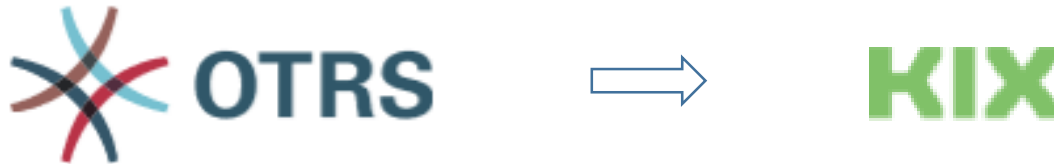


Was ändert sich im Ticketsystem? Was ist neu?

Eine Information für Ticketsystem-Agenten



Im Zuge der Umstellung von OTRS auf KIX werden sich einige Dinge u.a. in Bezug auf Layout und Bearbeitung der Tickets im Ticketsystem ändern. Sowohl diese Änderungen als auch Neuerungen im System werden hier im Kurzen vorgestellt und erläutert. Eine genauere Beschreibung finden Sie in Kürze im neuen Handbuch auf unserer Website.

Allgemein:

- E-Mails innerhalb des Ticketsystems möglich („Abteilungstickets“)
- Rechtschreibprüfung
- Persönliche Einstellungen
- Vertretung bei Abwesenheit

Layout:

- Queue-Ansicht
- Toolbar
- Suchvorlage auf dem Dashboard oder als virtuelle Queue
- Ticketansicht/ -aufbau

Ticketbearbeitung:

- Ticketmenü
- Tab „Bearbeiten“
- Notizen
- Verschieben (Queue ändern)
- PDF/ Drucken
- Checklisten und Anmerkungen
- Artikelmarkierungen
- Zusammenfassen mehrerer Kundentickets
- Entwurf speichern
- Junk
- Direktzugriff auf Queues über Startseite

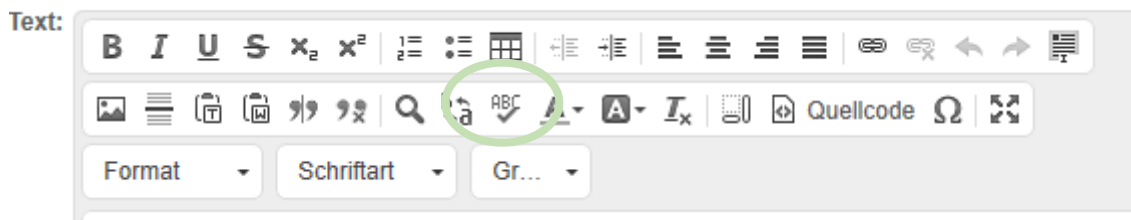
Allgemein

➤ E-Mails innerhalb des Ticketsystems möglich („Abteilungstickets“)

Es ist nun möglich, Tickets innerhalb des Ticketsystems zu versenden, d.h. Sie können nun aus Ihrer Queue z.B. ein Ticket an die Ticketsystemverwaltung ticket@uni-bonn.de senden. Abteilungen können so innerhalb des Ticketsystems kommunizieren, ohne dass ein Ticket verschoben werden muss, jede Abteilung verfügt dann über ihr „eigenes“ Ticket. Im Betreff des Tickets werden dann 2 Ticketnummern angezeigt, damit ein Matching in beiden Queues erfolgen kann.

➤ Rechtschreibprüfung

Im Ticketsystem ist nun eine deutsche Rechtschreibprüfung integriert. Diese lässt sich nach Eingabe des Textes mit dem Button ABC starten.



➤ Persönliche Einstellungen

Die Möglichkeiten zur Personalisierung des Ticketsystems sind umfangreicher, es können in Bezug auf das Benutzerprofil und das Verhalten/ die Anzeige des Ticketsystems mehr Einstellungen getätigt werden, z. B. die Ansicht der Queues.
-> siehe auch *Queue-Ansicht*

➤ Vertretung bei Abwesenheit

Zusätzlich zur Eingabe der Abwesenheit lässt sich nun eine Vertretung bestimmen, die die Ticketbenachrichtigungen des abwesenden Agenten erhält.

Abwesenheitszeit

Aktiv: Ein Aus

Start:

Ende:

Abwesenheitsvertretung

Wählen Sie fuer Ihre Abwesenheit eine Vertretung aus.

