

OTRS AN DER TUM BASICS FÜR EINSTEIGER

Hrsg:

OTRS-Verwaltung der Technischen Universität München
otrs-verwaltung@tum.de

Inhaltsverzeichnis

1	OTRS an der Technischen Universität München	2
1.1	Agent.....	2
1.2	Kunden.....	2
1.3	Queue.....	3
1.4	Ticket.....	3
1.5	Artikel	4
1.6	Besitzer	4
1.7	Beobachtete Tickets	4
1.8	Ticket-Status.....	4
1.9	Gesperrte Tickets	5
1.10	Priorität.....	5
2	Arbeiten mit dem Frontend	6
2.1	Login	6
2.2	Persönliche Einstellungen der Agenten bearbeiten/anpassen	6
2.3	Übersichtsseiten (Dashboard)	8
2.4	Ticket-Ansichten	9
2.5	Ticket-Übersicht.....	13
2.6	Ticket-Aktionen.....	14
2.7	Artikelübersicht	16
2.8	Artikel-Aktionen	17
2.9	Ticket-Informationen	18
2.10	Auf Kundenanfragen antworten	18
2.11	Ticket-Suche.....	21
3	OTRS-Verwaltung / -Administration erfolgt durch den IT-Support der TUM	23
3.1	Agenten-Verwaltung	23
3.2	Queue-Verwaltung.....	23
3.3	Kontakt	24
3.4	Quellenangabe	24

OTRS-Basics für Einsteiger

1 OTRS an der Technischen Universität München

Das Open Technology Real Services (OTRS) ist ein Ticketsystem, das die Erfassung, Klassifikation, Bearbeitung und Beantwortung von Service-Requests der Kunden (s. a. *Abschnitt 1.2*), im Verlauf dieser Dokumentation „Kundenanfragen“ genannt, unterstützt. OTRS vereinfacht als zentrales Ticketsystem der Technischen Universität München (TUM) enorm das Kommunikationsmanagement mit Kolleginnen und Kollegen und garantiert dadurch einen schnellen und kompetenten Support. Anfragen von Kunden gelangen über Kommunikationswege wie E-Mails oder auch mittels manueller Eingabe durch einen Agenten (s. a. *Abschnitt 1.1*) im Falle von Telefonanrufen in das OTRS-System der TUM. Die eingegangenen Kundenanfragen werden als sogenannte Tickets (s. a. *Abschnitt 1.4*) in OTRS hinterlegt und dadurch dem zuständigen Agenten-Team in elektronischer Form verfügbar gemacht. Innerhalb eines Tickets wird der gesamte Kommunikationsaustausch wie E-Mails, Notizen etc. in Form einzelner Artikel (s. a. *Abschnitt 1.5*) organisiert. Zur Verwaltung von Tickets werden in OTRS sogenannte „Queues“ (s. a. *Abschnitt 1.3*) verwendet. Für die effektive Bearbeitung eines Tickets steht dem Agent eine Vielzahl an Ticket-Aktionen (s. a. *Abschnitt 2.6*) zur Verfügung.

Nachfolgend werden nun wichtige Begrifflichkeiten des OTRS-Systems erläutert (s. a. *Abschnitt 3.4*).

1.1 Agent

Ein Agent ist eine Person, die über das OTRS Frontend eingehende Tickets bearbeitet (s. a. *Abschnitt 2*). Agenten können auf die ihnen zur Verfügung stehenden Queues zugreifen und dort beispielsweise auf Tickets per E-Mail antworten oder in Tickets Notizen oder Dateien hinzufügen, Tickets verschieben oder anderen Agenten zuweisen.

1.2 Kunden

Ein Kunde ist eine Person, die Anfragen, sogenannte Service-Requests stellt. Dabei werden durch das Senden einer Kundenanfrage per E-Mail an eine definierte E-Mail-Adresse oder im Falle eines Kundenanrufs mittels manueller Eingabe durch einen Agenten, Tickets im OTRS System erzeugt.

Jedes Ticket erhält bei der Erstellung automatisch eine eindeutige Ticketnummer (z.B. TUM# 2017042810001234). Der Kunde kann diese Ticketnummer für alle Kommunikationsvorgänge mit dem Agenten verwenden, bis seine Anfrage fertig bearbeitet wurde und das Ticket geschlossen werden kann.

1.3 Queue

Eine Queue stellt einen speziellen Verantwortungsbereich innerhalb einer Organisation der TUM dar und ist vergleichbar mit der INBOX eines E-Mailpostfachs, bei der alle E-Mails aneinandergereiht werden. Eine Queue ist somit in OTRS ein Mechanismus, mit dessen Hilfe durch Kundenanfragen erzeugte Tickets gespeichert und flexibel verwaltet werden können. Queues können baumartig aufgebaut sein (Oberqueue mit Unterqueue(s) oder nur als Oberqueue).

Jedes Ticket wird in einer Queue erstellt und verbleibt dort, sofern es nicht durch einen Agenten in eine andere Queue verschoben wird. Neben dem manuellen Verschieben von Tickets durch den Agenten, können Tickets basierend auf individuellen Regeln, den sogenannten „PostMaster-Filtern“, automatisch in andere Queues verschoben werden (*s. a. Abschnitt 3.2*).

Berechtigungskonzept

Das OTRS-System beinhaltet überdies ein ausgefeiltes Berechtigungskonzept, welches eine differenzierte Steuerung der Queue-Berechtigungen erlaubt, so dass Queues nur für berechtigte Agenten sichtbar und editierbar sind.

1.4 Ticket

Wie zu Beginn in Abschnitt 1 kurz angedeutet, beinhaltet ein Ticket den gesamten Kommunikationsverkehr einer spezifischen Kundenanfrage untergliedert in einzelne Artikel. In einem Ticket sind somit neben der Anfrage des Kunden ggf. auch die Kommunikation zwischen den Agenten untereinander, die interne Kommunikation zwischen Agent und Kunde sowie auch die externe Kommunikation mit Dritten enthalten.

Die eindeutige Ticketnummer (z.B. TUM# 2017042810001234) stellt einerseits ein einzigartiges Kriterium für die Identifikation des Tickets und andererseits einen Schlüsselparameter für die fortwährende Kommunikation mit dem Kunden während des Bearbeitungsprozesses dar (*s. a. Abschnitt 1.2*). Weiterhin können jedem Ticket bei Bedarf Dateien als Anhang angefügt werden.

1.5 Artikel

Ein Ticket untergliedert sich in separate Artikel (Kundenanfrage, automatische Antwort, Notiz, etc.), die alle Informationen zu einer spezifischen Anfrage des Kunden beinhalten. Alle Artikel werden fortlaufend nummeriert und jeweils mit dem Zeitstempel der Erstellung versehen. Innerhalb eines Tickets können die einzelnen Artikel entweder in der Detail-Ansicht (TicketZoom) oder in einer Vorschau-Ansicht dargestellt werden.

Zum einen werden Artikel innerhalb eines Tickets durch die Kommunikation eines Agenten mit dem Kunden und/oder einer externen dritten Person und zum anderen durch die interne Kommunikation der Agenten untereinander erzeugt. Darüber hinaus erzeugen Benachrichtigungen, die durch eine Ticket-Aktion oder den Wechsel eines Ticket-Attributs ausgelöst wurden, Artikel innerhalb eines Tickets.

1.6 Besitzer

Der Besitzer eines Tickets ist immer der Agent, der als Letztes an diesem gearbeitet hat oder gerade an diesem arbeitet. Der Besitzer hat volle Zugriffsrechte an einem Ticket und kann somit Antworten an den Kunden senden, interne Notizen hinzufügen, das Ticket einem anderen Agenten zuweisen, das Ticket bei Bedarf in eine andere Queue verschieben etc. Der Besitzer erhält überdies E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Änderungen am Ticket eintreten (z.B. Eingang einer neuen E-Mail).

