
Benutzeroberfläche

In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, wie Sie Zugriff auf die Benutzeroberfläche von OTRS erhalten und wie Sie das Ticketsystem darüber bedienen.

Kunden und Agenten

OTRS unterscheidet zwei Personengruppen: So gibt es zunächst *Kunden* (englisch *Customers*), die eine Frage stellen, ein Problem melden oder sich über etwas beschweren.

Alle anderen Anwender von OTRS bezeichnet das Ticketsystem als *Agenten* (englisch *Agents*). Diese Personen beantworten und bearbeiten die Fragen der Kunden, wie etwa die Mitarbeiter in einem Callcenter, die Kundendienstmitarbeiter oder entsprechend ausgebildete Techniker. Zu den Agenten zählt OTRS aber auch Personen, die das Ticketsystem warten und einrichten. Damit die Mitarbeiter im Callcenter nicht die Systemeinstellungen von OTRS verändern können, darf jeder Agent nur ausgewählte Funktionen aufrufen. Wenn Sie OTRS selbst installiert haben, erkennt Sie das Ticketsystem automatisch als allmächtigen Agenten. Als solcher dürfen Sie an allen Stellschrauben von OTRS drehen und insbesondere entscheiden, welcher Agent welche Funktionen aufrufen und nutzen darf.

Zusammengefasst, unterscheidet das Ticketsystem zwischen:

- Kunden, die Fragen stellen und Beschwerden einreichen, und
- Agenten, die Fragen beantworten, den Betrieb von OTRS sicherstellen oder das System warten.

Anmeldung bei OTRS

OTRS nutzen in der Regel mehrere Agenten – und das häufig sogar gleichzeitig. Jeder Agent bedient das Ticketsystem bequem über seinen Browser. Die Benutzeroberfläche erreicht er dabei über eine spezielle Internetadresse.

Sollten Sie OTRS nicht selbst installiert haben, gibt es in der Regel einen Ansprechpartner, der Ihnen die passende Internetadresse nennt.

Andernfalls rufen Sie die Internetadresse auf, die Ihnen OTRS am Ende der Installation verraten hat (siehe Abschnitt »Daten zur Anmeldung« auf Seite 43). Sollten Sie die Internetadresse nicht mehr im Hinterkopf haben, ermitteln Sie zunächst die Adresse zur OTRS-Installation. Sofern Sie der Anleitung aus dem vorherigen Kapitel gefolgt sind, lautet sie `http://www.example.com/otrs`. Dabei ersetzen Sie `www.example.com` durch die IP-Adresse oder den Domainnamen des Servers, auf dem OTRS läuft. Hängen Sie jetzt noch ein `/index.pl` an und rufen Sie die fertige Internetadresse in Ihrem Browser auf. Im Beispiel würden Sie folglich die Benutzeroberfläche von OTRS unter `http://www.example.com/otrs/index.pl` erreichen. Wenn Sie die Schritte aus dem vorherigen Kapitel mitgegangen sind und Ihre Linux-Distribution eine Desktopumgebung besitzt, können Sie auch einfach darin den vorinstallierten Browser starten und mit ihm die Adresse `http://localhost/otrs/index.pl` ansteuern. Damit sollten Sie auf jeden Fall zur Benutzeroberfläche von OTRS gelangen. Andernfalls stimmt die Konfiguration Ihres Webservers nicht. Die Endung `.pl` weist übrigens darauf hin, dass im Hintergrund ein Perl-Skript startet.



Da die korrekte Internetadresse nicht leicht zu merken ist, sollten Sie auf dem Webserver eine Umleitung einrichten – beispielsweise von `http://otrs.example.com` auf `http://www.example.com/otrs/index.pl`. Sie und alle weiteren Agenten können dann zukünftig das leichter zu memorierende `http://otrs.example.com` aufrufen.

Haben Sie die korrekte Internetadresse aufgerufen, landen Sie erst einmal auf dem recht kargen Anmeldebildschirm aus Abbildung 3-1. Damit nicht jede x-beliebige Person Fragen am Fließband einreichen oder diese aus Spaß verändern kann, müssen sich alle Agenten gegenüber OTRS als solche ausweisen. Dazu erhält jeder von ihnen ein eigenes Benutzerkonto. Das besteht aus einem frei wählbaren Benutzernamen und einem Passwort. Sobald der Agent dieses Gespann am Anmeldebildschirm eingetippt hat, erhält er Zugang zur eigentlichen Benutzeroberfläche.

Wenn Sie OTRS selbst installiert haben, hat das Ticketsystem automatisch für Sie bei seiner Installation ein Benutzerkonto angelegt. Den zugehörigen Benutzernamen und das Passwort hat Ihnen der Einrichtungsassistent im letzten Schritt genannt (siehe Abschnitt »Daten zur Anmeldung« auf Seite 43).

Andernfalls hat jemand anderer ein Benutzerkonto für Sie eingerichtet und Ihnen die Zugangsdaten mitgeteilt. In jedem Fall melden Sie sich bei OTRS an, indem Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort in die entsprechenden Felder eintippen. Nach einem Klick auf *Anmeldung* dauert es einen kurzen Moment, bis sich die Kommandozentrale aus Abbildung 3-2 zeigt.



Lassen Sie sich nicht von der Informationsflut irritieren oder gar abschrecken. Die Benutzeroberfläche sieht auf den ersten Blick unübersichtlicher aus, als sie tatsächlich ist.

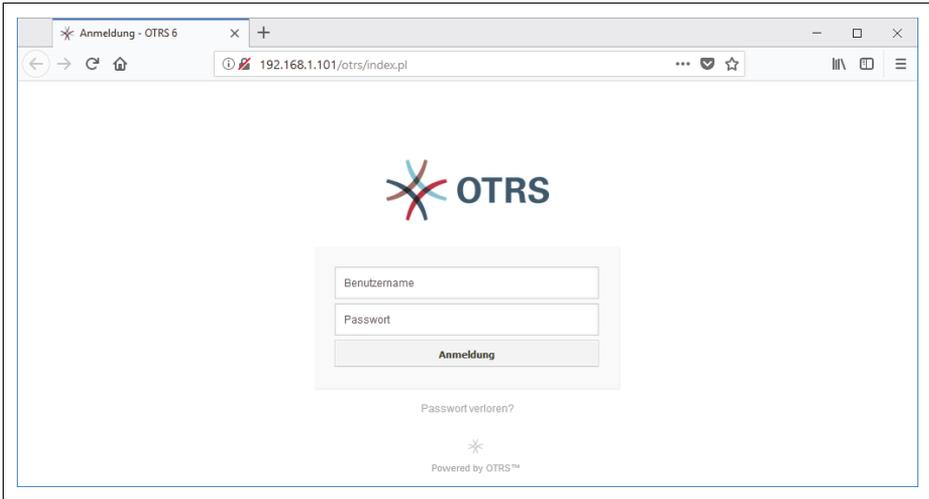


Abbildung 3-1: Erst wenn sich ein Benutzer hier mit Benutzernamen und Passwort authentifiziert, erhält er Zugriff auf OTRS.