Vertreter:

Vertreter Ticketzugriff:

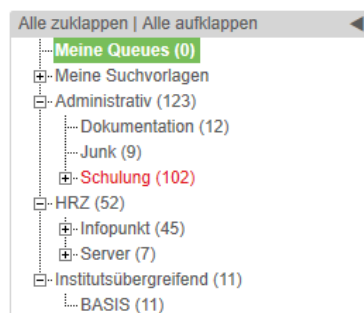
Vertreterhinweis:

Layout

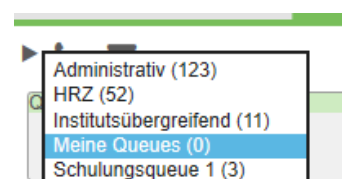
➤ Queue-Ansicht

Die Queues werden nun auf der linken Seite als Baum angezeigt, der sich komplett aufklappen lässt. In den persönlichen Einstellungen kann die bisherige Ansicht ausgewählt werden. Alternativ können die Queues auch als Dropdown angezeigt werden.

Queue-Baum:



Dropdown:



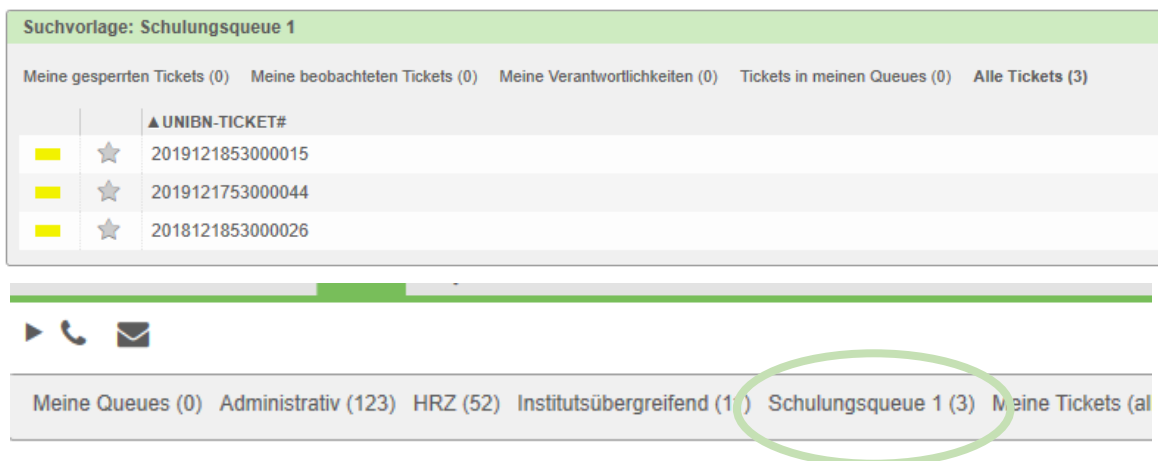
➤ **Toolbar**



In der Toolbar unterhalb des Hauptmenüs befinden sich die Funktionen „Neues Telefonticket“ (☎) und „Neues E-Mail-Ticket“ (✉), die vorher im Hauptmenü gelistet waren. Außerdem erscheinen hier die bereits bekannten Symbole zu Verantwortlich (👤), beobachteten (👁) und gesperrten Tickets (🔒). Neu sind die ToDo-Artikelmarkierungen (✓) und die Wichtig-Artikelmarkierungen (📌).
-> siehe auch *Artikelmarkierungen*

➤ **Suchvorlage auf dem Dashboard oder als virtuelle Queue**

Nach Erstellen einer Suchvorlage lässt sich diese mit ihren Ergebnissen auf dem Dashboard hinzufügen. Außerdem kann diese zusätzlich als virtuelle Queue in der Ansicht der Queues angezeigt werden.



➤ **Ticketansicht/ -aufbau**

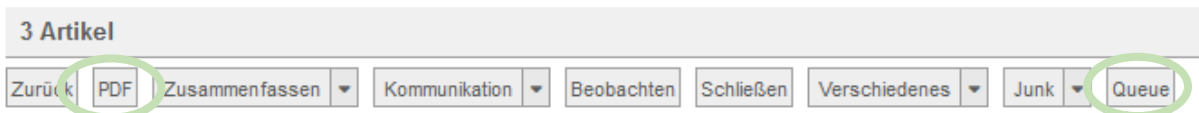
Das Ticket ist nun in mehrere Tabs unterteilt. Diese beherbergen verschiedene Infos (Artikel, Anlagen, Verknüpfungen) und das schnelle Anlegen einer Notiz. Außerdem befindet sich hier der Tab „Bearbeiten“, in dem die meisten Bearbeitungsfunktionen untergebracht sind. Dadurch ist das Ticketmenü deutlich übersichtlicher geworden. -> siehe auch *Tab „Bearbeiten“*



