



Dokumentation des
Open Ticket Request Systems
der Firma fernholz IT consulting

Thomas Niercke

25. August 2006

Anschrift

fernholz IT consulting GmbH
Gerhard-Hebborn-Strasse 18
42699 Solingen

Kontakt

Telefon: +49 (0)212 59486 99
Telefax: +49 (0)212 59486 88

Internet: <http://www.fernholz-it.de>
eMail: info@fernholz-it.de

Support-System

Internet: <http://support.fernholz-it.net>
eMail: support@fernholz-it.de

Inhalt

1 Anwenden von OTRS (Kunden)	5
1.1 Was ist OTRS?	5
1.2 Ein Ticket per E-Mail erstellen	6
1.3 Das OTRS Web-Interface	6
1.3.1 Die Anmeldung am System	6
Passwort vergessen, was nun?	7
Neuen Zugang beantragen	7
1.3.2 Die Ticket-Übersicht	7
1.3.3 Neues Ticket erstellen	8
1.3.4 Ticket ansehen und erweitern / antworten	9
1.3.5 Die Ticket-Suche	10
1.3.6 Häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQ)	11
1.3.7 Die eigenen Einstellungen	11
1.4 Häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQ)	12



Kapitel 1

Anwenden von OTRS (Kunden)

Hier wird der Umgang mit dem OTRS aus der Sicht unserer Kunden gezeigt. Dabei wird sowohl auf die verschiedenen Möglichkeiten zum Erstellen von Tickets, wie auch auf das Verfolgen und Ergänzen von Tickets eingegangen.

1.1 Was ist OTRS?

OTRS steht für Open Ticket Request System. Dabei handelt es sich um ein System, das die Bearbeitung eines Support-Falles unterstützen soll.

Ein Kunde hat bei solchen Systemen die Möglichkeit

- ein Problem zu melden bzw. eine Frage zu stellen
- Ergänzungen zu seiner Meldung / Frage zu machen
- Sich über den Stand der Bearbeitung zu informieren
- auf eine Wissens-Datenbank (Knowledge-Base / FAQ) zuzugreifen

Dabei wird eine Frage / Problemmeldung als Ticket bezeichnet. Jedes Ticket erhält eine Priorität, die sich nach der Tabelle 1.1 richtet.

Priorität	Bedeutung	z.B. Ausfall von
1 (sehr niedrig)	"nice-to-have": Wünsche, die die Arbeit wesentlich erleichtern	
2 (niedrig)	Ein Problem, daß die Arbeit nicht stört, aber behoben werden sollte.	
3 (normal)	Störungen im Arbeitsablauf	Drucker, E-Mail, ...
4 (hoch)	Schwere Störungen im Arbeitsablauf	Server-Dienste, VPN, ...
5 (sehr hoch)	Produktions-Stillstand: Es kann nicht mehr gearbeitet werden.	ganzer Server, Netzwerk

Tabelle 1.1: Die Ticket Prioritäten und Ihre Bedeutung

Ebenso erhält jedes Ticket eine Eskalationszeit. Wird nicht innerhalb dieser Zeit auf das Ticket reagiert, so wird eine Eskalation eingeleitet.

1.2 Ein Ticket per E-Mail erstellen

Das System OTRS bietet die Möglichkeit, eine Anfrage direkt per E-Mail zu senden. Hierzu geben Sie in Ihrem E-Mail Programm als Empfänger support@fernholz-it.de ein. Für die meisten unserer Kunden existieren eigene Support - E-Mail Adressen. Diese werden Ihnen gesondert mitgeteilt.

Die E-Mail, die sie gesendet haben, wird dann von unserem Support-System entgegengenommen. Sie erhalten automatisch eine Empfangsbestätigung. In dieser Bestätigungsmail ist ein direkter Link zu dem Web-Interface unseres Systems hinterlegt.

Wichtig: Wenn Sie sich bisher noch nicht im Web-Interface unseres Support-Systemes angemeldet haben, müssen Sie sich zuerst einen neuen Zugang anlegen. Die Möglichkeit hierzu wird Ihnen auf der Anmelde-Seite im unteren Bildschirm Drittel gegeben.

1.3 Das OTRS Web-Interface

Das Web-Interface ist unter <http://support.fernholz-it.net> zu erreichen. Sie sehen dann die Einstiegsseite, auf der Sie sich für eine von verschiedene Möglichkeiten entscheiden können. Für unsere Kunden ist der linke Bildschirmbereich gedacht (Bild 1.3). Von hier aus können Die in den öffentlichen FAQ-Bereich oder sich am Ticket-System anmelden.