Das OTRS-System der TUM ist so konfiguriert, dass Benachrichtigungen erst innerhalb der jeweiligen Agenteneinstellungen aktiviert werden müssen (s. a. Abschnitt 2.2). Neben den zu aktivierenden Benachrichtigungen werden andere Benachrichtigungen automatisch gesendet (z.B. Zuweisung neuer Besitzer)!

1.7 Beobachtete Tickets

Agenten können Tickets beobachten und somit deren Status sowie Veränderungen verfolgen, auch dann, wenn sich die Tickets in einer Queue befinden, in welcher der Agent normalerweise nicht zugriffsberechtigt ist.

1.8 Ticket-Status

Der Ticket-Status zeigt dem Agenten den aktuellen Stand der Bearbeitung eines Tickets an. Hierzu stehen im OTRS-System insgesamt acht Status zur Verfügung.

Nachfolgende Tabelle 1 beschreibt die am häufigsten an der TUM verwendeten Ticket-Status:

Ticket-Status	Bedeutung
Neu:	Status, den alle Tickets erhalten, die aus eingehenden E-Mails erzeugt wurden.
Offen:	Standard-Status für Tickets, während diese von Agenten bearbeitet werden.
Warten zur Erinnerung:	Dieser Status wird verwendet, um eine Ticketerinnerung mittels eines gesetzten Zeitpunkts zu aktivieren. Ist der gesetzte Zeitpunkt der Erinnerung erreicht, sendet das System eine Erinnerungsmail an den Besitzer des Tickets. Das Ticket wird in der Ticketübersicht (s. a. Abschnitt 2.4) angezeigt. Im Fall, dass das Ticket nicht „gesperrt“ ist, sendet das System eine Erinnerungsmail an alle Agenten einer Queue.
Erfolgreich geschlossen:	Finaler Status für Tickets, die erfolgreich bearbeitet und geschlossen wurden.

Tabelle 1: Häufig verwendete Ticket-Status im OTRS-System der TUM

Die Bedeutung der Status, die nicht in obiger Tabelle 1 enthalten sind, können bei Bedarf in der online OTRS-Dokumentation nachgelesen werden (s. a. *Abschnitt 3.4*).

1.9 Gesperrte Tickets

Die Ticketsperre zeigt an, dass ein Ticket gerade von einem Agenten bearbeitet wird. Sperrt ein Agent ein Ticket, so wird er automatisch zum Besitzer des Tickets und die Bearbeitung für andere Agenten ist nicht mehr möglich. Um zu verhindern, dass gesperrte Tickets unbearbeitet bleiben, wurde im OTRS-System der TUM eine automatische Freigabezeit definiert. Sofern ein Agent ein Ticket sperrt und nicht innerhalb der Freigabezeit schließt, wird dieses wieder entsperrt und in der Queue als verfügbar angezeigt.

Die Freigabezeit variiert von Queue zu Queue. Bei den meisten Queues ist die Freigabezeit auf 3 Tage gesetzt!

1.10 Priorität

Die Priorität eines Tickets zeigt die Wichtigkeit einer Kundenanfrage im Verhältnis zu anderen Tickets in einer Queue an und ist somit ein Merkmal für die Dringlichkeit, mit welcher ein Agent mit der Bearbeitung des Tickets beginnen sollte.

Innerhalb des OTRS-Systems werden die unterschiedlichen Prioritäten durch verschiedene Farben gekennzeichnet. Überdies beeinflusst die Priorität eines Tickets die Sortierung innerhalb einer Queue.

2 Arbeiten mit dem Frontend

Das OTRS Frontend der TUM wird über die folgende Adresse aufgerufen:

https://www.support.tum.de

2.1 Login

Berechtigte Agenten können sich über die Anmeldemaske mittels ihrer TUM-Kennung sowie ihrem persönlichen TUM-Passwort einloggen.



Abbildung 1: Anmeldemaske des OTRS Frontends

2.2 Persönliche Einstellungen der Agenten bearbeiten/anpassen

Durch einen Klick auf das orange markierte Zahnrad-Icon kann der Agent seine persönlichen Einstellungen aufrufen. Nach dem Ändern einer Einstellung muss diese durch einen Klick auf den Button „Aktualisieren“ gespeichert werden.



Abbildung 2: Zahnrad-Icon zum Aufruf der persönlichen Einstellungen eines Agenten

Die persönlichen Einstellungen eines Agenten sind in die drei Bereiche „Benutzer-Profil“, „Benachrichtigungseinstellungen“ und „Andere Einstellungen“ aufgeteilt.

Nach dem Ändern einer Einstellung muss diese durch einen Klick auf den Button „Aktualisieren“ gespeichert werden!

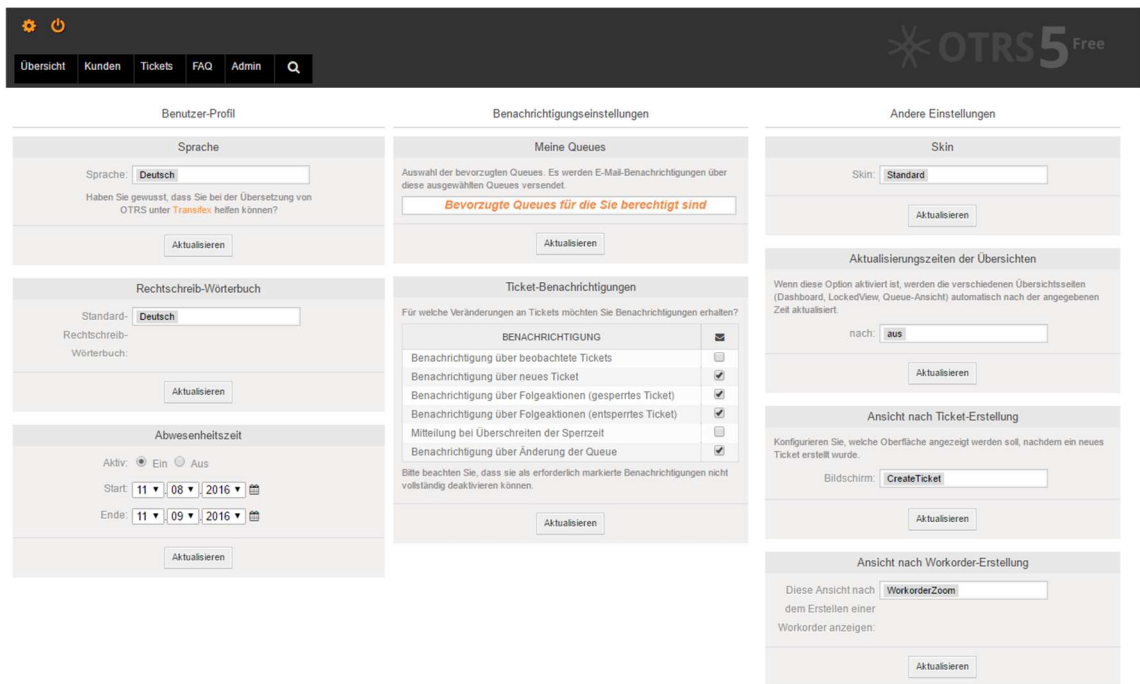


Abbildung 3: Seite für die persönlichen Einstellungen eines Agenten

Im Bereich „Benachrichtigungseinstellungen“ finden Agenten unter „Meine Queues“ eine Auswahl der Queues, für die sie berechtigt sind und für die sie eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten können. Die hier eingetragenen Queues wirken sich auf die Übersicht (Dashboard, s. a. *Abschnitt 2.3*) sowie die Queue-Ansicht aus.

Der IT-Support der TUM trägt bei der Neuerstellung eines Agenten standardmäßig die Queues ein, für die der neue Agent tätig und somit schreibberechtigt ist (s. a. *Abschnitt 3*). Der Agent kann hier bei Bedarf selbst Anpassungen durchführen und Queues entfernen bzw. nur seine bevorzugten Queues eintragen.

