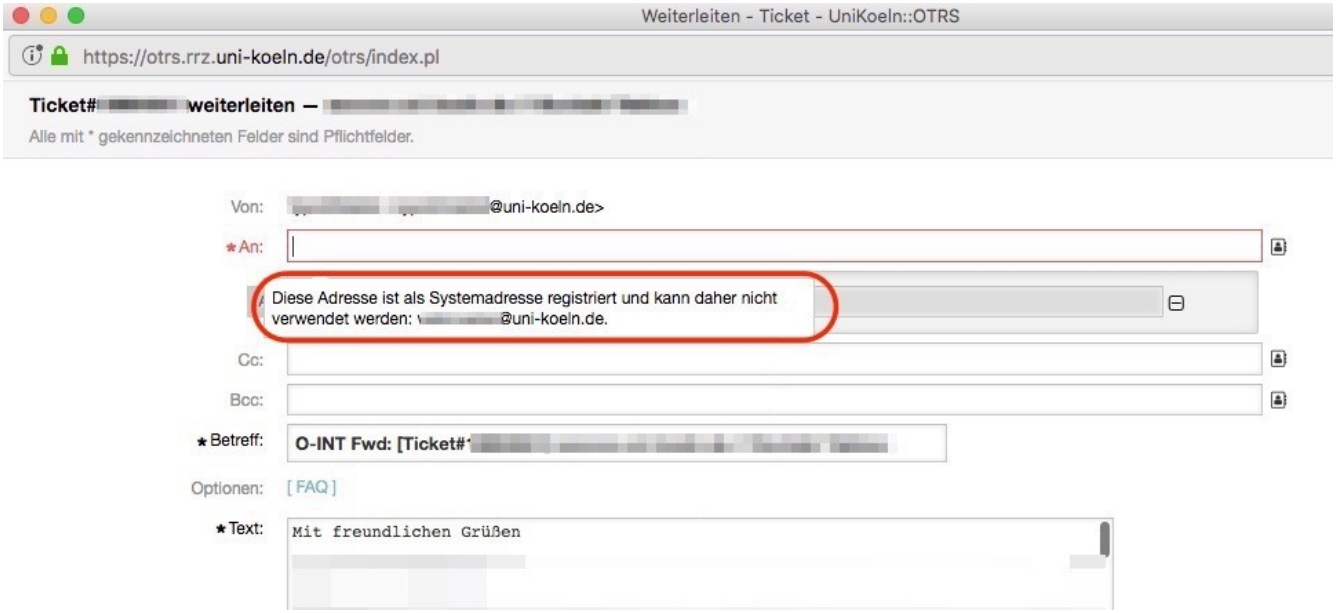
Beim Weiterleiten öffnet sich ein neues Fenster, man kann entsprechende Einrichtung auswählen und die Weiterleitung durch den Klick auf „Mail übermitteln" absenden.

Wichtig: Achten Sie bitte darauf, das Kürzel „0-INT" im Betreff **nicht zu löschen**, um zu gewährleisten, dass Kund_Innen die Rückfrage nicht einsehen können.

Das „Umleiten“ eines Tickets ist dem „Weiterleiten“ sehr ähnlich.