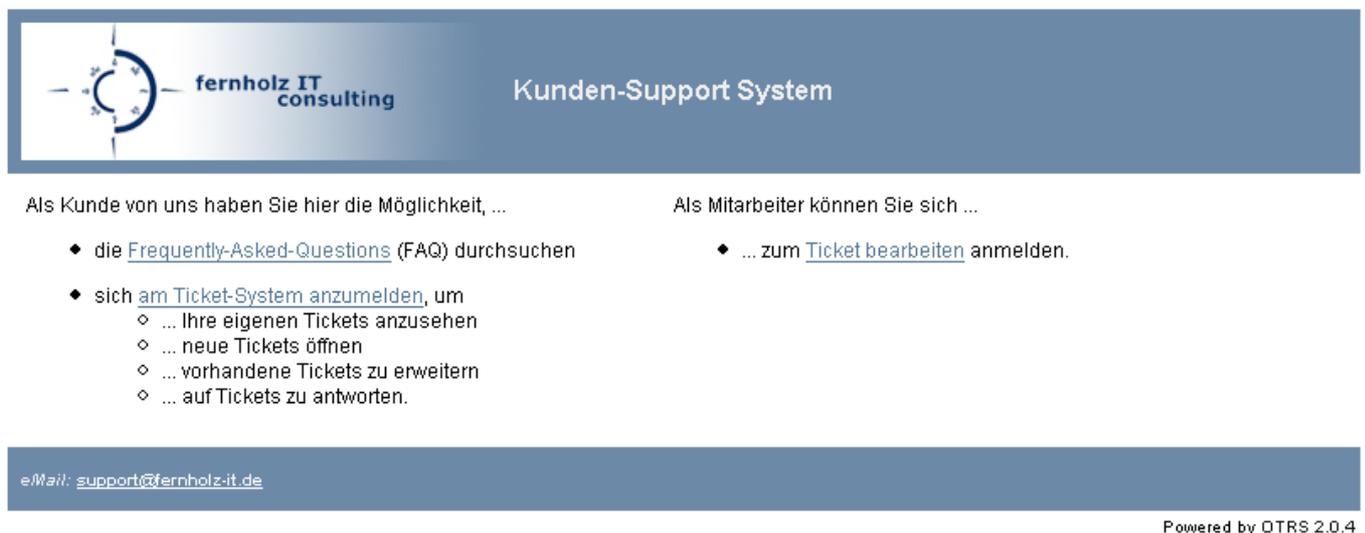


Bild 1.1: Die Startseite von <http://support.fernholz-it.net>

1.3.1 Die Anmeldung am System



Login

Benutzername:

Passwort:

Bild 1.2: Das Login-Formular

Um sich am System anzumelden, geben Sie einfach Ihre Zugangsdaten ein und Klicken dann auf *Login*.

Sie gelangen danach automatisch in die Übersicht Ihrer Tickets bzw. der Tickets Ihrer Firma.

Passwort vergessen, was nun?

Die meisten Leute fürchten sich davor, Passworte zu vergessen oder zu verlieren. Das ist bei unserem Online Support-Tool kein grosses Problem.

Sollten Sie einmal Ihr Passwort vergessen haben, so können Sie sich hier ein neues Passwort vom System zusenden lassen. Dabei handelt es sich um einen Automatismus. Passwort-Anfragen bezüglich des OTRS an unsere Mitarbeiter sind sinnlos, da auch diese die Passworte nicht einsehen können.



Bild 1.3: Formular zum beantragen eines neuen Passwortes

Neuen Zugang beantragen

Sollten Sie sich noch nie an dem Web-Interface unseres Kunden-Support Systems angemeldet haben, ist die Sache ein wenig aufwendiger. Aber auch hier bietet das System die Möglichkeit zur Selbsthilfe.

Sie füllen einfach das Formular am Ende der Seite aus. Hierbei darf keines der Felder frei gelassen werden; Alle Felder sind notwendig. Nach dem Klick auf *Erstellen* wird ein neuer Zugang sofort im System angelegt. Die Zugangsdaten werden an die von Ihnen eingegebene E-Mail Adresse versandt. Sie können allerdings noch keine Tickets sehen. Dazu muß der Zugang erst von einem unserer Mitarbeiter geprüft und dem entsprechenden Kunden zugewiesen werden.

Wichtig: Anträge mit unvollständigen oder offensichtlich falschen Daten werden von unseren Mitarbeitern kommentarlos gelöscht.



Bild 1.4: Formular zum Beantragen eines neuen Zugangs

1.3.2 Die Ticket-Übersicht

Nach dem Anmelden am System sehen Sie die Übersicht Ihrer Tickets. Je nachdem, welche Einstellung Sie in dem Menüpunkt "Einstellungen" gewählt haben, sehen Sie auch die geschlossenen Tickets.

Diese Übersicht ist das Haupt-Fenster des Systems. Sie sehen am oberen Rand, unter der Titelleiste, ein Menü. Hier können Sie sich Abmelden , ein neues Ticket erstellen , sich die Eigenen Tickets  sowie die Tickets der Firma  anzeigen lassen. Außerdem können sie nach Tickets suchen  und den FAQ-Bereich für angemeldete Kunden einsehen . Die Möglichkeit, eigene Einstellungen zu machen und das Passwort zu ändern, wird Ihnen ebenfalls gegeben .