Die Auswahl an Queues, die dem Agenten angeboten wird, ist nur auf diejenigen Queues begrenzt, für die der Agent Berechtigungen erhalten hat!

Weiterhin kann der Agent sich **zu den unter „Meine Queues“ eingetragenen Queues** über Veränderungen an Tickets benachrichtigen lassen. Hierzu muss der Agent unter „Ticket-Benachrichtigungen“ die gewünschten Optionen selbst aktivieren, da im OTRS-System der TUM per Voreinstellung alle Benachrichtigungsoptionen deaktiviert sind.

Im OTRS-System der TUM sind per Voreinstellung alle Optionen im Bereich „Ticket-Benachrichtigungen“ deaktiviert und müssen bei Bedarf vom Agenten aktiviert werden!

Nachfolgende Tabelle 2 gibt einen Überblick über die verfügbaren Optionen im Bereich „Ticket-Benachrichtigungen“:

Option	Bedeutung
Benachrichtigung über beobachtete Tickets:	Der Agent wird darüber informiert, dass ein Ticket durch einen anderen Agenten beobachtet wird.
Benachrichtigung über neues Ticket:	Der Agent wird darüber informiert, dass ein neues Ticket erzeugt wurde.
Benachrichtigung über Folgeaktionen (gesperrtes Ticket):	Der Agent wird darüber informiert, dass der Kunde auf ein gesperrtes Ticket eine Rückmeldung gegeben hat.
Benachrichtigung über Folgeaktionen (entsperrtes Ticket):	Der Agent wird darüber informiert, dass ein Kunde auf ein nicht gesperrtes Ticket Rückmeldung gegeben hat.
Mitteilung bei Überschreitung der Sperrzeit:	Der Agent wird darüber informiert, dass das OTRS-System ein bislang gesperrtes Ticket freigegeben hat.
Benachrichtigung über Änderung der Queue:	Der Agent wird darüber informiert, dass ein Ticket in eine seiner Queues verschoben wurde.

Tabelle 2: Verfügbare Optionen zur Ticket-Benachrichtigung für Queues im Bereich „Meine Queues“

2.3 Übersichtsseiten (Dashboard)

Nachfolgende Abbildung 4 stellt neben der gelb markierten Hauptmenüleiste auch die Übersichtsseite(n) von OTRS, das sogenannte Dashboard dar. Agenten können sich über den in Abbildung 4 orange umrahmten Menüpunkt „Einstellungen“ individuell verschiedene Übersichten, sogenannte Dashlets, ein- und ausblenden.

Das Dashboard findet für ein effektives Arbeiten mit OTRS an der TUM wenig Verwendung, bietet jedoch einige komfortable Zusatzinformationen, die sich der Agent individuell anpassen kann!

Die Anpassung (Ein-/ Ausblenden der Dashlets) erfolgt über den Menüpunkt „Einstellungen“ im orange Markierten Bereich Nr. 1 von nachfolgender Abbildung 4!

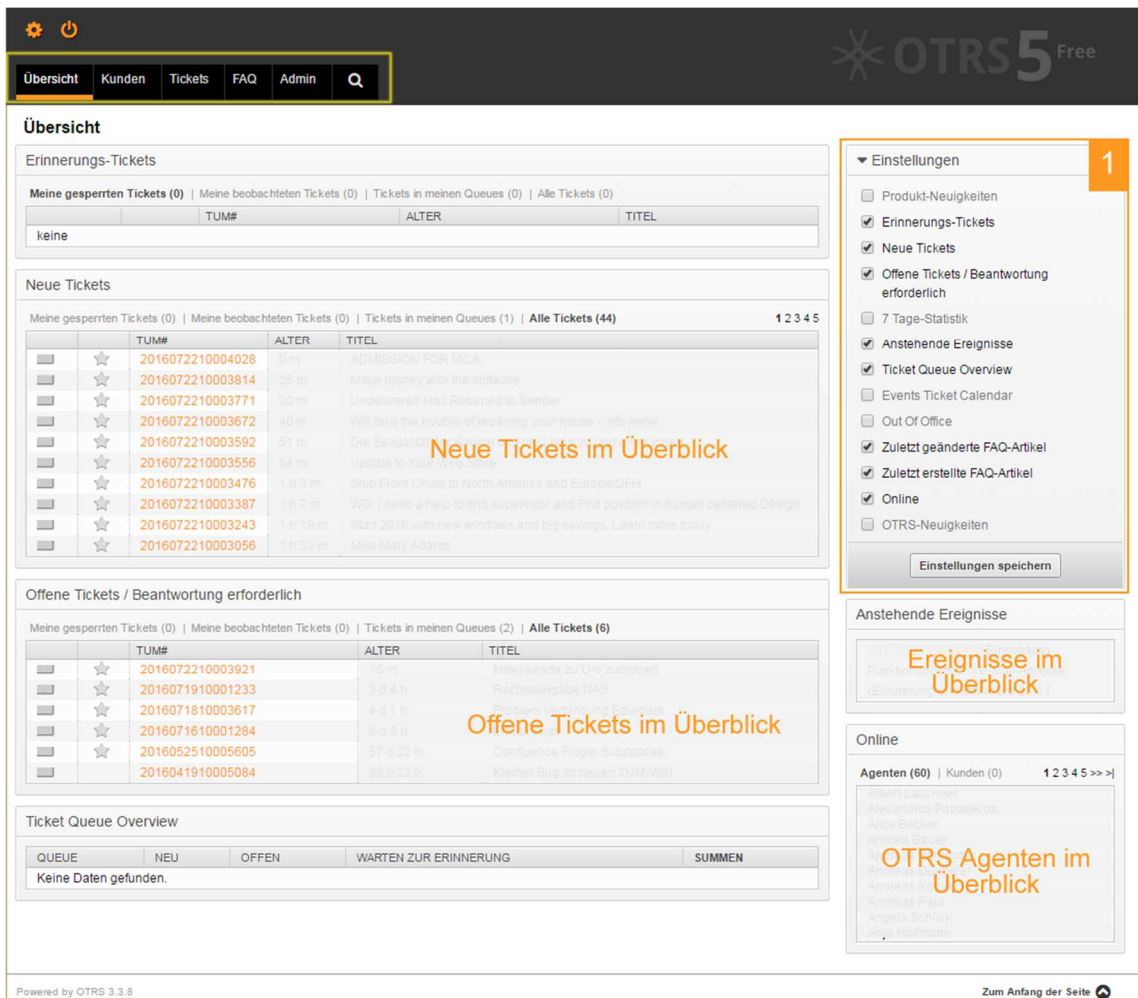


Abbildung 4: OTRS-Übersichtsseite(n) mit Dashlets im Dashboard

2.4 Ticket-Ansichten

Der Agent gelangt mittels der Hauptmenüleiste über das Menü „Tickets“ zu den verschiedenen Ticketansichten.

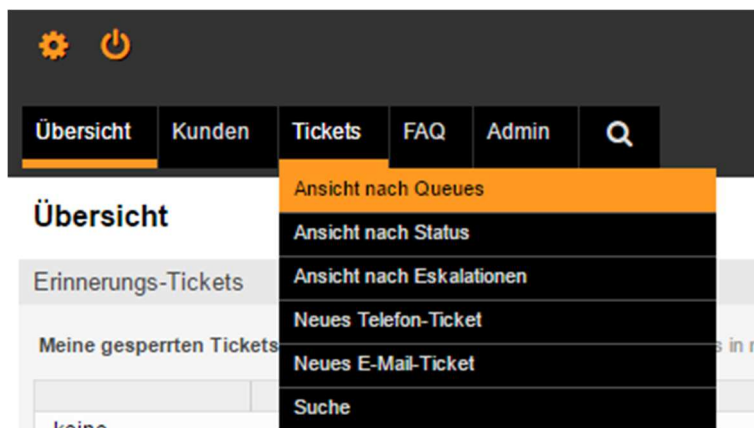


Abbildung 5: Übersicht der Ticket-Ansichten

Ansicht nach Queues

Die Ansicht „Verfügbare Tickets“ beinhaltet alle Tickets innerhalb der vom Agenten abonnierten Queues, bei denen die Ticketsperre auf „frei“ gesetzt ist. Gesperrte Tickets werden in dieser Liste nicht angezeigt.