Ticketbearbeitung

➤ Ticketmenü

Das Ticketmenü ist leicht verändert und Buttons sind teilweise mit anderem Namen versehen (z.B. Drucken -> PDF; Verschieben -> Queue)



➤ Tab „Bearbeiten“

Die meisten Bearbeitungen werden nun über den Tab „Bearbeiten“ ausgeführt:

- Queue ändern (Verschieben, auch über Ticketmenüpunkt „Queue“ möglich)
- Neuer Bearbeiter
- Wechsel des Verantwortlichen
- Nächster Status
- Prioritätswechsel

Wenn mehrere Bearbeitungen erforderlich sind, können diese in einem Schritt erfolgen. Außerdem kann optional eine Notiz dazu geschrieben werden.

A screenshot of the 'Bearbeiten' (Edit) tab in a ticket system. The interface shows several fields for editing a ticket:

- * Titel: Fwd: WG: Änderungen bezüglich Ihrer Email-Adresse @uni-bonn.de
- Queue: [Dropdown menu]
- Neuer Bearbeiter: [Dropdown menu]
- Wechsel des Verantwortlichen: [Dropdown menu]
- Nächster Status: [Dropdown menu]
- Priorität: 4 hoch [Dropdown menu]

Below these fields is a section for adding a note:

- Betreff: Notiz
- Textvorlage: [Dropdown menu]
- Text: [Rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, list, table, indent, outdent, undo, redo, search, and other editing functions.]

A warning message states: 'Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anlagen löschen.'

➤ Notizen

Notizen werden nicht mehr über das Ticketmenü, sondern über den Tab „Neue Notiz“ hinzugefügt. Hier lässt sich auch ein Entwurf speichern.

➤ Verschieben (Queue ändern)

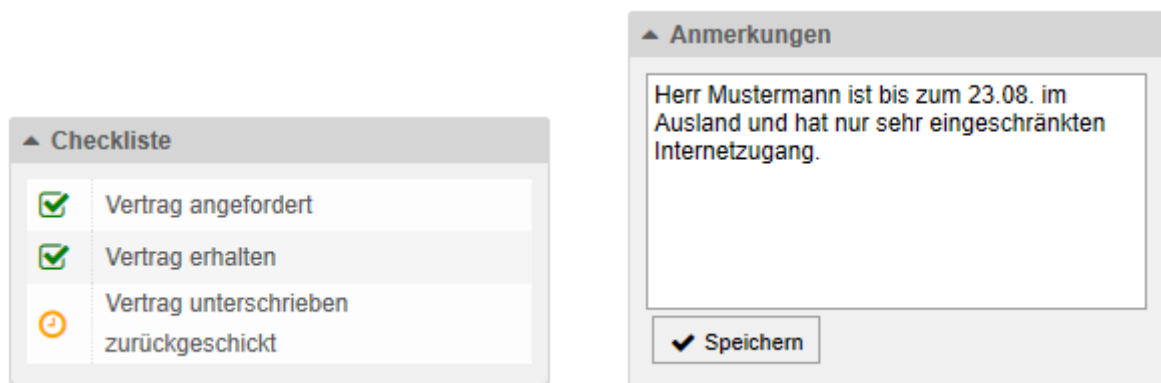
Tickets können über den Ticketmenüpunkt „Queue“ oder über den Tab „Bearbeiten“ in andere Queues verschoben werden.

➤ PDF/ Drucken

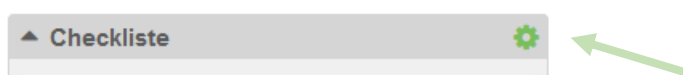
Bei der PDF-Funktion im Ticketmenü erstellt man ein PDF, hierfür kann man das gesamte Ticket oder bestimmte Artikel auswählen. Einzelne Artikel lassen sich auch wie bisher im Artikelmenü mit „Drucken“ auswählen, nun mit Formatauswahl PDF oder HTML.

➤ Checklisten und Anmerkungen

Für das Ticket können eine Checkliste erstellt und Anmerkungen notiert werden, die jederzeit sichtbar rechts unter den Ticket-Informationen stehen.