In der Liste der Tickets erhalten Sie einen tabellartigen Überblick der jeweiligen Tickets. Es wird neben der Ticket-Nummer auch das Alter und der Betreff der Tickets angezeigt. Zudem erfahren Sie hier den aktuellen Status und wer das Ticket bearbeitet (Owner).

Mit einem Klick auf die Ticket-Nummer können Sie das Ticket öffnen.



Willkommen Thomas Nierke
(thomas.nierke@fernholz-it.de/fITc)
25.08.2006 11:15:33

Meine Tickets
Ticket 1-3 von 3 - Seite: 1 - (Geschlossene Tickets anzeigen)

Ticket# U/D	Alter U/D	Betreff	Status U/D	Queue U/D	Besitzer U/D
200608251010	2 Minuten	Das ist ein Test-Betreff	NEU	fernholz IT	admin
20060825109	1 Stunde 51 Minuten	AsterIX Server (SIP / VoIP)	offen	fernholz IT	tniercke
2006082410000036	1 Tag 2 Stunden	Notiz-Arten	offen	fernholz IT::OTRS	tniercke

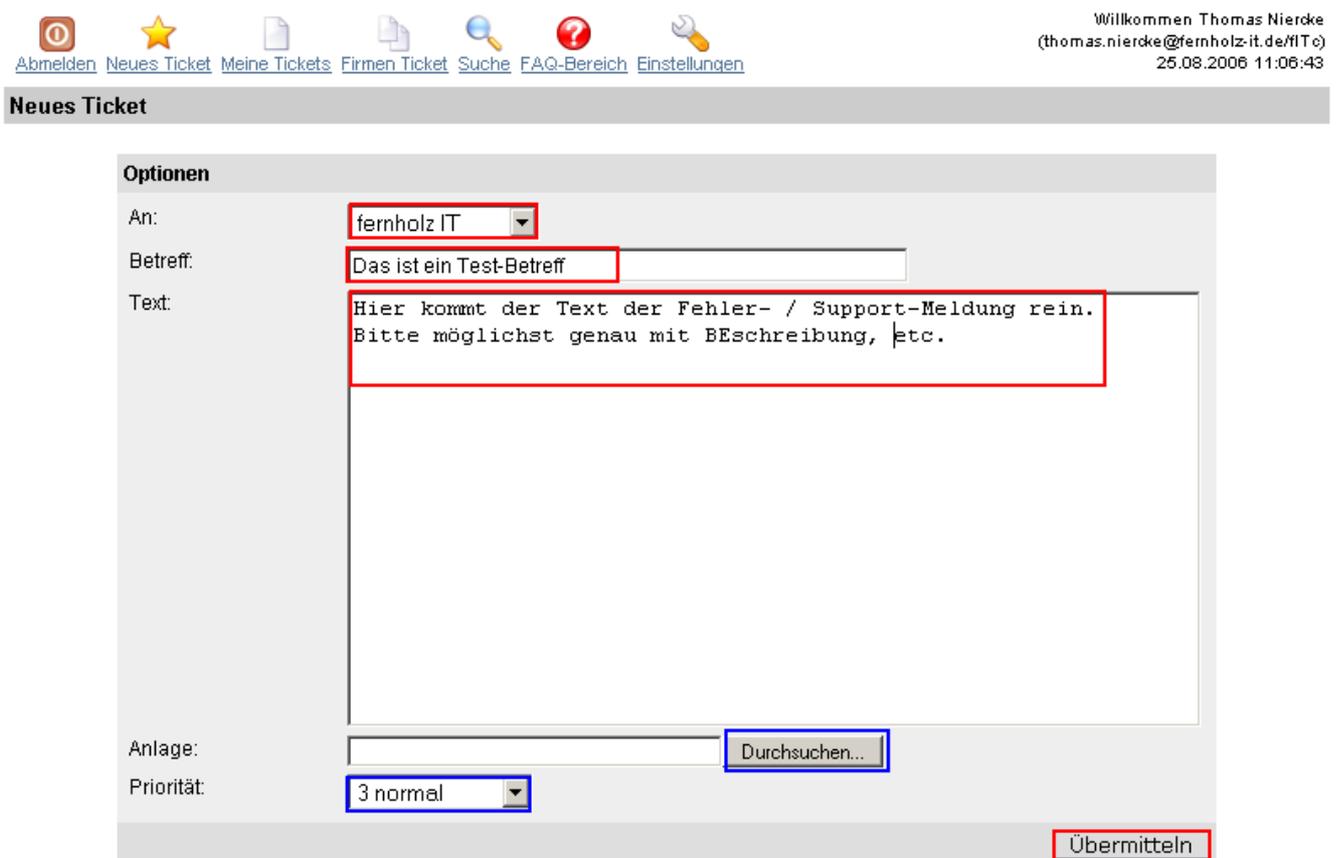
eMail: support@fernholz-it.de

Powered by OTRS 2.0.4

Bild 1.5: Die Ticket-Übersicht nach dem Anmelden

1.3.3 Neues Ticket erstellen

Um ein neues Ticket zu erstellen, klicken Sie bitte auf den Menüeintrag *Neues Ticket* .