Queue-Ansicht: Meine Queues

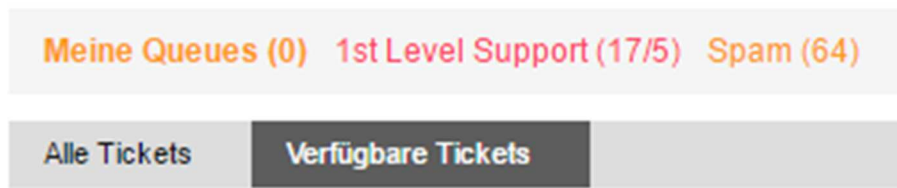


Abbildung 6: „Ansicht nach Queues“ mit den TABs „Verfügbare Tickets“ und „Alle Tickets“

Der Agent sieht in dieser Ansicht auf einen Blick, welche Tickets zur Bearbeitung verfügbar sind. Der Agent wählt sich aus dieser Liste das Ticket aus, das er bearbeiten möchte und sperrt dieses bei Bedarf. Alternativ kann der Agent gemäß Abbildung 6 auf die Ansicht „Alle Tickets“ wechseln. In dieser Ansicht werden alle Tickets, also auch gesperrte Tickets, aufgelistet, deren Status nicht „geschlossen“ ist.

Ansicht nach Status

Diese Ansicht listet standardmäßig dem Agenten alle offenen Tickets im TAB „Offene Tickets“ auf.

Ansicht nach Status: Offene Tickets



Abbildung 7: „Ansicht nach Status“ mit den TABs „Offene Tickets“ und „Geschlossene Tickets“

Alternativ kann der Agent auf die Ansicht „Geschlossene Tickets“ umschalten. In dieser Ansicht werden alle Tickets gelistet, die den Status „geschlossen“ haben.

Ansicht nach Eskalation

Der Agent bekommt hier alle Tickets aufgelistet, deren Eskalationszeitpunkt bereits überschritten wurde bzw. kurz bevorsteht. Auf diese Ansicht wird nicht näher eingegangen, da diese bislang im OTRS-System der TUM kaum Verwendung findet.

Neues Telefon-Ticket

Über diesen Link öffnet sich die Maske für ein neues Telefon-Ticket. Agenten verwenden diese Funktion hauptsächlich für Tickets, die auf Grund eines Kundenanrufs innerhalb einer Queue erzeugt werden sollen.

Neues Telefon-Ticket anlegen
Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

* Kundenbenutzer:

Kundennummer:

* An Queue:

Besitzer:

* Betreff:

Optionen: [\[Kundenbenutzer \]](#) [\[Ticket verknüpfen \]](#) [\[FAQ \]](#)

Textvorlage:

Die Auswahl einer Vorlage wird bereits bestehenden Text oder Anlagen löschen.

* Text

Kundeninformation

Anrede: Herr
Vorname: Andreas
Nachname: Kohler
E-Mail: andreas.kohler@tum.de
TUMKennung: gu58sed
Offene Tickets (Kunde) (532)

Abbildung 8: Telefon-Ticket anlegen

TUM#2017051610006987 — OTRS Test

Zurück | Drucken | Priorität | Personen | Kommunikation | Warten | Beobachten | Schließen | Verschiedenes | -Verschieben-

Artikelübersicht - 1 Beitrag/Beiträge

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT
1	Kunde – Telefonanruf	Kohler Andreas	OTRS Test	16.05.2017 14:39

Artikel #1 – OTRS Test Erstellt: 16.05.2017 14:39 von Andreas Kohler

Markieren | Drucken | Teilen | Weiterleiten | -Antworten-

Von: Kohler Andreas
An: 1st Level Support::OTRS_Verwaltung
Betreff: OTRS Test

Test

Ticket-Informationen

Alter: 1 m
Erstellt: 16.05.2017 14:39
Erstellt von: Andreas Kohler
Status: offen
Sperrung: frei
Queue: 1st Level Support: OTRS_Verwaltung
Besitzer: Andreas Kohler
Priorität: 3 normal
Fälligkeitsdatum: 19.05.2017 14:35
Kundennummer:
Bibliothek: 1. TUZEBIB-INFO

Kundeninformation

Anrede: Herr
Vorname: Andreas
Nachname: Kohler
E-Mail: andreas.kohler@tum.de
TUMKennung: gu58sed
Offene Tickets (Kunde) (534)

Abbildung 9: Erzeugtes Telefon-Ticket

Neues E-Mail-Ticket

Über diese Maske können Agenten Kunden von einer Adresse aus dem OTRS heraus kontaktieren. Bei der Erstellung des Tickets aus einer Queue heraus, wird der Agent, der das E-Mail-Ticket erzeugt, automatisch zum Besitzer des Tickets. Allerdings bleibt der

Status des Tickets „offen“ und die Ticketsperre wird auf „frei“ gesetzt, sofern der Agent die Defaulteinstellungen in dieser Maske unangetastet lässt.

Abbildung 10: E-Mail-Ticket anlegen

NR.	TYP	VON	BETREFF	ERSTELLT
1	Agent – E-Mail extern	OTRS_Verwaltung	OTRS Test 2	16.05.2017 14:56

Abbildung 11: Erzeugtes E-Mail-Ticket

Bei der Verwendung des E-Mail-Tickets wird dem Kunden direkt nach der Erstellung des Tickets eine Kopie per E-Mail zugesandt.

Suche

Der Agent bekommt über diesen Link die Maske „Suche“ als Pop-Up Fenster angezeigt (s. a. Abschnitt 2.11).

2.5 Ticket-Übersicht

Über den Menüpunkt „Ansicht nach Queues“ gelangt der Agent zu der sogenannten Ticket-Ansicht aus Abschnitt 2.4 und kann zwischen den Vorschauoptionen „klein (S)“, „mittel (M)“ oder „groß (L)“ wählen.



Abbildung 12: Ansicht nach Queues mit gewählter Vorschauoption „klein (S)“

Abhängig von der gewählten Vorschauoption, wird dem Agenten eine bestimmte Anzahl an Tickets angezeigt. Die maximale Anzahl an Tickets pro gewählter Vorschauoption kann bei Bedarf in der online OTRS-Dokumentation nachgelesen werden (s. a. Abschnitt 3.4).

Spalte	Bedeutung
Checkbox für Sammelaktion aller Tickets einer Seite (in Abb. 12 blau markiert):	Die Aktivierung der Checkbox ermöglicht dem Agenten alle Tickets einer Seite für eine gleichzeitige Bearbeitung auszuwählen. Die Bearbeitung wird durch einen Klick auf „Sammelaktion“ gestartet.
Checkbox für Sammelaktion einzelner Tickets einer Seite (in Abb. 12 rosa markiert):	Die Aktivierung der jeweiligen Checkbox vor einzelnen Tickets ermöglicht dem Agenten verschiedene Tickets für eine gleichzeitige Bearbeitung auszuwählen. Die Bearbeitung wird durch einen Klick auf „Sammelaktion“ gestartet.

Tabelle 3: Checkbox für Sammelaktion zur gleichzeitigen Bearbeitung aller Tickets bzw. einzelner Tickets einer Seite

Der Button „Sammelaktion“ wird erst bei der Auswahl einzelner Tickets (rosa markierte Checkbox in Abbildung 12) oder bei der Auswahl aller Tickets (blau markierte Checkbox in Abbildung 12) einer Seite aktiv!

Klickt der Agent auf „Sammelaktion“, werden alle ausgewählten Tickets gesperrt. Standardmäßig werden die gesperrten Tickets nach dem Durchführen der Sammelaktion wieder entsperrt. Sofern im Rahmen der Sammelaktion der Ticketbesitzer nicht geändert wird, wird der Agent, der die Sammelaktion durchgeführt hat, bei diesen Tickets anschließend als Besitzer gesetzt.