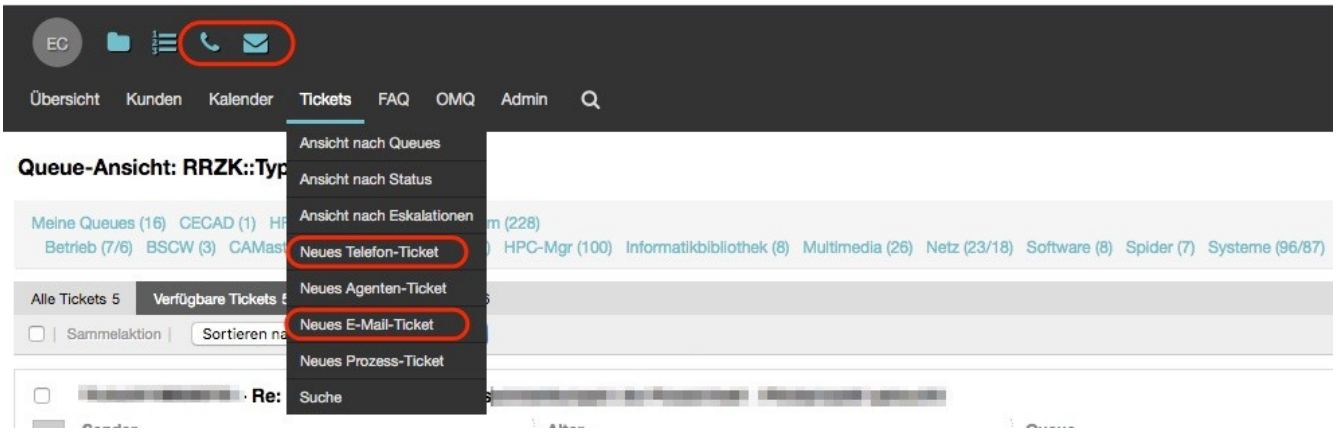
Hierbei wird das Ticket jedoch nicht bearbeitet, sondern die Anfrage wird im Originalzustand an eine andere Abteilung oder Organisation umgeleitet. Bei dieser Option ist es zudem möglich Kund_Innen per E-Mail über die Umleitung zu informieren. Dieser Vorgang ist dann sinnvoll, wenn die Empfänger_Innen per Queue nicht erreichbar ist.





5.) Ticket erzeugen durch Agent_Innen

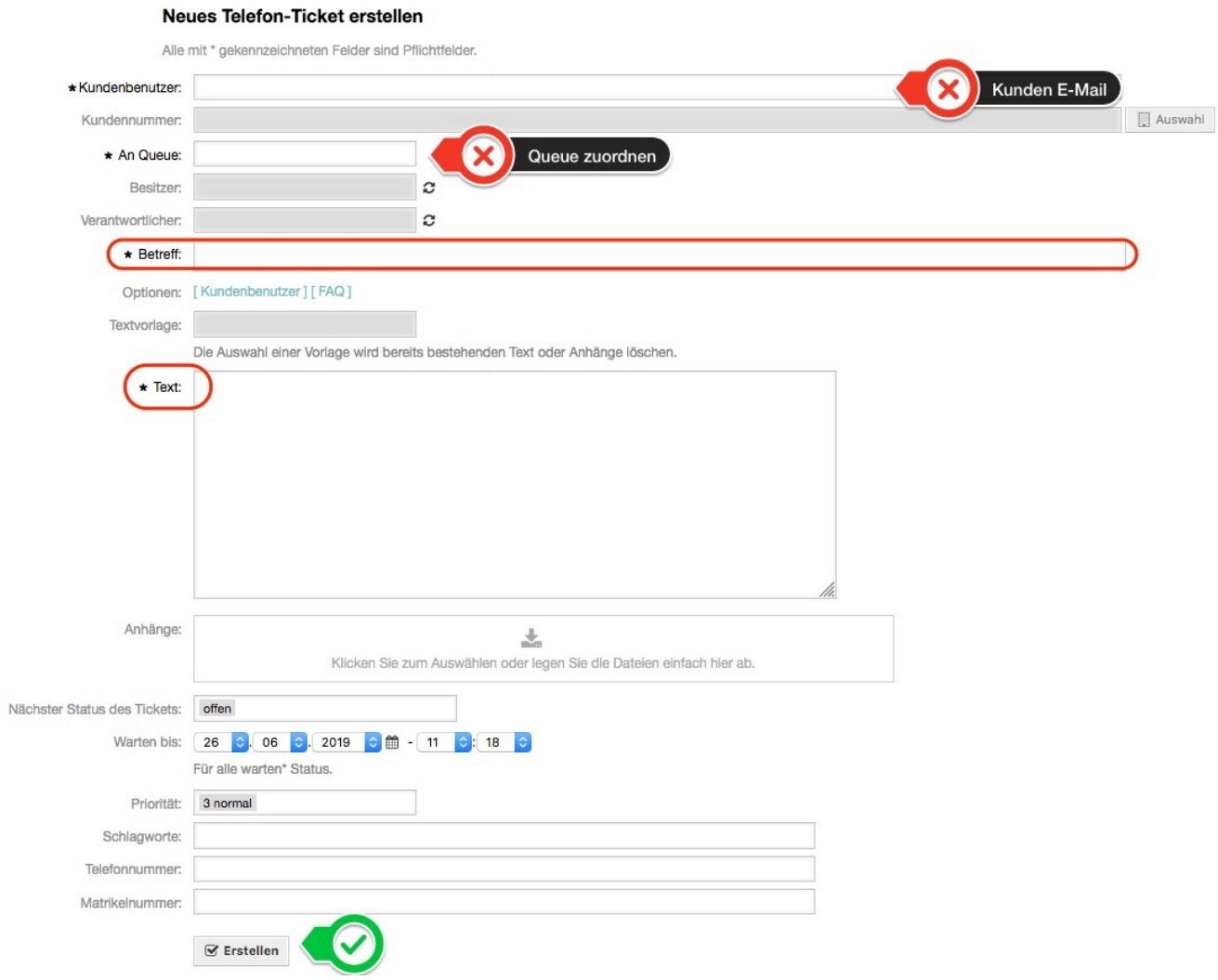
OTRS bietet Agent_Innen zwei Möglichkeiten, selbst ein Ticket zu erzeugen. Man kann ein Telefon- und E-Mail-Ticket entweder über die entsprechenden Symbole in der Symbolleiste oben links oder im Menüpunkt „Tickets" unter „Neues Telefon-Ticket" und ,,Neues E-Mail-Ticket" erstellen:



5.1) Erstellen eines Telefontickets

Mit einem Telefonticket kann eine Useranfrage am Telefon aufgenommen und zur Bearbeitung als Ticket umgewandelt werden.

Bei der Erstellung dieses Tickets kann auch die entsprechende Queue zugeordnet werden. Zu beachten ist, dass die E-Mail-Adresse der/des Kund_In vorliegt muss und eingetragen werden muss.



5.2) Erstellen eines E-Mail Tickets

Ein E-Mail-Ticket wird erstellt, um mit User_Innen Kontakt aufzunehmen. Es muss festgelegt werden, welche Absenderadresse das Ticket erhalten soll und somit auch in welche Queue eine Antwort eingegliedert wird. Weiterhin muss die E-Mail-Adresse der User_innen eingetragen werden. Ein Klick auf „Erstellen" sendet eine E-Mail an die Nutzer_Innen und das erzeugte Ticket wird in der festgelegten Queue sichtbar. Das Vorgehen zum Anlegen ist analog zu 4.1) Erstellen eines Telefon Tickets.

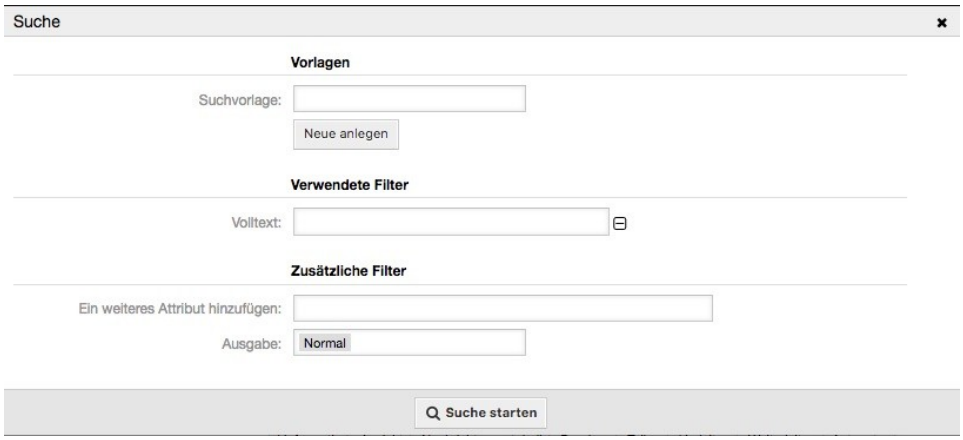
Ein E-Mail-Ticket dient nicht der Erstellung von Tickets in fremden Queues! Dafür ist das Kundeninterface zu verwenden oder eine direkte E-Mail an die Queue zu schreiben.

6.) Ticketsuche

Über das Lupen-Symbol kann bei OTRS nach bestimmten Tickets gesucht werden.

Das Suchfenster ist in der Standardansicht dreiteilig aufgegliedert.

- Oben können Suchvorlagen erstellt und ausgewählt werden.
- In der Mitte ist die Volltext Suche vorkonfiguriert, diese ist für die erste Suche meist ausreichend.
- Im unteren Bereich können zusätzliche Filterattribute hinzugefügt werden.