Willkommen Thomas Nierke
(thomas.nierke@fernholz-it.de/fITc)
25.08.2006 11:06:43

Neues Ticket

Optionen

An: fernholz IT

Betreff: Das ist ein Test-Betreff

Text: Hier kommt der Text der Fehler- / Support-Meldung rein. Bitte möglichst genau mit BEschreibung, etc.

Anlage:

Priorität: 3 normal

Bild 1.6: Formular zum erstellen eines Tickets

Hier sind mindestens die rot umrandeten Felder auszufüllen. Die Liste *An:* öffnen Sie mit einem Klick auf den Pfeil am rechten Rand des Eingabefeldes. Sie werden in der Regel zwei Einträge sehen: *offene Tickets* und einen Eintrag, der Ihre Firma repräsentiert. Letzterer ist eventuell in einer Kurzform vorhanden. Sie sollten bei allen neuen Tickets den Eintrag auswählen, der Ihre Firma darstellt. So können Sie gewährleisten, daß Sie den richtigen Bearbeiter ansprechen.

Als Betreff geben Sie bitte einen möglichst kurzen aber dennoch aussagekräftigen Text ein.

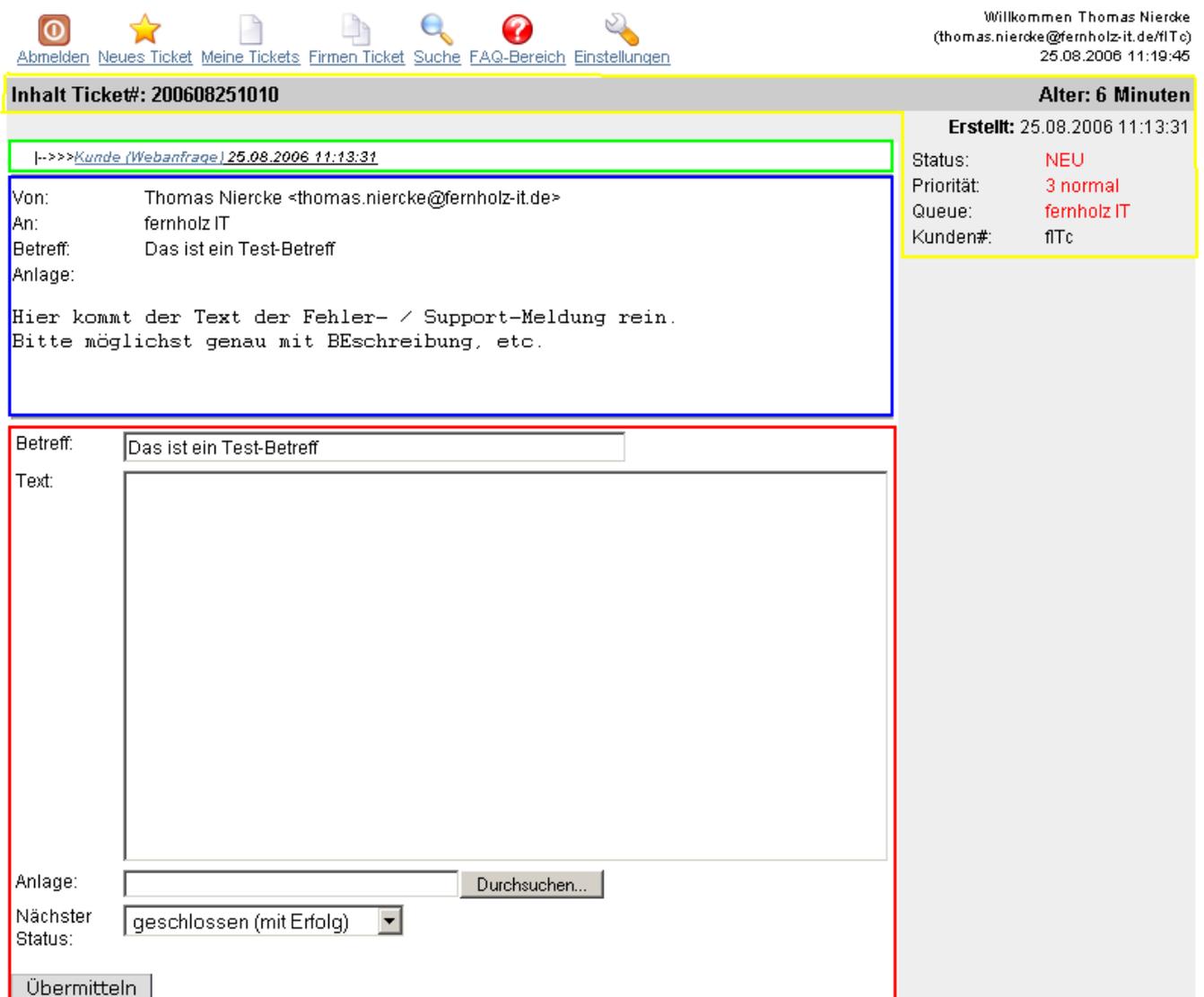
In das Feld Text schreiben Sie bitte möglichst ausführlich, was wir für Sie tun können. Sollten Sie eine Fehlermeldung vorliegen haben, können Sie diese hier reinschreiben. Je ausführlicher Sie sind, desto besser können wir Ihnen helfen.