Wählt der Agent nur ein einzelnes Ticket über die Checkbox aus, bekommt der Agent zusätzlich zu der Funktion „Sammelaktion“ noch eine Auswahl verschiedener Ticket-Aktionen (s. a. *Abschnitt 2.6*) angeboten.

Tabelle 4 zeigt die Bedeutung jeweiligen Spaltenitems der Ticketübersicht bei gewählter Vorschauoption „klein (S)“ aus Abbildung 12.

Spalte	Bedeutung
Priorität:	Die Priorität eines Tickets beeinflusst die Sortierreihenfolge innerhalb der Queue. Tickets mit hoher Priorität werden weiter oben angezeigt als Tickets mit niedriger Priorität.
Ungelesene Artikel:	Tickets mit Artikeln, die der Agent bisher noch nicht gelesen hat, werden in dieser Spalte mit einem Stern hervorgehoben. Sofern der Agent gleichzeitig Besitzer des Tickets ist, erscheint dieser Stern gelb, andernfalls grau. Sobald alle im Ticket gelisteten Artikel vom Agenten gelesen wurden, wird der Stern ausgeblendet.
TUM#:	Die Ticketnummer besteht standardmäßig aus dem Erstellungsdatum des Tickets (YYYYMMDD), der zweistelligen OTRS System-ID, einem fünfstelligen Zähler und einer Prüfziffer am Ende.
ALTER:	Gibt das Alter des Tickets seit der Erstellung an.
SPERREN:	Das Sperrkennzeichen eines Tickets gibt dem Agenten Auskunft, ob es aktuell bearbeitet wird (= gesperrt) oder ob es noch keinem Agenten zugeordnet ist (= frei).
QUEUE:	Zeigt die Queue an, in welcher sich das Ticket aktuell befindet.
BESITZER:	Gibt entweder den aktuellen oder den letzten Bearbeiter eines Tickets an. Bei Tickets, die neu im System sind, ist der OTRS-Admin Account (Admin OTRS) hinterlegt.

Tabelle 4: Bedeutung der Spaltenitems der Ticket-Übersicht mit gewählter Vorschauoption „klein (S)“

2.6 Ticket-Aktionen

Ticket-Aktionen beinhalten verschiedene Möglichkeiten für einen Agenten, um mit dem Ticket effektiv zu arbeiten. Sie betreffen immer das Ticket als Ganzes.

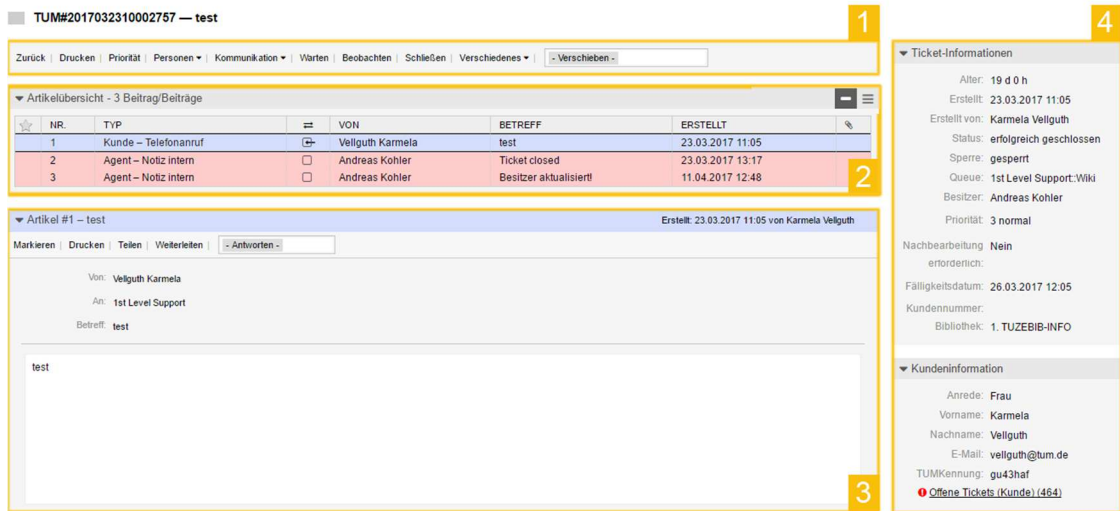


Abbildung 13: Ticketansicht unterteilt in vier Teilbereiche

Dem Agenten stehen die Aktionen aus dem orange markierten Teilbereich Nr. 1 zur Verfügung. Die Ticket-Aktionen werden im Folgenden in Tabelle 5 näher erläutert.

Ticket-Aktionen	Bedeutung
Zurück:	Springt zum vorherigen Schritt zurück.
Drucken:	Konvertiert den kompletten Inhalt des Tickets in ein PDF-Dokument, das der Agent dann ausdrucken kann.
Priorität:	Hier legt der Agent die Priorität des Tickets in den Stufen „sehr niedrig“, „niedrig“, „normal“, „hoch“ und „sehr hoch“ fest. Standardmäßig kann ein Agent die Priorität eines Tickets nur in der Queue, für die er berechtigt ist, ändern.
Personen (Besitzer):	Ermöglicht die Zuweisung des Tickets zu einem anderen Agenten. Wird der Besitzer geändert, wird das Ticket direkt auf den neuen Besitzer gesperrt.
Kommunikation (Notiz):	Hier fügt der Agent dem Ticket eine Notiz an. Notizen sind standardmäßig nur intern sichtbar und werden nicht per E-Mail versendet. Standardmäßig ist diese Funktion nur in der Queue für den Agenten verfügbar, für die er berechtigt ist. Hier wird das Ticket nicht gesperrt.
Kommunikation (Ausgehender Telefonanruf):	Hier erfasst der Agent alle telefonisch gelieferten Details zum Ticket. Standardmäßig ist diese Funktion nur in der Queue für den Agenten verfügbar, für die er berechtigt ist. Hier wird das Ticket gesperrt sofern es noch nicht gesperrt war.

Kommunikation (Eingehender Telefonanruf):	Hier erfasst der Agent alle telefonisch gelieferten Details zum Ticket. Im Gegensatz zu ausgehenden Telefonanrufen kann ein Agent eingehende Telefonanrufe auch für Tickets erfassen, die für ihn gesperrt sind. Standardmäßig ist diese Funktion nur in der Queue für den Agenten verfügbar, für die er berechtigt ist.
Kommunikation (Ausgehende E-Mail):	Hier kann der Agent eine Antwortmail von einem Ticket senden.
Warten:	Versetzt das Ticket in einen „Warten auf“ Status.
Beobachten / Nicht beobachten:	Ein Klick auf „Beobachten“ fügt das Ticket zur Beobachtungsliste hinzu. Das Ticket kann über diese Beobachtungsliste leicht aufgerufen werden. Der Button „Beobachten“ wird in allen beobachteten Tickets durch den Button „Nicht beobachten“ ersetzt. Beim Schließen eines Tickets wird das Beobachtungsmerkmal eines Tickets nicht entfernt, jedoch kann der Agent es vor der Archivierung manuell entfernen.
Schließen:	Durch Klick auf „Schließen“ schließt der Agent das Ticket. Es wird von der Gesamtübersicht dauerhaft entfernt (aber nicht endgültig gelöscht).
Verschiedenes (Sperrten/Freigeben):	Durch Klick auf „Sperrten“ wird das Ticket auf den Agenten gesperrt. Der Button „Sperrten“ wird dann durch „Freigeben“ ersetzt.
Verschiedenes (Historie):	Alle Aktivitäten innerhalb eines Tickets werden in der Historie gespeichert und in dieser angezeigt.
Verschiedenes (Verknüpfen):	Erlaubt das manuelle Verlinken von Tickets untereinander. Verknüpfte Tickets werden innerhalb des Tickets im Bereich „Verknüpft: Ticket“ aufgelistet.
Verschiedenes (Zusammenfassen):	Erlaubt das Zusammenfassen mehrerer Tickets zu einem einzelnen Ticket. Das Zusammenfassen von Tickets kann nicht rückgängig gemacht werden.
Verschieben:	Wird verwendet, um ein Ticket in eine andere Queue zu verschieben. Durch Klick auf Verschieben öffnet sich ein Dropdownmenü mit allen Queues, in die der Agent Tickets verschieben darf.