Filterattribute können z.B. Ticketnummer, Betreff, oder Name sein. Zudem können Filter hinzugefügt werden die die nur einen bestimmten Zeitraum berücksichtigen.

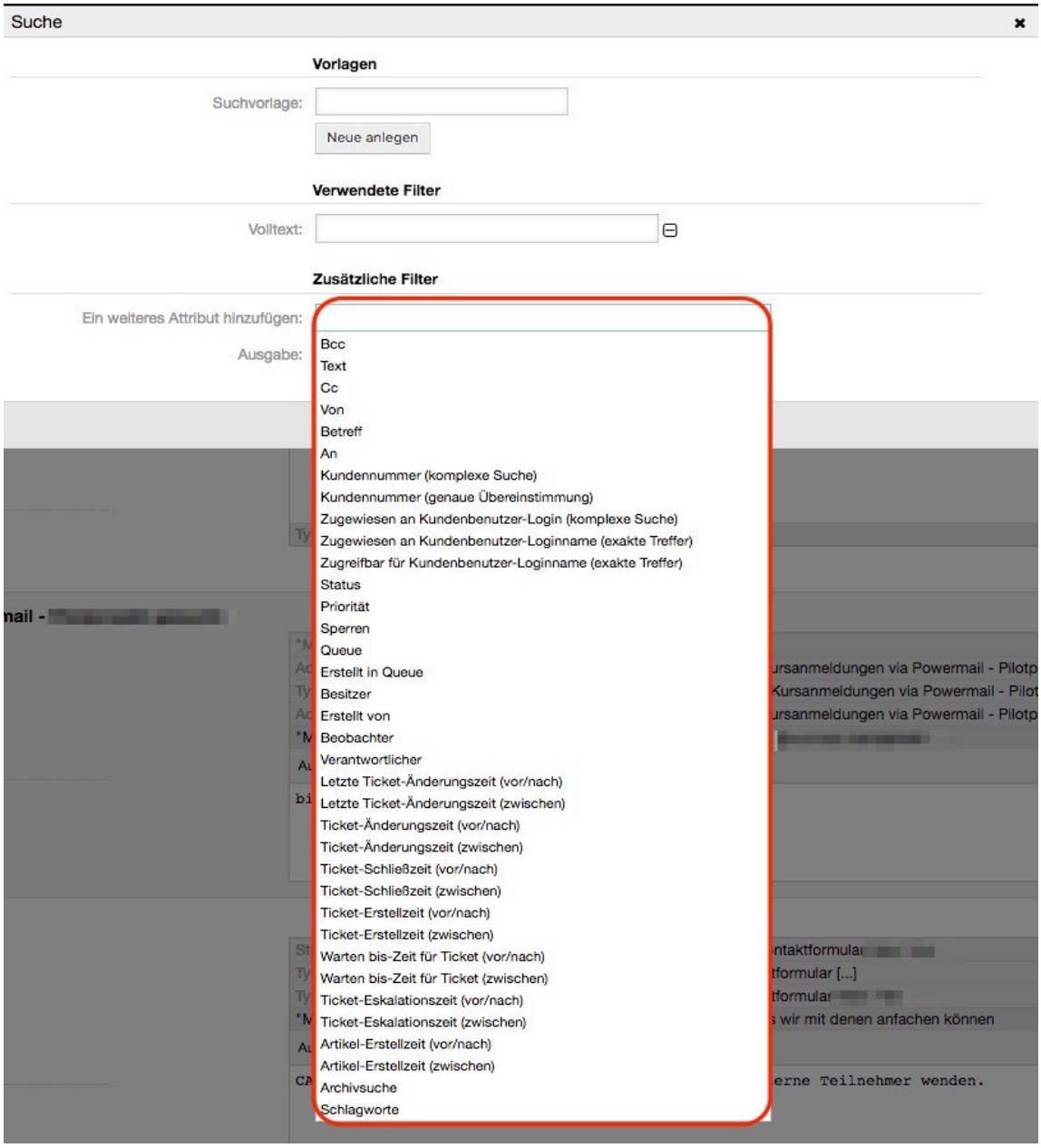
In der Regel werden bei der Suche die Tickets der letzten 30 Tage angezeigt. Man kann jedoch auch auf die Tickets der vergangenen zwei Jahre zurückgreifen.