Wenn Sie eine Datei haben, z.B. ein Bild mit der Fehlermeldung oder eine ZIP-Datei mit mehreren Bildern, so können Sie diese Datei ebenfalls an das Ticket anfügen. Bitte beachten Sie, daß die Datei nicht größer als 5 MB sein darf. Um eine Datei anzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche Durchsuchen. Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie eine Datei von Ihrem System auswählen können. Das Hochladen der Datei kann, je nach Verbindung, mehrere Minuten dauern.

Zuletzt können Sie die Priorität festlegen oder die Vorgabe lassen. Was welche Priorität bedeutet, ist in der Tabelle 1.1 festgelegt. Falsch priorisierte Tickets werden in die richtige Priorität herunter- bzw. heraufgesetzt.

1.3.4 Ticket ansehen und erweitern / antworten

Nach dem Klick auf die Ticket-Nummer in der Übersicht, wird der Inhalt des Tickets angezeigt. Hierbei wird Ihnen die Möglichkeit gegeben, weitere Kommentare oder Informationen hinzuzufügen.



The screenshot shows the OTRS web interface for viewing a ticket. At the top, there is a navigation bar with icons and links: Abmelden, Neues Ticket, Meine Tickets, Firmen Ticket, Suche, FAQ-Bereich, and Einstellungen. On the right, a welcome message for Thomas Niercke is displayed with his email and the current date and time (25.08.2006 11:19:45).

The main content area is titled "Inhalt Ticket#: 200608251010" and "Alter: 6 Minuten". It shows the ticket details, including the sender (Thomas Niercke), recipient (fernholz IT), and subject (Das ist ein Test-Betreff). The ticket text reads: "Hier kommt der Text der Fehler- / Support-Meldung rein. Bitte möglichst genau mit BEschreibung, etc.".

On the right side, there is a summary box with the following information:

- Status: NEU
- Priorität: 3 normal
- Queue: fernholz IT
- Kunden#: fITc

At the bottom, there is a form for adding a comment or answer. It includes a "Betreff:" field with the value "Das ist ein Test-Betreff", a large "Text:" area, an "Anlage:" field with a "Durchsuchen..." button, a "Nächster Status:" dropdown menu set to "geschlossen (mit Erfolg)", and an "Übermitteln" button.

Bild 1.7: Detailansicht eines Tickets

Die Detailansicht gliedert sich in vier Bereiche, die hier mit unterschiedlichen Farben markiert sind. Der gelb umrandete Bereich dient der allgemeinen Information. Hier wird unter anderem die Ticketnummer, das Erstellungsdatum sowie das Alter des Tickets angezeigt. Der aktuelle Status, die eigene Kundennummer und die Priorität sind hier ebenfalls aufgeführt.

Der grün umrandete Bereich listet Baumförmig die verschiedenen Beiträge / Inhalte zu dem aktuell geöffneten Ticket auf. In diesem Beispiel ist dort lediglich ein Eintrag vorhanden. Durch einen Klick auf den Link wird der entsprechende Eintrag angezeigt.

Direkt darunter, im Bild blau umrandet, befindet sich der Inhalt des Tickets bzw. des Eintrages. Hier kann nachgelesen werden, was ursprünglich in dem Ticket stand und was die Support-Mitarbeiter darauf geantwortet haben.

Wie auch beim Erstellen eines Tickets, haben Sie dann im rot umrandeten Bereich die Möglichkeit, dem Ticket eine Ergänzung oder eine Antwort hinzuzufügen. Auch hier können Sie wieder eine Datei anhängen. Der große Unterschied besteht jetzt aber darin, daß Sie noch bestimmen können, welchen Status das Ticket durch Ihre Anmerkung erhalten soll. Sie können einen der drei folgenden Stati festlegen.

geschlossen (mit Erfolg) bedeutet, daß wir Ihnen helfen konnten oder daß das Ticket aus anderen Gründen nicht mehr von uns bearbeitet werden braucht.

geschlossen (ohne Erfolg) heißt, das wir Ihnen nicht helfen konnten.

offen ist das Ticket, wenn es weiterhin von unseren Mitarbeitern bearbeitet werden soll.

Die Änderungen bestätigen Sie, wie immer, durch einen Klick auf *Übermitteln*.

1.3.5 Die Ticket-Suche

Es kann im Laufe der Zeit passieren, daß Sie ein bestimmtes Ticket suchen, dieses aber nicht in der Übersicht finden. Daß kann mehrere Gründe haben. Zum einen kann es sein, daß das Ticket nicht mehr aktiv ist. Dann wird es auch nicht mehr angezeigt. Oder es sind einfach so viele Tickets in der Liste, daß es unübersichtlich wird.