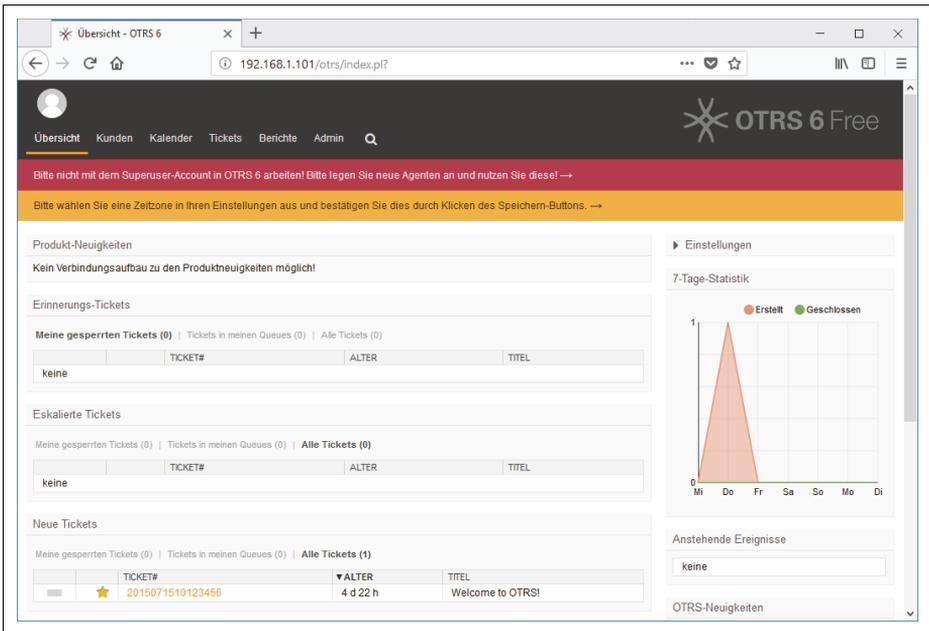


Abbildung 3-2: Die Kommandobrücke von OTRS sieht nur auf den ersten Blick recht unübersichtlich und chaotisch aus.

Über den Anmeldebildschirm aus Abbildung 3-1 erhalten ausschließlich Agenten Zugang zu OTRS. Für Ihre Kunden stellt das Ticketsystem ein separates Kundenportal bereit, das über eine andere Internetadresse zu erreichen ist. Auf dieses Kundenportal geht später noch ausführlich Kapitel 7, *Kunden*, ein.

Aufbau der Benutzeroberfläche

Wenn Sie OTRS selbst installiert haben, präsentiert Ihnen das Ticketsystem zunächst eine rote Warnmeldung (der rote Streifen am oberen Rand). Sie weist darauf hin, dass Ihr Benutzerkonto derzeit ein sogenannter *Superuser-Account* ist. Dies bedeutet, dass Sie an allen Einstellungen drehen dürfen und damit sogar im Extremfall das System zerstören können. Überlegen Sie sich daher im Folgenden jeden Mausklick gut.



Nachdem Sie OTRS eingerichtet haben, sollten Sie sich selbst ein weiteres Benutzerkonto mit eingeschränkten Rechten anlegen und dieses für Ihre tägliche Arbeit nutzen. Sie laufen dann nicht Gefahr, versehentlich eine Einstellung zu verändern. Wie Sie ein solches Benutzerkonto anlegen, erklärt später noch Kapitel 15, *Agenten*.

Sofern Sie OTRS in einer Testinstallation auf Ihrem eigenen Computer kennenlernen möchten, können Sie erst einmal mit dem Superuser-Account weiterarbeiten.

Haben Sie Ihre Zugangsdaten zu OTRS von einer anderen Person erhalten, dürfen Sie sehr wahrscheinlich nur ausgewählte Bereiche betreten. Die Benutzeroberfläche zeigt dann lediglich einen Teil der Informationen und Funktionen aus Abbildung 3-2 an. Welche Aktionen Sie im Einzelnen aufrufen dürfen, bestimmt der Betreiber des Ticketsystems. In den folgenden Abschnitten und Kapiteln werden immer alle von OTRS angebotenen Funktionen erläutert. Haben Sie auf eine dieser Funktionen keinen Zugriff, können Sie den entsprechenden Abschnitt einfach überspringen.

In jedem Fall finden Sie ganz oben ein Hauptmenü, das Abbildung 3-3 noch einmal näher zeigt. Je nachdem, welchen Menüpunkt Sie aufgerufen haben, erscheinen im großen Bereich darunter die entsprechenden Einstellungen und Informationen. Direkt nach der Anmeldung präsentiert OTRS dort die sogenannte *Übersicht*, die der direkt folgende Abschnitt noch ausführlich vorstellt.

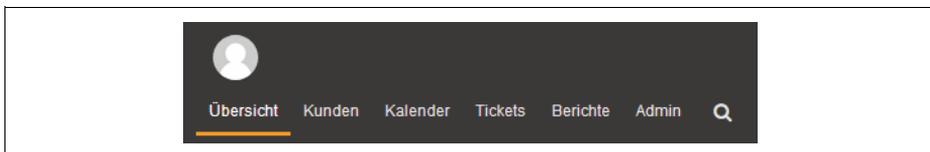


Abbildung 3-3: Über das Hauptmenü lassen sich alle wichtigen Funktionen abrufen.

OTRS passt die Benutzeroberfläche automatisch an Ihre Bildschirm- beziehungsweise Fenstergröße an. Wenn Sie Ihr Browserfenster probeweise verkleinern, springt irgendwann die Darstellung um. Wie in Abbildung 3-4 blendet OTRS dann das Hauptmenü aus und stapelt im unteren Teil alle Einstellungen und Informationen übereinander. Das Ticketsystem lässt sich so vor allem auch auf Smartphones und Tablet-PCs gut bedienen. Wenn Sie das Browserfenster wieder vergrößern, nimmt

die Benutzeroberfläche automatisch wieder den kompletten Platz in Beschlag. Diese Anpassungsfähigkeit bezeichnet man neudeutsch als *Responsive Design*. Der Begriff »Responsive« lässt sich am besten mit »reaktionsfreudig« übersetzen. In der Darstellung aus Abbildung 3-4 gibt es ganz links oben in der Ecke ein Symbol mit drei orangefarbenen Strichen (aufgrund seines Aussehens auch als Hamburger-Symbol bezeichnet). Ein Klick darauf blendet das Hauptmenü ein beziehungsweise wieder aus. Mit einem Mausklick auf das Pfeilsymbol rechts oben fahren weitere Informationen und Funktionen herein, die vom zuvor gewählten Menüpunkt abhängen. Im Folgenden finden Sie in den Bildschirmfotos immer die normale Darstellung in einem größeren Browserfenster. Alle dort gezeigten Funktionen und Informationen finden Sie jedoch auch in der kleineren Darstellung für Smartphones – dort sehr wahrscheinlich untereinander statt nebeneinander. Wenn Sie sich in der Darstellung aus Abbildung 3-4 befinden, können Sie auch ganz unten auf der Seite über den entsprechenden hellgrauen Link wieder explizit *Zur Desktopansicht wechseln*. Doch Vorsicht: Gerade auf kleineren Bildschirmen wird die Bedienung dann schnell fummelig.