Anmerkung: Nach zwei Jahre im geschlossenen Zustand werden die Tickets gemäß Vereinbarung mit dem Datenschutzbeauftragten und den Personalräten entfernt.

Für eine Archivsuche wählt man im Suchbereich bei den zusätzlichen Filtereinstellungen ein weiteres Attribut aus und fügt die Archivsuche durch entsprechende Auswahl hinzu.

Die Archivsuche kann mit der normalen Suche kombiniert werden (siehe Screenshots) oder gesondert benutzt werden.

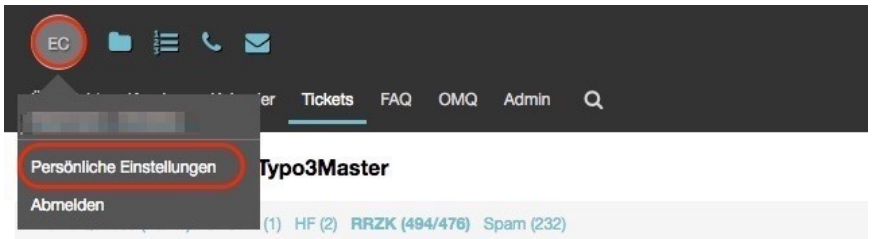
Im Anschluss kann das Suchwort in der Volltextsuche eingegeben und die Suche gestartet werden.

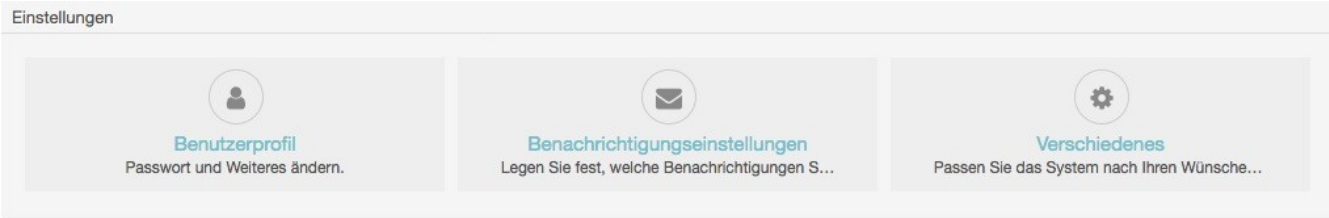

Suche
Vorlagen
Suchvorlage:
Neue anlegen
Verwendete Filter
Volltext:
Zusätzliche Filter
Ein weiteres Attribut hinzufügen:
Ausgabe:
Bcc
Text
Cc
Von
Betreff
An
Kundennummer (komplexe Suche)
Kundennummer (genaue Übereinstimmung)
Zugewiesen an Kundenbenutzer-Login (komplexe Suche)
Zugewiesen an Kundenbenutzer-Loginname (exakte Treffer)
Zugreifbar für Kundenbenutzer-Loginname (exakte Treffer)
Status
Priorität
Sperren
Queue
Erstellt in Queue
Besitzer
Erstellt von
Beobachter
Verantwortlicher
Letzte Ticket-Änderungszeit (vor/nach)
Letzte Ticket-Änderungszeit (zwischen)
Ticket-Änderungszeit (vor/nach)
Ticket-Änderungszeit (zwischen)
Ticket-Schließzeit (vor/nach)
Ticket-Schließzeit (zwischen)
Ticket-Erstellzeit (vor/nach)
Ticket-Erstellzeit (zwischen)
Warten bis-Zeit für Ticket (vor/nach)
Warten bis-Zeit für Ticket (zwischen)
Ticket-Eskalationszeit (vor/nach)
Ticket-Eskalationszeit (zwischen)
Artikel-Erstellzeit (vor/nach)
Artikel-Erstellzeit (zwischen)
Archivsuche
Schlagworte

Suche
Vorlagen
Suchvorlage:
Neue anlegen
Verwendete Filter
Volltext:
Alle Tickets
Archivierte Tickets
Nicht archivierte Tickets
Ein weiteres Attribut hinzufügen:
Ausgabe:
Normal
Suche starten

7.) Einstellungen

Über das runde Icon mit Ihren Initialen gelangen Sie zu Ihren persönlichen Einstellungen.