Ticket-Suche

Ticket#
Ticket# z.B. 10*5144 oder 105658*

Volltextsuche in Artikel (z.B. "Mar'in" oder "Baue"*)

Von

An

Cc

Betreff

Text

Kunden#

Priorität **Status**

<input type="button" value="1 sehr niedrig"/> <input type="button" value="2 niedrig"/> <input type="button" value="3 normal"/> <input type="button" value="4 hoch"/> <input type="button" value="5 sehr hoch"/>	<input type="button" value="NEU"/> <input type="button" value="entfernt (re-aktivierbar)"/> <input type="button" value="geschlossen (mit Erfolg)"/> <input type="button" value="geschlossen (ohne Erfolg)"/> <input type="button" value="offen"/>
---	---

Zeiten

Keine Zeit-Einstellungen.

Ticket erstellt .

Ticket erstellt zwischen .

Ergebnis-Ansicht

Bild 1.8: Das Formular zur Ticket-Suche

Aber auch in diesem Fall ist unser System sehr hilfsbereit. Es werden umfangreiche Suchfunktionen zur Verfügung gestellt, die sogar Platzhalter erlauben. In der Suchmaske haben Sie die verschiedensten Kriterien zur Auswahl, die in die Suche mit einbezogen werden sollen.

In der Regel jedoch erhalten Sie von uns eine Ticket-Nummer, auf die wir uns beziehen. Diese tragen Sie in der Suchmaske gleich an erster Stelle (oberer roter Rahmen) ein. Der anschließende Klick auf *Suche* startet den Vorgang. Es wird Ihnen danach die Liste mit den gefundenen Tickets angezeigt. Auch hier können Sie sich mit einem Klick auf die Ticketnummer die Details anzeigen lassen. Das weitere Vorgehen ist dann, wie im vorherigen Abschnitt beschrieben.

1.3.6 Häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQ)

Es gibt verschiedene Bereiche der FAQ. Der Bereich, den Sie als angemeldeter Kunde sehen, ist umfangreicher. Ein nicht angemeldeter Benutzer sieht nur eine kleine Menge dessen, was von hier aus über den Menüpunkt

 [FAQ-Bereich](#) erreichbar ist.

Der Umgang mit den FAQ ist jedoch der gleiche und in einem eigenen Abschnitt beschrieben.

1.3.7 Die eigenen Einstellungen

Als registrierter Benutzer des Systems haben Sie die Möglichkeit, bestimmte Einstellungen vorzunehmen. Diese erreichen Sie über den Menüpunkt  [Einstellungen](#).

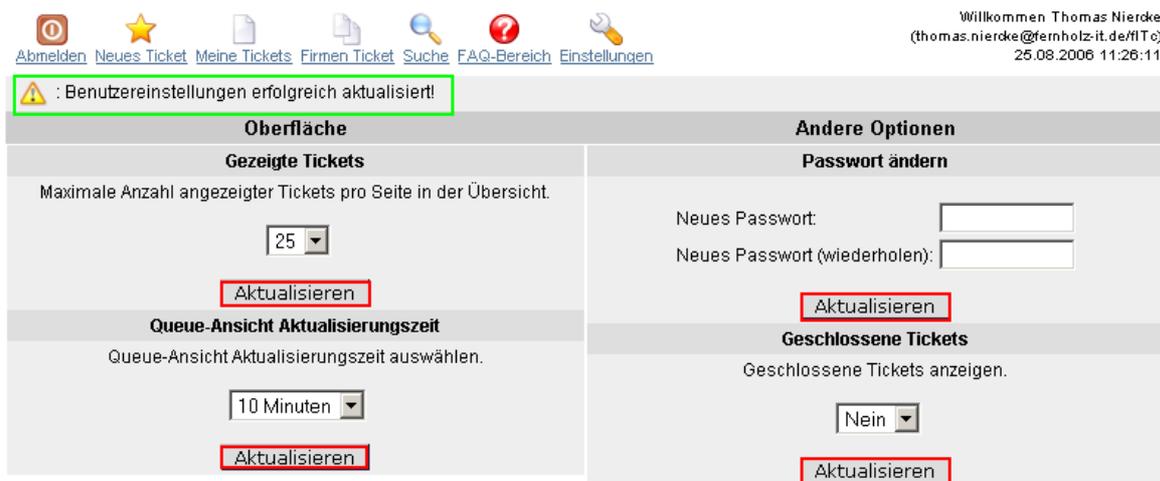


Bild 1.9: Die Einstellungen eines Benutzers

Zu beachten ist hierbei, daß jeder Bereich in den Einstellungen, eine eigene *Aktualisieren* - Schaltfläche hat (rote Rahmen im Bild). Nur die Einstellungen aus dem jeweiligen Bereich werden damit gespeichert. Nach jeder Aktualisierung erhalten Sie eine kurze Rückmeldung (grüner Rahmen).