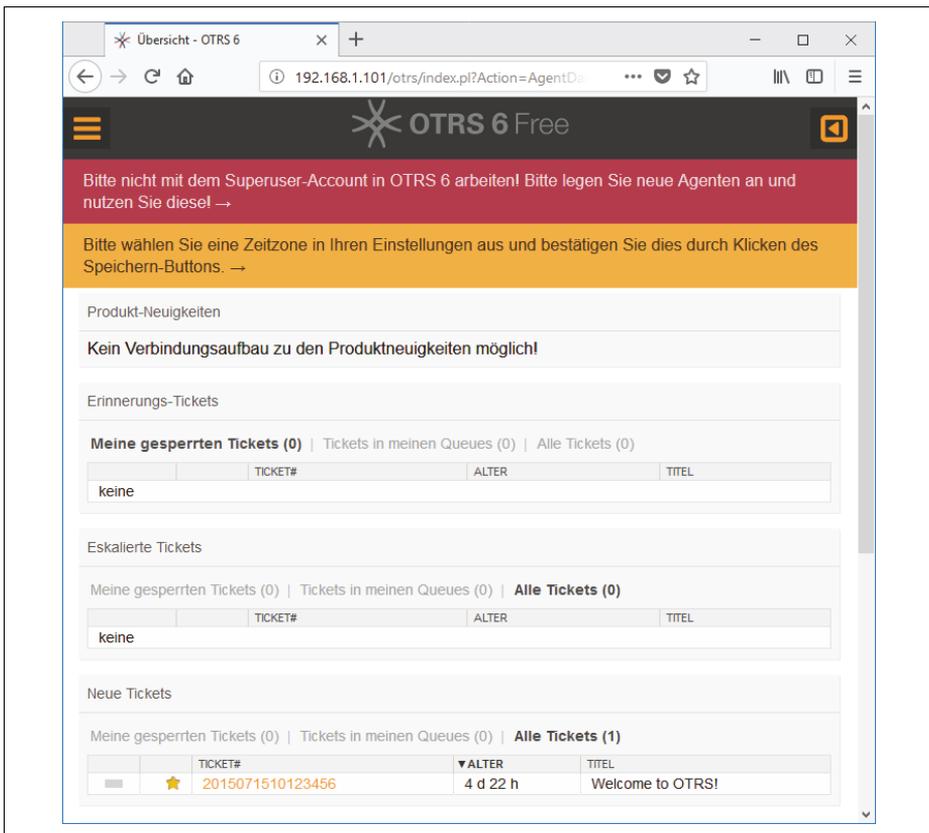


Abbildung 3-4: In kleineren Browserfenstern oder auf Smartphones zeigt OTRS eine optimierte Benutzeroberfläche an.

Wenn Sie links oben in der Ecke auf die Büste klicken, erscheint das kleine Menü aus Abbildung 3-5. Ganz oben im Menü zeigt OTRS Ihren Namen an. Wenn Sie das Ticketsystem selbst installiert haben, redet es Sie einfach immer mit *Admin OTRS* an. Dabei ist *Admin* Ihr Vorname und *OTRS* Ihr Nachname. Sie können später in der Benutzerverwaltung diesen Namen gegen Ihren eigenen tauschen. Leben Sie bis dahin noch kurz damit, dass Sie OTRS mit *Admin* anredet. Mit einem Klick auf den untersten Menüpunkt können Sie sich von OTRS *Abmelden* und so das Ticketsystem wieder verlassen. Über den Menüpunkt direkt darüber können Sie einige *Persönliche Einstellungen* anpassen. Die hinter diesem Punkt wartenden Einstellungen betreffen nur Sie selbst und nicht die anderen Agenten. Unter anderem dürfen Sie die Sprache der Benutzeroberfläche ändern. Den Menüpunkt *Benachrichtigungen* können Sie ignorieren: Er spielt nur dann eine Rolle, wenn Sie bei der OTRS AG eine Lizenz für die kostenpflichtige *OTRS Business Solution* erwerben.

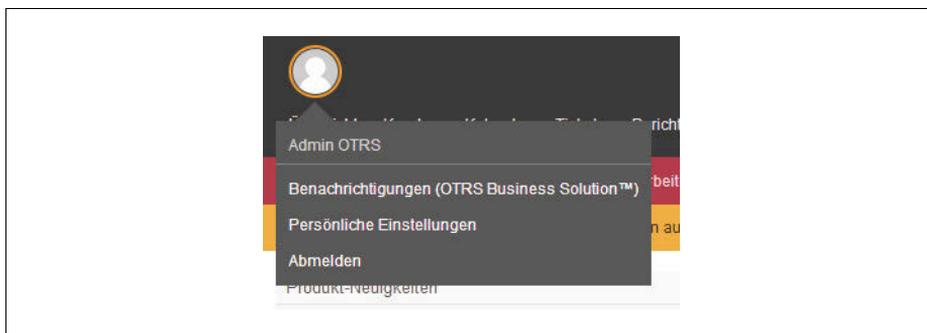


Abbildung 3-5: Hinter dem Symbol mit der Büste verbirgt sich ein Menü, über das Sie Ihre persönlichen Einstellungen erreichen und sich wieder von OTRS abmelden können.

Werbung unterdrücken

Die kostenlose OTRS-Version bewirbt in einigen Bereichen der Benutzeroberfläche die kommerzielle OTRS Business Solution (wie in Abbildung 3-6). Dieses Angebot lässt sich leider nicht einfach wegklicken oder abschalten. Entweder müssen Sie damit leben oder aber eine spezielle inoffizielle Erweiterung installieren, die die Werbung unterdrückt. Im letzteren Fall steuern Sie zunächst in Ihrem Browser die Seite <https://opar.perl-services.de> an. Geben Sie dort in das große Suchfeld den Begriff `DisableOTRSBusinessNotification` ein und aktivieren Sie *Search*. Klicken Sie auf den Link *DisableOTRSBusinessNotification* und laden Sie sich auf der neuen Seite via *Download* die Erweiterung herunter.

Rufen Sie im Hauptmenü von OTRS den Punkt *Admin* auf und klicken Sie ganz unten auf der Seite im Bereich *Administration* den Punkt *Paket-Verwaltung* an. Dort

wählen Sie über *Durchsuchen* (links im Kasten *Aktionen*) die zuvor heruntergeladene Datei aus und lassen sie via *Paket installieren* einspielen. Bestätigen Sie die Installation mit *Weiter*. Nach der Installation ist der Werbehinweis verschwunden. Unter Umständen erscheinen nach der Installation zahlreiche Fehlermeldungen. Wechseln Sie dann einmal über das Hauptmenü zur *Übersicht*.