Tabelle 5: Ticket-Aktionen aus Teilbereich Nr. 1 der Ticketansicht

2.7 Artikelübersicht

Im Teilbereich Nr. 2 sind alle Artikel (Anfragen des Kunden, Antworten des Ticketbesitzers bzw. des Agenten, der das Ticket bearbeitet, Notizen, automatische Antworten, ein-

bzw. ausgehender Telefonanruf, gesendete E-Mail) die das Ticket betreffen übersichtlich gesammelt. Die einzelnen Artikel sind dabei farblich in die Kategorien aus Tabelle 6 unterteilt:

Farbe	Kategorie
Blau:	Anfrage des Kunden; eingehender Telefonanruf.
Gelb:	Automatische Antwort.
Grün:	Antwort des Ticketbesitzers bzw. des Agenten, der das Ticket bearbeitet an den Kunden; ausgehender Telefonanruf.
Rot:	Notiz; E-Mail.

Tabelle 6: Farbliche Unterscheidung der Kategorien für eine optimale Übersicht

Der Agent kann durch einen einfachen Mausklick zwischen den einzelnen Artikeln beliebig wechseln.

2.8 Artikel-Aktionen

Artikel-Aktionen beinhalten für einen Agenten verschiedene Möglichkeiten, um mit dem Artikel effektiv zu arbeiten.

Artikel-Aktion	Bedeutung
Markieren / Markierung entfernen:	Ein Klick auf den Button „Markieren“ kennzeichnet den Artikel als Wichtig. Der Button „Markieren“ wird durch „Markierung entfernen“ ersetzt.
Unformatierte Ansicht:	Zeigt eine reine Textansicht eines E-Mail-Artikels an. Diese Aktion steht dem Agenten nur bei E-Mail-Artikeln zur Verfügung.
Drucken:	Erzeugt eine PDF-Datei mit dem gewählten Artikel anstelle des gesamten Tickets.
Teilen:	Erzeugt ein zusätzliches Ticket zum aktuellen Ticket. Das Ticket erbt die Ticket-Attribute (z.B. Typ, Queue) des ursprünglichen Tickets, erhält dabei allerdings einen neuen Zeitstempel für die Ticket-Erstellung. Der Artikel der geteilt wurde wird der erste Artikel des neuen Tickets. Weitere Artikel des ursprünglichen Tickets, die nicht geteilt wurden, werden nicht übergeben.
Umleiten:	Wird für Nachrichten verwendet, die fälschlicherweise an OTRS gesendet wurden. Durch

	Klick auf „Umleiten“ kann die Nachricht umgeleitet werden. Die ursprüngliche Absender-Adresse bleibt erhalten.
Weiterleiten:	Dient der Weiterleitung des ausgewählten Artikels.
Antworten:	Dient zum Senden von Antworten an den Kunden des Tickets bzw. an den Absender des gewählten Artikels.
Allen Antworten:	Sendet eine Nachricht an alle E-Mailadressen des gewählten Artikels. Diese Aktion steht dem Agenten nur zur Verfügung, wenn der gewählte Artikel mehr als eine E-Mailadresse in „An“ und/oder „Cc“ hat.

Tabelle 7: Artikel-Aktionen im Teilbereich Nr. 3 der Ticketansicht

2.9 Ticket-Informationen

Im rechten Ticketfeld (Teilbereich Nr. 4) findet der Agent alle wichtigen Informationen zu einem Ticket sowie dem Ticket-Ersteller, dem sogenannten Kunden.

2.10 Auf Kundenanfragen antworten

Der Agent kann während der Ticketbearbeitung aus einem Artikel auf eine Kundenanfrage antworten. Hierzu nutzt der Agent die Artikel-Aktion „Antworten“ bzw. „Allen antworten“.

Bei der Ticket-Aktion „Antworten“ handelt es sich um ein Dropdownmenü, das standardmäßig im OTRS-System der TUM die Option „Leere Antwort“ enthält. Das gleiche gilt für die Ticket-Aktion „Allen antworten“, die nur dann erscheint, wenn der gewählte Artikel mehr als eine E-Mailadresse in „An“ und/oder „Cc“ hat.

Neben der Standardantwort können auf Wunsch beliebig viele individuelle Antworten innerhalb einer Queue definiert werden (s. a. Abschnitt 3.2). Diese werden dann innerhalb des Dropdownmenüs „Antworten“ bzw. „Allen antworten“ aufgelistet!

Nach dem Klick auf die gewünschte Antwort, öffnet sich die Maske aus Abbildung 14.

Auf Kundenanfrage antworten – Teilbereich Nr. 1

In diesem Teilbereich wird standardmäßig vom OTRS-System automatisch neben der E-Mailadresse des Kunden auch der Betreff inklusive der Ticketnummer eingetragen.

Wenn weitere Empfänger ergänzt werden sollen, so kann hierzu das Adressbuch genutzt werden.