Vorsicht: Um eine Checkliste zu erstellen oder zu bearbeiten, muss man Bearbeiter des Tickets sein. Falls nötig, im Tab „Bearbeiten“ neuen Bearbeiter setzen, dann mit der Maus auf die Titelleiste der Checkliste fahren, um das Zahnrad für die Bearbeitung aufzurufen:



Unerledigte Checklisteneinträge werden zusätzlich als Symbol  1 in der Toolbar angezeigt.

➤ Artikelmarkierungen

Artikel können als „Wichtig“ und „ToDo“ markiert werden. Diese Markierungen werden in der Toolbar angezeigt (s.o.) und bleiben auch nach Schließung des Tickets bestehen. Dies kann in den persönlichen Einstellungen geändert werden (entfernbar Artikelmarkierungen).

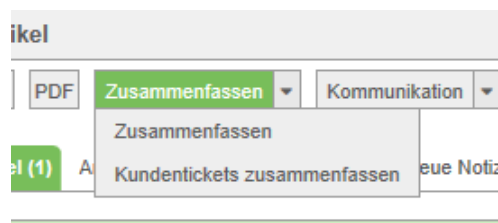


➤ Zusammenfassen mehrerer Kundentickets

Neben dem bekannten Zusammenfassen zweier Tickets hat man nun auch die Möglichkeit, mehrere Kundentickets zusammenzufassen. Hierfür werden sämtliche Tickets des Kunden (auf Basis der E-Mail-Adresse) angezeigt und man kann die gewünschten Tickets auswählen.

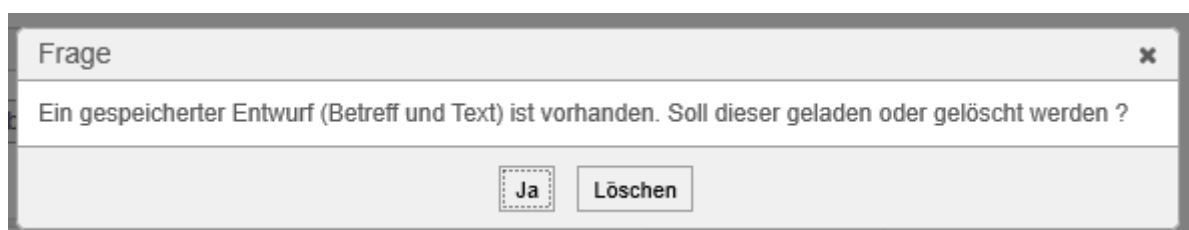
Als vorgeschlagene Auswahl sind bereits Tickets markiert, die entweder neu sind oder offen und in eigener Bearbeitung.

Vorsicht: Einmal zusammengefasste Tickets lassen sich nicht mehr trennen!



➤ Entwurf speichern

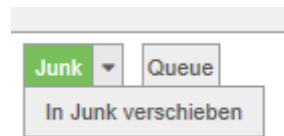
Antworten und Notizen können als (eigener) Entwurf zwischengespeichert werden und bei erneutem Aufrufen des Tickets und der entsprechenden Aktion wieder aufgerufen oder gelöscht werden.



Vorsicht: Es gibt keine Rückmeldung nach Speicherung des Entwurfs!

➤ Junk

Um das versehentliche Verschieben in den Junk-Ordner zu vermeiden, muss man das Verschieben durch einen weiteren Klick bestätigen.



➤ Direktzugriff auf Queues über Startseite

Zusätzlich zum Direktzugriff auf Tickets (mit Klick auf die Ticketnummer auf der Übersichtsseite) sind die angezeigten Queues verlinkt, d.h. mit einem Klick auf die Queue wird die Queueansicht geöffnet.

Eskalierte Tickets							
Meine gesperrten Tickets (5)		Meine beobachteten Tickets (0)		Meine Verantwortlichkeiten (0)		Tickets in meinen Queues (44)	Alle Tickets (50)
	UNIBN-TICKET#	ALTER	TITEL	SPERRE	QUEUE		
	2014101353002231	10 d 23 h	WG: Änderungen bezüglich Ihrer Email-Adresse @uni-bonn.de	gesperrt	Administrativ:Schulung:Queue1		
	2019121253000081	48 d 0 h	Noch ein Test Abteilungstickets	gesperrt	Administrativ:OTRS-verwaltung		
	2014040753000157	24 d 21 h	OTRS	gesperrt	Administrativ:OTRS-Verwaltung		

Bei Fragen oder Anregungen können Sie uns jederzeit über ticket@uni-bonn.de kontaktieren.

Ihr Ticketsystem-Team