Denken Sie daran, dass es sich um eine inoffizielle Erweiterung handelt. Sie müssen folglich dem Entwickler vertrauen. Zudem ist nicht garantiert, dass die Erweiterung nach einer Aktualisierung von OTRS weiter funktioniert, vielleicht könnte sie sogar Probleme verursachen. Den Programmcode der Erweiterung finden Sie bei Interesse unter <https://github.com/reneeb/otrs-DisableOTRSBusinessNotification>. Ausführliche Informationen zur *Paket-Verwaltung* liefert später noch der Abschnitt »Den Funktionsumfang erweitern« auf Seite 431.

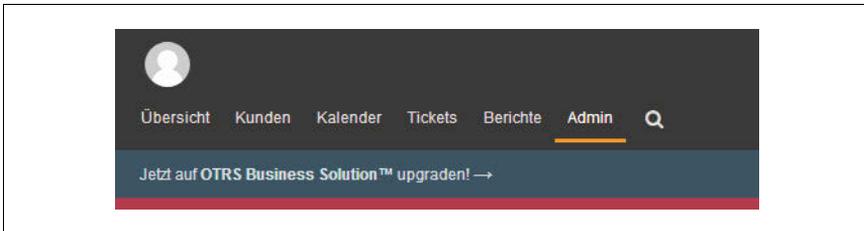


Abbildung 3-6: OTRS zeigt immer wieder Werbung für die Produkte der OTRS AG an.

Die Übersicht (Dashboard)

Nachdem Sie sich angemeldet haben, zeigt Ihnen OTRS automatisch die Informationsflut aus Abbildung 3-7. Zu dieser Seite gelangen Sie auch immer wieder mit einem Klick auf den Menüpunkt *Übersicht*. Wie die Beschriftung des Menüpunkts dezent andeutet, erhalten Sie hier einen Überblick über die aktuelle Lage. So erfahren Sie unter anderem, ob und, wenn ja, wie viele *Neue Tickets* und somit frische Anfragen von Kunden eingetrudelt sind. Die *Übersicht* bezeichnet die englische Version von OTRS übrigens als *Dashboard*. Diesen Begriff benutzen auch viele Anleitungen und Hilfeseiten im Internet.

Die Übersicht teilt sich in zwei Hälften: Die Kästen auf der linken Seite präsentieren besonders wichtige Tickets, die in der nächsten Zeit bearbeitet werden müssen oder Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Auf der rechten Seite finden Sie hingegen ein paar Statistiken und Statusmeldungen. Die einzelnen Kästen mit den Informationen bezeichnet OTRS als *Widgets*. Die Widgets (und somit die Kästen) dürfen Sie in der Übersicht in Grenzen umgestalten und so die Darstellung an Ihre eigenen Bedürfnisse anpassen.

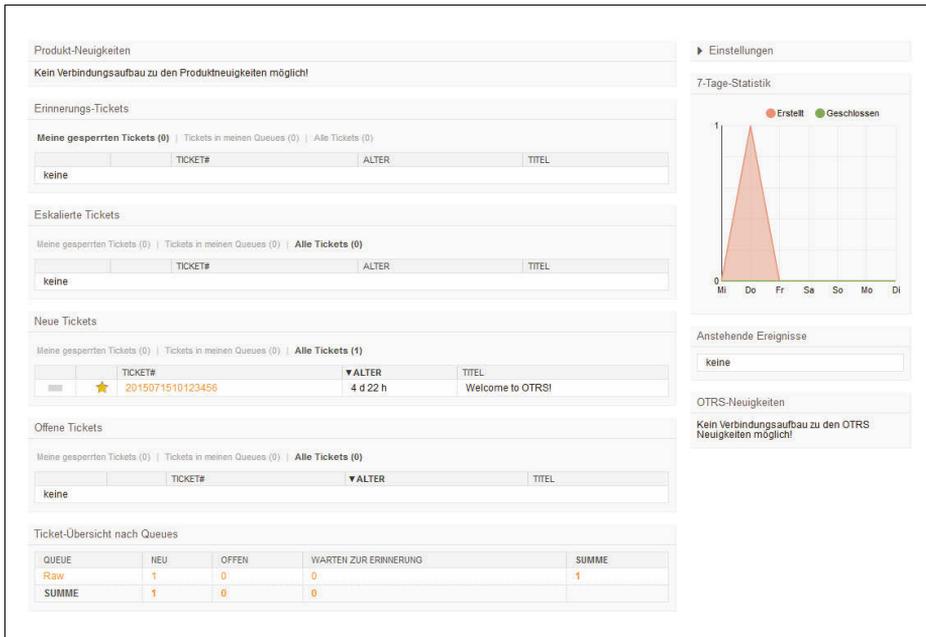


Abbildung 3-7: Die Übersicht alias Dashboard fasst alle wichtigen Informationen auf einer Seite zusammen, wenngleich das Ergebnis etwas erschlägt.

Widgets ein- und ausblenden

Zunächst können Sie jedes Widget gezielt aus- beziehungsweise wieder einblenden. Dazu klicken Sie auf der rechten Seite ganz oben (über der *7-Tage-Statistik*) auf *Einstellungen*. Der dann aufklappende Kasten aus Abbildung 3-8 bietet Ihnen alle von OTRS mitgelieferten Widgets an. Die derzeit mit einem Haken versehenen Widgets sind in der Übersicht zu sehen. Um ein Widget auszublenden, müssen Sie nur den entsprechenden Haken entfernen. Möchten Sie ein Widget (erneut) einblenden, setzen Sie einen Haken in sein Kästchen. In jedem Fall müssen Sie nach einer Änderung noch die *Einstellungen speichern* lassen.

Die meisten Widgets listen schlichtweg einige ausgewählte Tickets auf. Solche Widgets bezeichnet OTRS als *Ticket List Widgets*. Paradebeispiel ist das Widget aus Abbildung 3-9, das alle neu eingetrudelten und noch nicht bearbeiteten Tickets anzeigt.