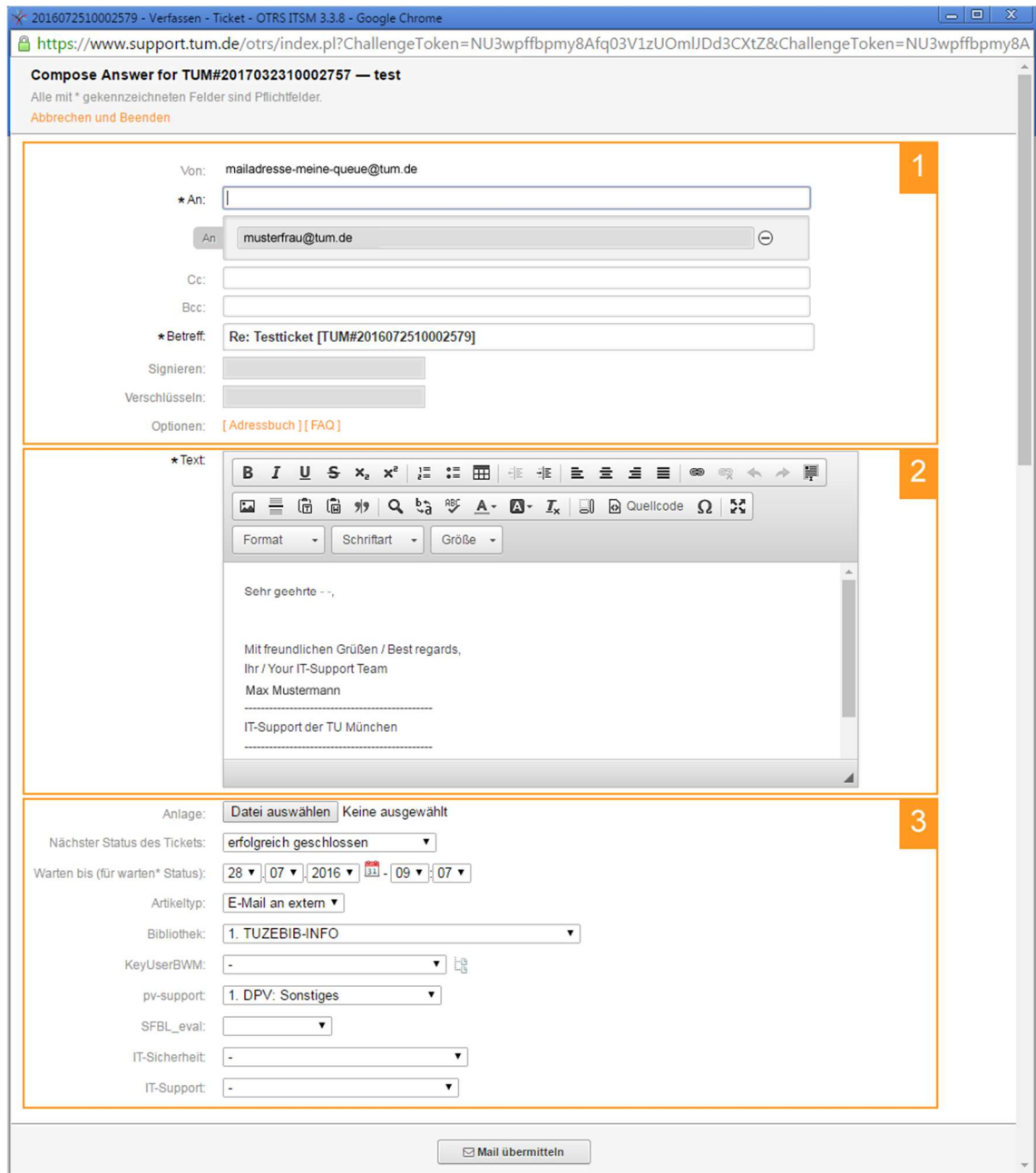


Abbildung 14: Maske „Antwort erstellen“ aufgeteilt in die Teilbereiche Nr. 1 bis Nr. 3

Auf Kundenanfrage antworten – Teilbereich Nr. 2

Hier verfasst der Agent die Antwortmail manuell oder verwendet eine vordefinierte Vorlage für den Kunden. Jede Antwort besteht aus den folgenden drei Komponenten:

- **Anrede**
- **Textinhalt**
- **Signatur**

Standardmäßig steht dem Agenten im OTRS-System der TUM nur die Antwort „Leere Antwort“ zur Verfügung. Da diese Antwortmöglichkeit häufig Anwendung findet, wird nachfolgend näher auf die einzelnen Komponenten eingegangen.

Komponente „Anrede“

Wurde das Ticket von einem Kunden mit TUM-E-Mailadresse eröffnet, so trägt das System in den meisten Queues automatisch neben der weiblichen Anrede „Sehr geehrte“ auch das Geschlecht (Herr, Frau) des Kunden sowie den Vor- und Nachnamen samt Komma ein. Im Falle eines männlichen Kunden muss der Agent in der Anrede manuell das „r“ ergänzen.

Wurde das Ticket hingegen von einem Kunden mit einer E-Mailadresse eröffnet, die keine TUM-E-Mailadresse ist, so trägt das OTRS-System lediglich die weibliche Anrede „Sehr geehrte --,“ ein. Somit muss in diesem Fall der Agent manuell das Geschlecht und den Vor- und/oder Nachnamen und im Falle eines männlichen Kunden das „r“ in der Anrede ergänzen.

Auf Wunsch kann innerhalb einer Queue anstelle der Standardanrede eine individuelle Anrede definiert werden. Es ist anzumerken, dass pro Queue allerdings nur eine Anrede festgelegt werden kann.

Innerhalb einer Queue kann auf Wunsch statt der Standardanrede maximal eine individuelle Anrede definiert werden!

Komponente „Text“

In diesem Bereich schreibt der Agent den Textinhalt. Für die Texterstellung steht ein so genannter „What You See Is What You Get (WYSIWYG) – Editor“ zur Verfügung. Somit ist es möglich, Text zu formatieren. Auf Wunsch können pro Queue neben der Standardantwort beliebig viele individuelle Antwortvorlagen erstellt werden.

Innerhalb einer Queue können auf Wunsch neben der Standardantwort beliebig viele individuell definierte Antworten angelegt werden!

Komponente „Signatur“

Jede Queue hat ihre eigene individuelle Signatur. Sie kann auf Wunsch angepasst werden. Die Signatur bezieht sich immer auf die gesamte Queue. Es ist nicht möglich, mehrere bzw. unterschiedliche Signaturen zu hinterlegen.

Innerhalb einer Queue kann maximal eine individuell definierte Signatur festgelegt werden!

Auf Kundenanfrage antworten – Teilbereich Nr. 3

In diesem Bereich kann der Agent bei Bedarf der Antwort eine Anlage als Anhang hinzufügen und/oder den aktuellen Status des Tickets festlegen. Nach dem Klick auf den Button „Mail übermitteln“ wird die Aktion „Antwort erstellen“ abgeschlossen. Nachfolgende Tabelle 8 gibt einen Überblick über die relevanten Optionen:

Option	Kategorie
Anlage:	Fügt der Kundenantwort eine Datei als Anhang hinzu.
Nächster Status des Tickets:	Legt den aktuellen Status des Tickets fest.
Warten bis:	Diese Option ist nur relevant, wenn der Agent vorherig als Status „warten zur Erinnerung“ (s. a. <i>Abschnitt 1.8</i>) gewählt hat. Dann kann der Agent hier den Zeitpunkt festlegen, bis zu dem das Ticket im Status „Warten zur Erinnerung“ bleibt.
Artikeltyp:	Per Default ist „E-Mail extern“ eingestellt und kann/sollte so belassen werden.

Tabelle 8: Relevante Optionen im Teilbereich Nr. 3 der Maske „Antwort erstellen“

Die übrigen Optionen sind so genannte Kategorien, die speziell zur statistischen Auswertung mancher Queues definiert wurden. Agenten, die ihre Kundenantwort in keiner der betroffenen Queues verfassen, können diese Optionen ignorieren und die Standardeinstellungen unverändert belassen.

2.11 Ticket-Suche

Über das Lupen-Icon der Hauptmenüleiste bzw. über den Link „Suche“ aus Abschnitt 2.4 wird die Maske für die Ticket-Suche geöffnet:

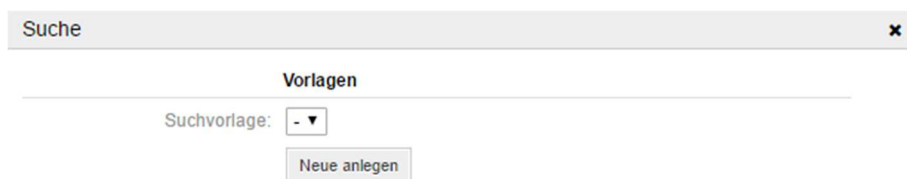


Abbildung 15: Suchmaske für die Ticket-Suche (Teil 1)

Im Bereich „Vorlagen“ kann der Agent häufiger genutzte Filterkriterien als Suchvorlage speichern. Es stehen hier die drei Möglichkeiten aus Tabelle 9 zur Auswahl:

Auswahlmöglichkeit	Bedeutung
Neue anlegen:	Ermöglicht die aktuelle Suche als Vorlage zu speichern.
Löschen:	Erscheint nach der Auswahl einer bestehenden Suchvorlage.
Profil-Link:	Erstellt einen Link für die Suchvorlage, der als Favorit gespeichert und dadurch direkt aufgerufen werden kann.

Tabelle 9: Auswahlmöglichkeiten bei Suchvorlagen

Volltext- und Archivsuche

Im Bereich „Verwendete Filter“ kann der Agent mittels Volltextsuche nach einem beliebigen Text in den Attributen „Von“, „Cc“, „Betreff“ und „Artikelinhalt“ suchen.

Zusätzlich zur Volltextsuche kann der Agent als weiteren Filter über „Alle Tickets“, „Archivierte Tickets“ oder „Nicht archivierte Tickets“ suchen lassen. Bei der Auswahl „Alle Tickets“ werden archivierte und nicht archivierte Tickets durchsucht. Der Suchvorgang dauert hierbei länger, da über alle vorhandenen Tickets gesucht wird.

In OTRS werden Tickets, die älter als ein Jahr sind, automatisch archiviert!

Verwendete Filter

Volltext: ⊖

Sucht in den Attributen Von, Cc, Betreff, Artikelinhalt und überschreibt Attribute mit dem selben Namen.