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, Ihr Passwort zu ändern. Es wird dringend empfohlen, das nach dem ersten mal Anmelden auch zu tun. Für Kosten -z.B. durch Supportanfragen- die durch Fremde unter Verwendung Ihres Zugangs anfallen, sind Sie verantwortlich! Deshalb nutzen Sie bitte zu Ihrer eigenen Sicherheit die Möglichkeit, und ändern regelmäßig Ihr Passwort.

Empfohlen werden Passworte mit mindestens 8 Zeichen Länge. Davon sollte mindestens ein Zeichen eine Zahl und mindestens ein weiteres Zeichen ein Sonderzeichen sein. Verwenden Sie auch Groß- und Kleinschreibung gemischt. Die Reihenfolge der einzelnen Zeichen spielt dabei keine Rolle. Passworte, die so strukturiert sind, gelten als verhältnismäßig sicher. Verwenden Sie bitte auch keine persönlichen Daten, wie Geburtstag, Automarke, etc. So etwas kann leicht erraten werden.

Des weiteren können Sie hier festlegen, ob auch geschlossene Tickets in der Übersichtsliste angezeigt werden sollen. Die Möglichkeit zum Ändern des Aktualisierungsintervalls und die Anzahl der gezeigten Tickets pro Seite runden die Einstellungen ab.

1.4 Häufig gestellte Fragen und Antworten (FAQ)

In diesem Support-System gibt es verschiedene Bereiche der FAQs. Zum einen ist da der öffentliche Bereich, der von jedem ohne Anmeldung eingesehen werden kann. Dieser Bereich ist über die Startseite <http://support.fernholz-it.de> direkt zugänglich.

Der zweite Bereich, den es gibt, ist für die im System registrierten Kunden. Der Zugang erfolgt nach der Anmeldung am System über den entsprechenden Menüeintrag. Hier werden, zusätzlich zu den öffentlichen, noch weitere Informationen angezeigt.

Beide Bereiche sind in der Bedienung gleich, so daß in dieser Beschreibung keine weiteren Unterschiede gemacht werden.