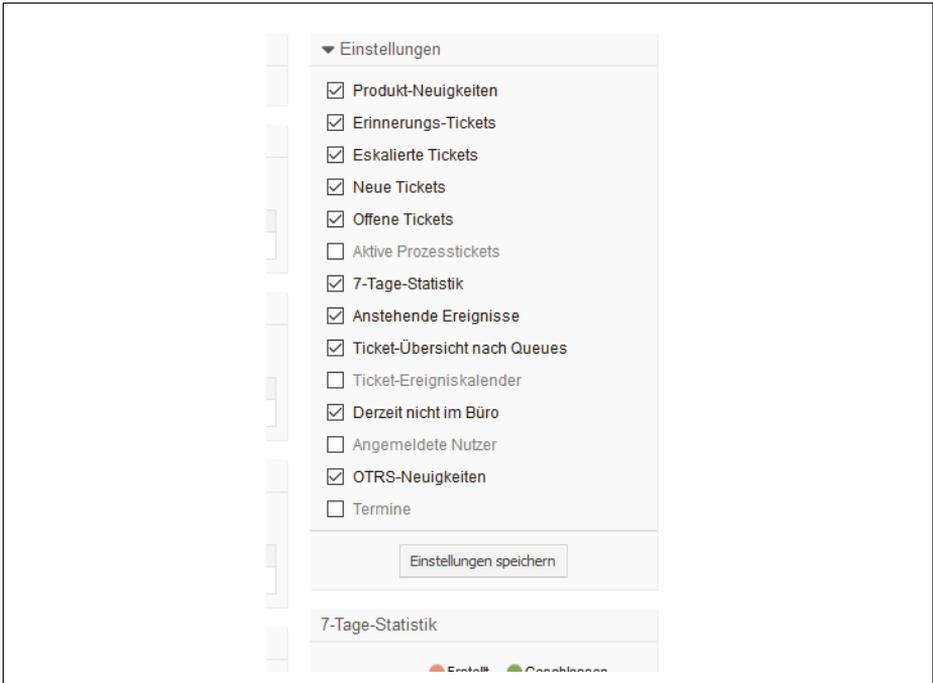


Abbildung 3-8: Über diesen Kasten können Sie bestimmen, welche Informationen in der Übersicht zu sehen sind.



Abbildung 3-9: Wie dieses Widget verrät, ist bislang nur ein neues Ticket eingegangen.

Im Einzelnen bietet OTRS von oben nach unten die nachfolgenden Widgets an. Einige dieser Widgets verlangen das Wissen aus den nächsten Abschnitten. Wenn Sie unsicher sind, lassen Sie erst einmal die standardmäßig angezeigten Widgets eingeblendet.

Produkt-Neuigkeiten

Informiert unter anderem über neue OTRS-Versionen.

Erinnerungs-Tickets

Sie können ein Ticket erst einmal zurückstellen und später bearbeiten. Damit Sie solche wartenden Ticket nicht vergessen, können Sie sich einen kleinen Wecker stellen. OTRS erinnert Sie dann rechtzeitig an das entsprechende Ticket. Das Widget *Erinnerungs-Tickets* listet alle Tickets auf, deren Erinnerungszeit abgelaufen ist und die somit jetzt bearbeitet werden müssen.

Eskalierte Tickets

Listet alle sogenannten eskalierten Tickets auf. Das sind in der Regel Tickets, die zu lange von den Agenten ignoriert wurden und dringend eine Antwort benötigen.

Neue Tickets

Listet alle neu eingegangenen Tickets auf. (Die vom Widget angezeigten Tickets besitzen den Status *Neu*).

Offene Tickets

Die von diesem Widget angezeigten Tickets hat sich bereits ein Agent vorgeknöpft, aber noch nicht endgültig bearbeitet. (Die vom Widget angezeigten Tickets besitzen den Status *Offen*).

Aktive Prozesstickets

Listet alle Tickets auf, deren Erinnerungszeit begonnen ist.

7-Tage-Statistik

Dieses Widget präsentiert das Diagramm aus Abbildung 3-10. Die orangefarbene Linie visualisiert die Anzahl der neu eingegangenen Tickets pro Tag, die grüne Linie alle geschlossenen und somit erfolgreich bearbeiteten Tickets pro Tag. Wenn Sie über OTRS Kundenbeschwerden annehmen, deutet eine steigende orangefarbene Linie auf zunehmende Probleme mit einem Ihrer Produkte hin. In keinem Fall sollte die orangefarbene Linie dauerhaft über der grünen liegen: In diesem Fall würden mehr Tickets und somit Anfragen hereinkommen, als von Ihnen beantwortet werden konnten.

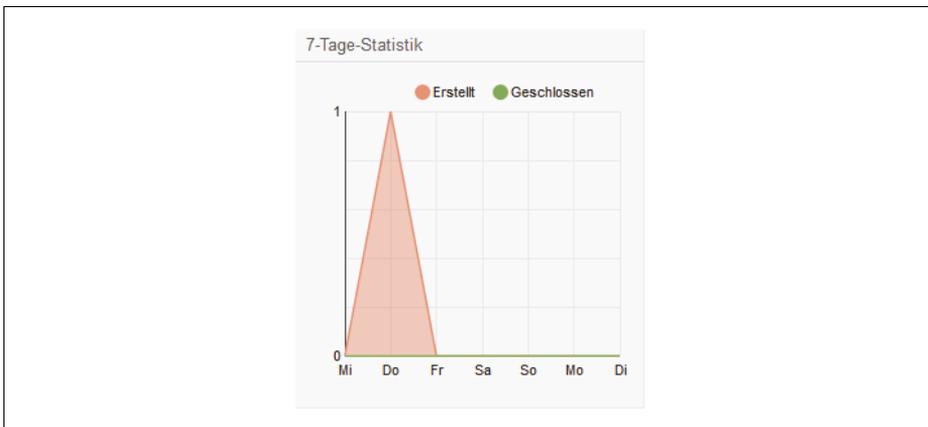


Abbildung 3-10: Anhand der 7-Tage-Statistik kann man unter anderem ablesen, ob das Ticket-Aufkommen gestiegen oder gefallen ist.

Anstehende Ereignisse

Dieses Widget zeigt alle Tickets an, die kurz vor der Eskalierung stehen oder bereits eskaliert wurden. Mit anderen Worten: Die von diesem Widget präsentierten Tickets sollten möglichst schnell beantwortet werden.

Ticket-Übersicht nach Queues

Tickets lassen sich in Warteschlangen, sogenannten Queues, einsortieren und dann nacheinander abarbeiten. Dieses Widget zeigt für alle vorhandenen Queues an, wie viele Tickets sich jeweils in welchem (Bearbeitungs-)Status in der Queue befinden. In den Zeilen sind dabei die Queues aufgeführt, in den Spalten jeweils die Status. In Abbildung 3-11 befindet sich beispielsweise in einer Queue namens *Raw* genau ein neues Ticket. Die unterste Zeile und die rechte Spalte zählen die Tickets noch einmal zusammen. In Abbildung 3-11 gibt es insgesamt folglich nur ein neues Ticket.



QUEUE	NEU	OFFEN	WARTEN ZUR ERINNERUNG	SUMME
Raw	1	0	0	1
SUMME	1	0	0	

Abbildung 3-11: Dieses Widget liefert eine Übersicht über die vorhandenen Queues und ihre jeweiligen Inhalte.

Ticket-Ereigniskalender

Dieses Widget zeigt einen Kalender an, der jedes eingegangene Ticket verzeichnet. Die Bearbeitungsdauer eines Tickets repräsentiert dabei ein Balken.

Derzeit nicht im Büro

Listet alle Agenten auf, die derzeit nicht an ihrem Arbeitsplatz sitzen beziehungsweise zur Verfügung stehen.

Angemeldete Nutzer

Listet alle Agenten auf, die derzeit bei OTRS angemeldet sind.

OTRS-Neuigkeiten

Zeigt Informationen der OTRS-Entwickler an, unter anderem Hinweise auf Aktualisierungen.