Archivsuche: ⊖

zusätzliche Filter

Ein weiteres Attribut ⊕

hinzufügen:

Ausgabe:

Abbildung 16: Suchmaske für die Ticket-Suche (Teil 2)

Ticketsuche über Filterattribute

Im Dropdownmenü neben „Ein weiteres Attribut“ steht dem Agenten eine weitere Auswahl möglicher Ticket-Attribute zur Verfügung, die für die Durchsuchung der Tickets verwendet werden können. Zuerst muss das gewünschte Attribut im Dropdownmenü ausgewählt werden und danach kann es mit „+“ zur Auswahl hinzugefügt werden. Es können mehrere Filterattribute miteinander kombiniert werden.

3 OTRS-Verwaltung / -Administration erfolgt durch den IT-Support der TUM

3.1 Agenten-Verwaltung

Der IT-Support kümmert sich auf Anfrage zeitnah um die Agenten-Verwaltung im OTRS-System der TUM. Dazu zählen folgende Services:

- **Agent für das OTRS-System berechtigen / deaktivieren**
- **Agent Zugriff auf gewünschte Queue(s) gewähren / entziehen**
- **Agent berechtigen, Tickets aus Queue(s) in andere Queues zu verschieben**

Abhängig von den gewünschten Services zur Agenten-Verwaltung benötigt der IT-Support nachfolgend Informationen aus Tabelle 10:

Service	Benötigte Information
Agent für das OTRS-System berechtigen / deaktivieren:	TUM-Kennung des Agenten.
Agent Zugriff auf gewünschte Queue(s) gewähren / entziehen:	TUM-Kennung des Agenten, Name der Queue(s) für die dem Agent Zugriff gewährt / entzogen werden soll.
Agent berechtigen, Tickets aus Queue(s) in andere Queues zu verschieben:	TUM-Kennung des Agenten, Name der Queue aus der der Agent verschieben darf, Name der Queue in die der Agent verschieben darf.

Tabelle 10: Nötige Informationen für Services zur Agenten-Verwaltung durch den IT-Support der TUM

3.2 Queue-Verwaltung

Service	Benötigte Information / Datei(en)
Queue(s):	Name der gewünschten Queue(s), Anordnung der Queue(s) in Ober- und Unterqueues als Baumstruktur (nur bei mehreren Queues), Systemadresse über die Tickets an die Queue gesendet werden.

Filter einrichten:	Kriterien, nach denen gefiltert werden soll, Name der Queue in die Tickets anhand des Filters verschoben werden.
Filter entfernen:	Name bzw. Verhalten des Filters, der entfernt werden soll.
Automatische Antwort für eine Queue erstellen:	Name der Queue, die eine automatische Antwort versenden soll, Text der automatischen Antwort.
Automatische Antwort für eine Queue entfernen:	Name der Queue, aus der die automatische Antwort entfernt werden soll, Text der automatischen Antwort.
Anrede für eine Queue erstellen / ändern:	Name der Queue, zu welcher die automatische Antwort zugeordnet werden soll, Inhalt der Anrede.
Anrede für eine Queue entfernen:	Name der Queue, aus der die Anrede entfernt werden soll.
Antwortvorlagen für Queue(s) erstellen:	Name der Queue, der die Antwortvorlagen zugeordnet werden sollen, gewünschter Name der Antwortvorlagen, Inhalt der Antwortvorlagen.
Antwortvorlagen für Queue(s) entfernen:	Name der Queue, aus der Antwortvorlagen entfernt werden sollen, Name der Antwortvorlagen, Inhalt der Antwortvorlagen.
Anlagen zu Antwortvorlagen hinzufügen / entfernen:	Name der Queue, in der sich die Antwortvorlage befindet, Name der Antwortvorlage in der Anhänge hinzugefügt / entfernt werden sollen. Name des Anhangs, Anlage(n) als Datei.
Signatur für eine Queue erstellen / ändern:	Name der Queue, für die die Signatur erstellt / geändert werden soll. Inhalt der Signatur.

Tabelle 11: Nötige Informationen für Services zur Queue-Verwaltung durch den IT-Support der TUM

Abhängig von den gewünschten Services zur Queue-Verwaltung benötigt der IT-Support nachfolgend Informationen aus obiger Tabelle 11.

3.3 Kontakt

Agenten die Services zur Agenten-Verwaltung und / oder Queue-Verwaltung in Anspruch nehmen möchten, können sich per E-Mail entweder an den IT-Support der TUM oder an die OTRS-Verwaltung der TUM wenden:

it-support@tum.de **oder** otrs-verwaltung@tum.de

3.4 Quellenangabe

Die allgemeinen Hintergrundinformationen zum OTRS-System aus dieser Dokumentation stammen neben der eigenen Erfahrung hauptsächlich aus dem Manual „**OTRS Administrator Training – Trainingsmanual; Version 1.9, 5. Januar 2016; Seiten 11 - 40**“ sowie der online OTRS Dokumentation unter: **<http://doc.otrs.com/doc/manual/itsm/stable/de/html/pr01.html>**.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anmeldemaske des OTRS Frontends	6
Abbildung 2: Zahnrad-Icon zum Aufruf der persönlichen Einstellungen eines Agenten .	6
Abbildung 3: Seite für die persönlichen Einstellungen eines Agenten	7
Abbildung 4: OTRS-Übersichtsseite(n) mit Dashlets im Dashboard	9
Abbildung 5: Übersicht der Ticket-Ansichten.....	9
Abbildung 6: „Ansicht nach Queues“ mit den TABs „Verfügbare Tickets“ und „Alle Tickets“	10
Abbildung 7: „Ansicht nach Status“ mit den TABs „Offene Tickets“ und „Geschlossene Tickets“	10
Abbildung 8: Telefon-Ticket anlegen.....	11
Abbildung 9: Erzeugtes Telefon-Ticket	11
Abbildung 10: E-Mail-Ticket anlegen.....	12
Abbildung 11: Erzeugtes E-Mail-Ticket	12
Abbildung 12: Ansicht nach Queues mit gewählter Vorschauoption „klein (S)“	13
Abbildung 13: Ticketansicht unterteilt in vier Teilbereiche	15
Abbildung 14: Maske „Antwort erstellen“ aufgeteilt in die Teilbereiche Nr. 1 bis Nr. 3 .	19
Abbildung 15: Suchmaske für die Ticket-Suche (Teil 1)	21
Abbildung 16: Suchmaske für die Ticket-Suche (Teil 2)	22

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Häufig verwendete Ticket-Status im OTRS-System der TUM.....	5
Tabelle 2: Verfügbare Optionen zur Ticket-Benachrichtigung für Queues im Bereich „Meine Queues“	8
Tabelle 3: Checkbox für Sammelaktion zur gleichzeitigen Bearbeitung aller Tickets bzw. einzelner Tickets einer Seite.....	13
Tabelle 4: Bedeutung der Spaltenitems der Ticket-Übersicht mit gewählter Vorschauoption „klein (S)“	14
Tabelle 5: Ticket-Aktionen aus Teilbereich Nr. 1 der Ticketansicht	16
Tabelle 6: Farbliche Unterscheidung der Kategorien für eine optimale Übersicht.....	17
Tabelle 7: Artikel-Aktionen im Teilbereich Nr. 3 der Ticketansicht.....	18
Tabelle 8: Relevante Optionen im Teilbereich Nr. 3 der Maske „Antwort erstellen“	21
Tabelle 9: Auswahlmöglichkeiten bei Suchvorlagen.....	22
Tabelle 10: Nötige Informationen für Services zur Agenten-Verwaltung durch den IT-Support der TUM	23
Tabelle 11: Nötige Informationen für Services zur Queue-Verwaltung durch den IT-Support der TUM Abhängig von den gewünschten Services zur Queue-Verwaltung benötigt der IT-Support nachfolgend Informationen aus obiger Tabelle 11.	24