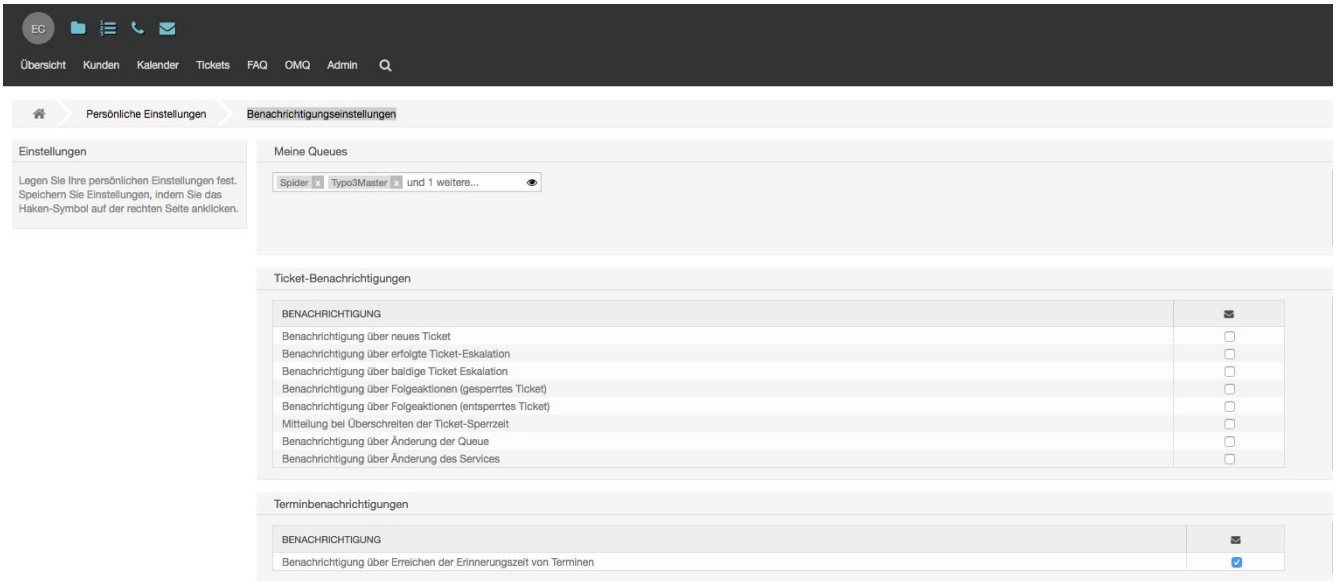




Unter „Benutzerprofil“ können bspw. Sprache, Zeitzone und Abwesenheitszeiten eingestellt werden.

Unter „Benachrichtigungseinstellungen“ lassen sich die bevorzugten Queues auswählen, die in der Queue-Ansicht unter „Meine Queues“ aufsummiert werden.

Wichtig hierbei: Die Ticket-Benachrichtigungen per Email, die sich hier einstellen lassen, gelten jeweils für die abonnierten Queues unter „Meine Queues“. E-Mail Benachrichtigungen sind dabei natürlich optional einzustellen.



8.) Verschiedenes

8.1) Der Gebrauch von Tickets und E-Mails

Ein Ticket versendet man immer dann, wenn es sich um einen klar definierten, abschließbaren Vorgang handelt. Rein informative Nachrichten sollten daher als Mails und nicht als Ticket verschickt werden. Für Informationszwecke (z.B. Newsletter o.ä.) bieten sich unsere Mailinglisten am RRZK an.

8.2) „Verschwundene" Tickets

Gelegentlich beklagen sich Kund_Innen darüber, dass ihre Tickets verschwunden oder die Mails nicht angekommen seien.

Dies lässt sich häufig darauf zurückführen, dass fälschlicherweise bei alten Mails auf „Antworten" oder „Weiterleiten" geklickt wurde und anschließend Anfragen in bestehende Tickets einsortiert werden. In diesem Fall ist es zunächst sinnvoll, die Ticketnummer bei den Kund_Innen zu erfragen.

Wenden Sie sich bei weiteren Problemen bitte an die OTRS-Admins unter:

otrsadmin@uni-koeln.de