Termine

OTRS kann auch anstehende Termine oder wichtige Ereignisse in Ihrem Unternehmen in einem kleinen Kalender festhalten. Das Widget *Termine* listet alle anstehenden Termine auf. Über eine entsprechende Schaltfläche kann man zudem schnell einen neuen Termin hinterlegen.

Widgets verschieben

Sobald Sie mit der Maus auf die Überschrift eines Widgets fahren, wie etwa auf *Neue Tickets*, verwandelt sich der Zeiger in einen Doppelpfeil. Wenn Sie jetzt die linke Maustaste gedrückt halten, können Sie das Widget einfach an eine andere Stelle ziehen (siehe Abbildung 3-12). Auf diese Weise können Sie die Kästen mit den für Sie wichtigsten Informationen gezielt nach oben schieben. Es gibt allerdings eine kleine Einschränkung: Sie können ein Widget nur in seiner Spalte umsortieren.

So lässt sich beispielsweise das Widget *Neue Tickets* nicht in die rechte Spalte ziehen und umgekehrt auch nicht die *7-Tage-Statistik* auf die linke Seite.

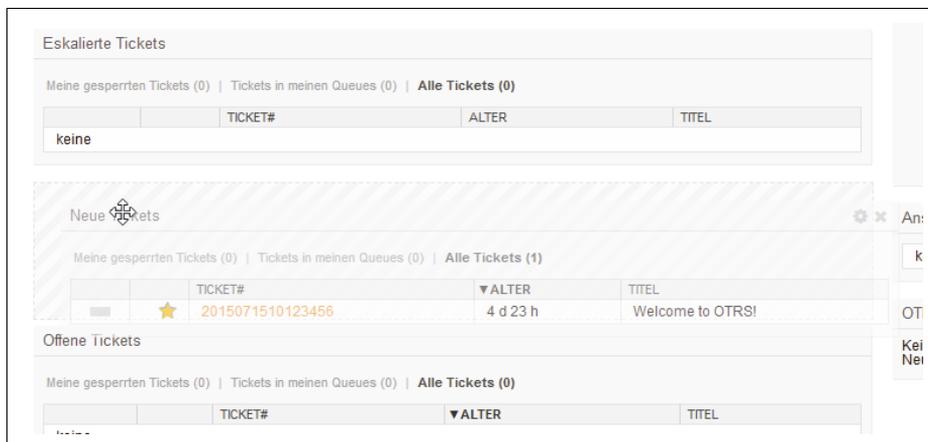


Abbildung 3-12: Wenn Sie ein Widget bei gedrückter Maustaste verschieben, springen die anderen Widgets immer automatisch zur Seite. Die schraffierte Fläche zeigt an, wo das Widget abgelegt würde, sobald Sie die Maustaste loslassen.

Widgets anpassen

Wenn Sie mit dem Mauszeiger in die rechte obere Ecke eines Widgets fahren, erscheinen die beiden Symbole aus Abbildung 3-13. Ein Klick auf das X blendet das Widget komplett aus. Über das Zahnradsymbol öffnen Sie hingegen die Einstellungen des Widgets.

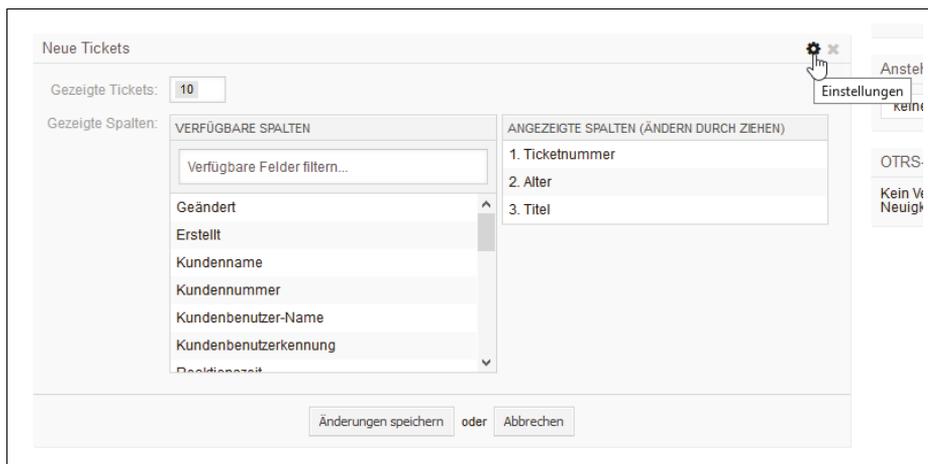


Abbildung 3-13: Die Einstellungen eines Widgets öffnen Sie mit einem Klick auf das Zahnradsymbol.



Die vorgegebenen Einstellungen sind für die meisten Fälle bereits passend.

Abbildung 3-13 zeigt beispielhaft die Einstellungen des Widgets *Neue Tickets*. Wie viele Tickets das Widget maximal anzeigen soll, bestimmen Sie über das Eingabefeld *Gezeigte Tickets*. Mit den beiden Listen darunter legen Sie fest, welche Informationen das Widget für die einzelnen Tickets anzeigt. Die Liste auf der linken Seite bietet dabei alle Informationen zur Auswahl an, die das Widget prinzipiell darstellen könnte. Die rechte Liste führt hingegen alle Informationen auf, die das Widget derzeit tatsächlich in den jeweiligen Spalten anzeigt. In Abbildung 3-13 würde das Widget folglich zu jedem neu eingetrudelten Ticket den *Titel* (und somit eine Kurzbeschreibung des Problems), sein *Alter* und seine interne *Ticketnummer* anzeigen. Soll das Widget zusätzlich auch noch die Namen der jeweiligen Kunden präsentieren, fahren Sie mit der Maus auf den Eintrag *Kundenname* in der linken Liste. Dabei hebt OTRS den Eintrag orangefarben hervor. Halten Sie jetzt die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie *Kundenname* in die rechte Liste. Lassen Sie dort die Maustaste wieder los. Nach dem gleichen Prinzip fügen Sie beliebige weitere zusätzliche Informationen hinzu.

Möchten Sie umgekehrt eine Information wieder ausblenden, fahren Sie mit dem Mauszeiger auf den entsprechenden Eintrag in der rechten Liste. OTRS hebt den entsprechenden Punkt erneut orangefarben hervor. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, ziehen Sie den Eintrag zurück in die linke Liste und lassen Sie dort die Maustaste wieder los.

Die Reihenfolge der Elemente in der rechten Liste berücksichtigt das Widget später: Die *Ticketnummer* ist beispielsweise in der rechten Liste ganz unten platziert (siehe Abbildung 3-13). Damit finden Sie die entsprechenden Informationen später im Widget ganz rechts in der Tabelle – wie Abbildung 3-14 beweist. Sie können die Reihenfolge verändern, indem Sie mit der Maus in der rechten Liste auf die entsprechende Information fahren, die linke Maustaste gedrückt halten, dann den Eintrag an die gewünschte Position ziehen und die Maustaste wieder loslassen.

	TICKET#	▼ ALTER	TITEL
☐	★ 2015071510123456	4 d 23 h	Welcome to OTRS!