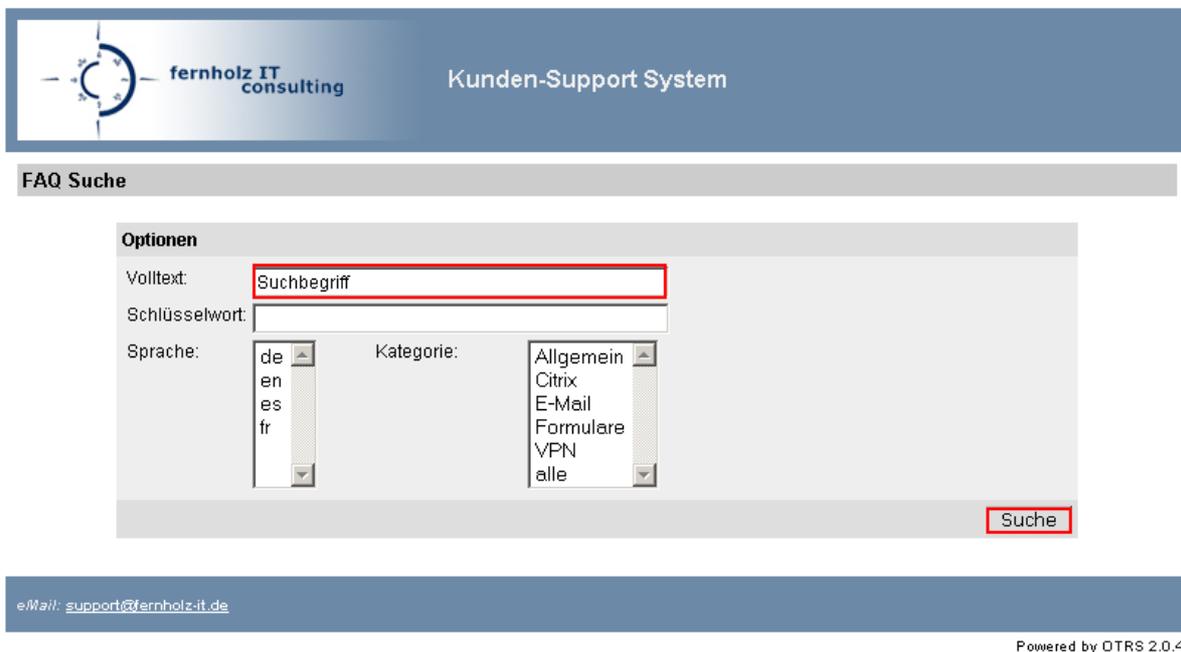


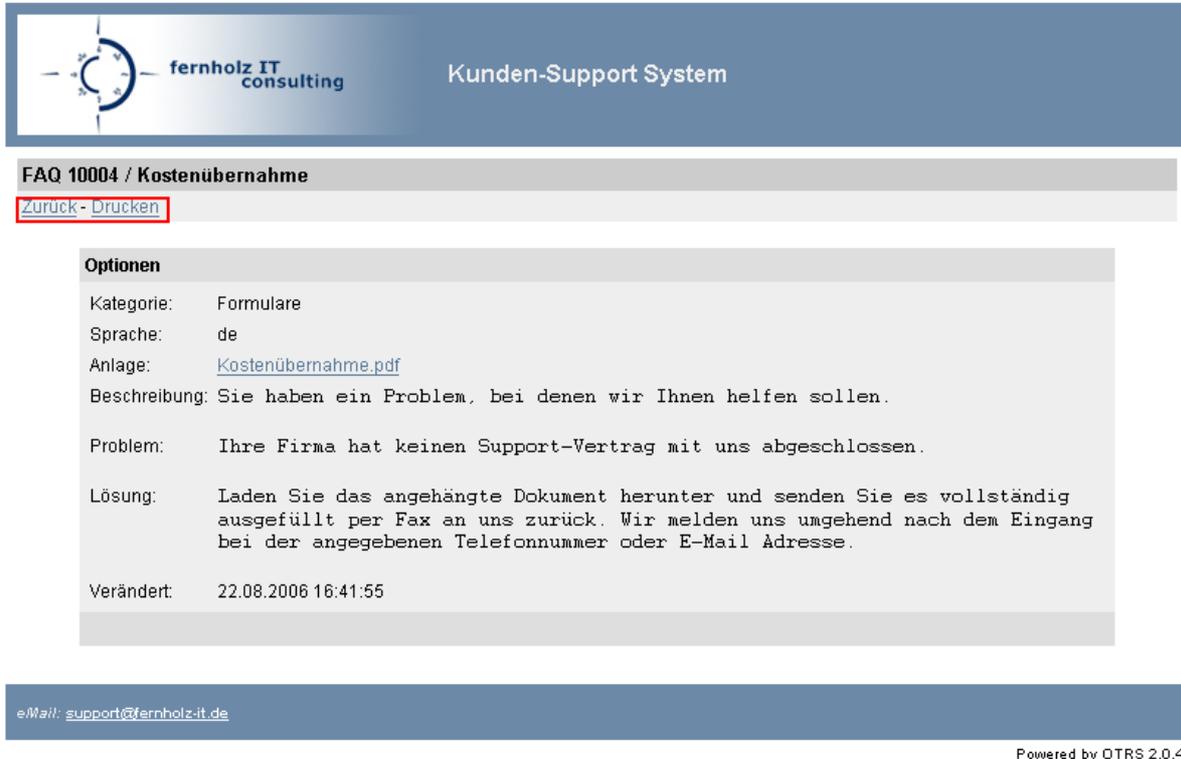
Bild 1.10: Der Startbildschirm für die FAQs

Bei den FAQs wird einem zuerst eine Suchmaske angezeigt. Läßt man die Eingabefelder leer und klickt auf *Suche*, dann werden alle in diesem Bereich vorhandenen Einträge angezeigt. Ansonsten werden nur die Beiträge angezeigt, in denen die Suchkriterien vorkommen.

FAQ Suche-Ergebnis				
FAQ	Titel	Kategorie	Sprache	Geändert
10004	Kostenübernahme	Formulare	de	(22.08.2006 16:41:55)

Bild 1.11: Die Ergebnisliste der FAQ-Suche

In der Liste kann man dann den gewünschten Artikel mit einem Klick auf die FAQ-Nummer öffnen. Es werden dann die Details mit Beschreibung, Problem und Lösung angezeigt. Ebenfalls angezeigt werden evtl. vorhandene Dateien, die zum Download angeboten werden, sowie das Datum der letzten Änderung. Sie können hier den Artikel Drucken und zur Liste zurück gehen.



The screenshot shows the OTRS Kunden-Support System interface. At the top, there is a header with the fernholz IT consulting logo and the text 'Kunden-Support System'. Below the header, the article title 'FAQ 10004 / Kostenübernahme' is displayed. A red box highlights a link 'zurück - Drucken'. The main content area is titled 'Optionen' and contains the following information:

Kategorie:	Formulare
Sprache:	de
Anlage:	Kostenübernahme.pdf
Beschreibung:	Sie haben ein Problem, bei denen wir Ihnen helfen sollen.
Problem:	Ihre Firma hat keinen Support-Vertrag mit uns abgeschlossen.
Lösung:	Laden Sie das angehängte Dokument herunter und senden Sie es vollständig ausgefüllt per Fax an uns zurück. Wir melden uns umgehend nach dem Eingang bei der angegebenen Telefonnummer oder E-Mail Adresse.
Verändert:	22.08.2006 16:41:55

At the bottom left, there is a footer with the email address 'eMail: support@fernholz-it.de'. At the bottom right, it says 'Powered by OTRS 2.0.4'.

Bild 1.12: Details eines FAQ-Artikels