Abbildung 3-14: Die in den Einstellungen vorgegebene Reihenfolge der Tabellenspalten berücksichtigt das Widget später in der Darstellung (vergleichen Sie die Reihenfolge der Spalten mit den Einträgen in der rechten Liste aus Abbildung 3-13).

Sobald Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, müssen Sie noch Ihre *Änderungen speichern*. Ein Klick auf *Abbrechen* verwirft hingegen sämtliche Modifikationen. Nach dem gleichen Prinzip lassen sich auch die Inhalte der meisten anderen Widgets anpassen.

Einstellungen aufrufen und bedienen

Als Agent müssen Sie hin und wieder einige Einstellungen in OTRS verändern. Das gilt auch, wenn Sie das Ticketsystem nicht selbst installiert haben. Beispielsweise müssen Sie den Termin für Ihren nächsten Urlaub hinterlegen, Ihr Passwort ändern oder unter Umständen die Sprache der Benutzeroberfläche anpassen.

OTRS sammelt alle verfügbaren Einstellungen an zwei Stellen:

- Nur Sie persönlich betreffende Einstellungen erreichen Sie, indem Sie links oben in der Ecke auf das Symbol mit der Büste klicken und dann *Persönliche Einstellungen* aufrufen.
- Wirkt sich eine Einstellung auf alle Agenten aus, finden Sie sie hinter dem Menüpunkt *Admin*. Wenn dieser Menüpunkt bei Ihnen fehlt, dürfen Sie den Funktionsumfang von OTRS nur eingeschränkt nutzen.



Sofern Sie zum ersten Mal mit OTRS arbeiten, sollten Sie die jetzt folgenden Schritte direkt in OTRS nachvollziehen beziehungsweise mitmachen.

Möchten Sie etwa Ihr eigenes Passwort ändern, müssen Sie folglich zunächst links oben in der Ecke auf das Symbol mit der Büste klicken und dann den Punkt *Persönliche Einstellungen* aufrufen. Sie landen allerdings noch nicht bei den eigentlichen Einstellungen, sondern zunächst auf der Seite aus Abbildung 3-15. Eine ähnliche Seite zeigt Ihnen OTRS an, wenn Sie im Hauptmenü den Punkt *Admin* aufrufen.

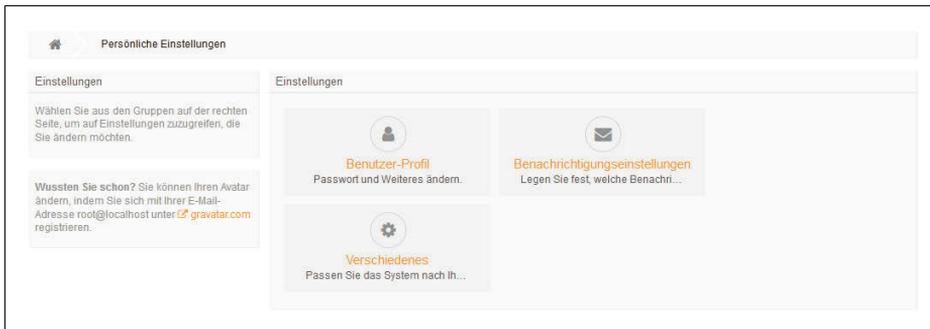


Abbildung 3-15: Die Einstellungen sind hier in drei Gruppen zusammengefasst.

Damit Sie bei den vielen vorhandenen Einstellungsmöglichkeiten nicht den Überblick verlieren, fasst sie OTRS thematisch in Gruppen zusammen. Diese Gruppen stellt OTRS auf der rechten Seite zur Auswahl. Hinter jedem Symbol warten jeweils andere Einstellungen und Funktionen. Unter *Benutzer-Profil* können Sie beispielsweise Ihr Passwort anpassen. Leider ist nicht immer eindeutig, welche Einstellungen sich hinter welchem Symbol verbergen. Hinweise erhalten Sie vor allem auf den Beschriftungen der Symbole. Wenn Sie den Mauszeiger kurze Zeit auf einem Ele-

ment parken, erscheint zudem ein kurzer Hilfetext (ein sogenannter Tooltip). Natürlich verraten auch die nachfolgenden Kapitel, welche Einstellungen sich wo verbergen.

Wenn Sie auf ein Symbol klicken, wie etwa *Benutzer-Profil*, listet Ihnen OTRS wie in Abbildung 3-16 alle zugehörigen Einstellungen auf. Jede Einstellung packt OTRS dabei in einen eigenen Kasten. So könnte man in Abbildung 3-16 beispielsweise mit den drei Eingabefeldern im Kasten ganz oben das eigene *Passwort ändern*.

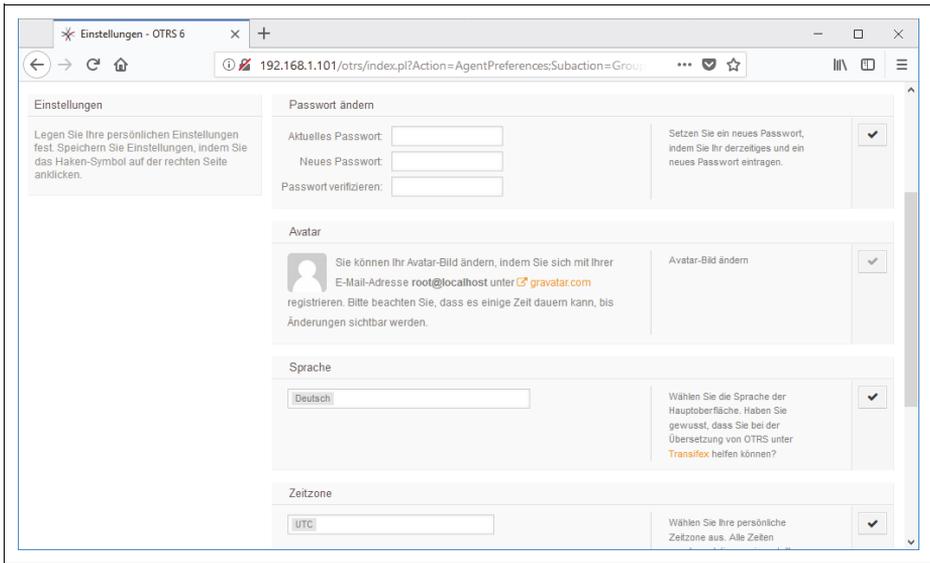


Abbildung 3-16: Hier hat OTRS alle Einstellungen aufgelistet, die irgendwie Ihr Benutzerkonto betreffen.

In einigen Fällen klappt nach einem Klick in ein Eingabefeld eine Liste mit allen zur Verfügung stehenden Einstellungsmöglichkeiten auf. Das passiert beispielsweise, wenn Sie in den Einstellungen des *Benutzer-Profiles* aus Abbildung 3-16 die *Sprache* ändern möchten. Ein Klick in das entsprechende Eingabefeld oder direkt auf den Begriff *Deutsch* öffnet umgehend die Liste aus Abbildung 3-17. Dort können Sie sich jetzt bequem eine der vorhandenen Sprachen aussuchen und dann mit einem Mausklick übernehmen. Parallel dazu blinkt im Eingabefeld weiterhin eine Eingabemarke. Sobald Sie dort einen Begriff eintippen, zeigt OTRS in der Liste nur noch die dazu passenden Möglichkeiten an. In Abbildung 3-17 bietet das Ticketsystem beispielsweise nur noch die Sprachen an, in deren Namen die Buchstabenkombination *En* vorkommt. Schon während des Tippens passt OTRS die Liste an, jeder zusätzlich eingegebene Buchstabe schränkt die Auswahl weiter ein. Diese Filtermethode ist insbesondere dann nützlich, wenn in der Liste sehr viele Einträge bereitstehen. Rechts im Eingabefeld finden Sie einen schwarzen Kreis. Wenn Sie diesen anklicken, löscht OTRS das Eingabefeld, womit die Liste wieder alle Sprachen beziehungsweise Einstellungsmöglichkeiten präsentiert.



Abbildung 3-17: Hier bietet OTRS alle Sprachen zur Auswahl an, in deren Namen die Buchstabenkombination En vorkommt. Dazu gehört auch Itali_en_isch.

Nachdem Sie eine Einstellung geändert haben, müssen Sie sie noch einmal explizit bestätigen. Dazu klicken Sie auf den Haken, der sich immer ganz rechts oben im Kasten der jeweiligen Einstellung befindet. Mitunter verwandelt sich der Mauszeiger dabei in ein rotes Verbotssymbol. Das ist beispielsweise der Fall, wenn Sie auf den Haken im Kasten *Avatar* fahren. Möglicherweise fehlen noch Informationen, oder Sie haben eine unsinnige beziehungsweise ungültige Einstellung gewählt. Eventuell steht die entsprechende Funktion auch (noch) nicht zur Verfügung.



Wenn Sie nicht auf den Haken klicken und einfach in Gedanken einen anderen Menüpunkt ansteuern, verwirft OTRS Ihre Eingaben. Allerdings können Sie das auch gezielt ausnutzen: Sollten Sie eine Einstellung versehentlich geändert haben, genügt der Aufruf eines beliebigen Menüpunkts, um Ihre Änderungen zu verwerfen.

Über den Einstellungen thront eine graue Leiste, die Abbildung 3-18 noch einmal aus der Nähe zeigt. Diese sogenannte Breadcrumb-Leiste soll die Navigation erleichtern: Mit den auf ihr angezeigten Links springen Sie schnell zur entsprechenden Seite. Der ganz rechts stehende Begriff zeigt immer an, wo Sie sich gerade befinden. In Abbildung 3-18 würden Sie beispielsweise momentan alle Einstellungen rund um Ihr *Benutzer-Profil* sehen. Ein Klick auf *Persönliche Einstellungen* würde hingegen zurück zur Seite aus Abbildung 3-15 springen. Mit einem Klick auf das Hausymbol gelangen Sie immer wieder zur *Übersicht*.

Sobald Sie im Hauptmenü den Punkt *Admin* aufrufen, erscheint die Seite aus Abbildung 3-19. Auch hier warten hinter jedem Symbol mehrere Einstellungen und Funktionen. Die Kästen auf der linken Seite erleichtern es, die passenden Einstellungen zu finden. Wenn Sie im Kasten *Filter für Einträge* in das Eingabefeld klicken und dann los tippen, zeigt OTRS auf der rechten Seite nur noch die Einstellungen an, die zum Begriff passen. Bei der Eingabe von Kunden präsentiert Ihnen OTRS beispielsweise nur noch die Symbole, hinter denen sich Einstellungen zur Kundenverwaltung befinden (siehe Abbildung 3-20). Um wieder das komplette Angebot zu

sehen, leeren Sie das Eingabefeld einfach. Dazu können Sie auch auf das X-Symbol ganz rechts im Eingabefeld klicken.



Abbildung 3-18: Die Breadcrumb-Leiste zeigt an, wo Sie sich gerade befinden und auf welchem Weg Sie zur aktuellen Seite gekommen sind.

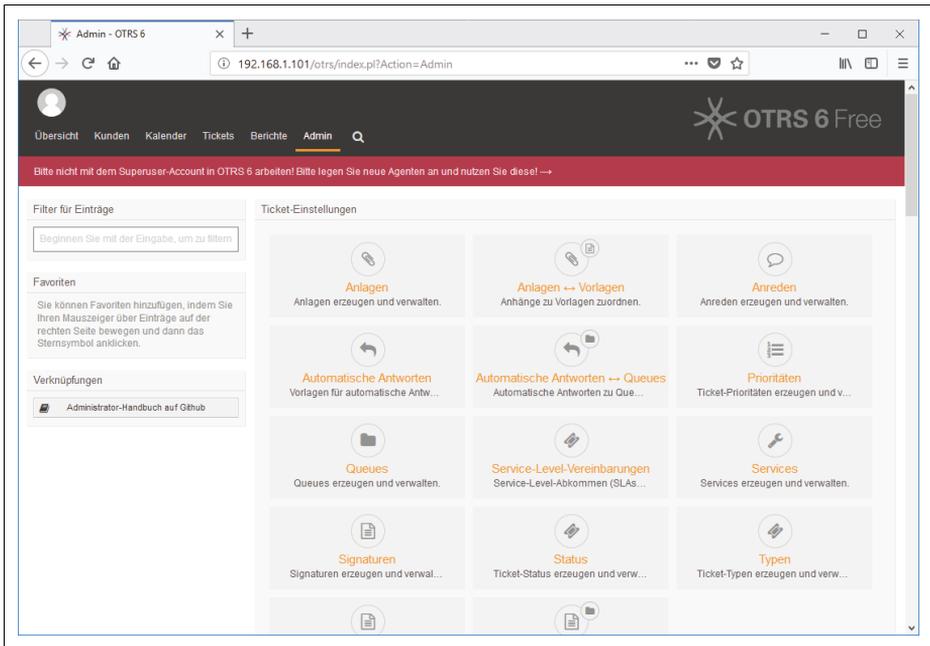


Abbildung 3-19: Im Admin-Bereich bieten die Kästen auf der linken Seite nützliche Funktionen an.

Wenn Sie einige der Einstellungen sehr häufig benötigen, können Sie sie auch zu Favoriten erklären. Dazu parken Sie zunächst die Maus auf dem entsprechenden Symbol. Müssen Sie beispielsweise Ihre Kundendaten oft anpassen, fahren Sie mit der Maus auf das Symbol *Kunden* (im Bereich *Benutzer, Gruppen & Rollen*). Es erscheint jetzt rechts oben neben dem Symbol ein Stern. Sobald Sie ihn anklicken, hebt OTRS den zugehörigen Kasten hervor. Gleichzeitig erscheint wie in Abbildung 3-20 ein passender Eintrag im Kasten *Favoriten*. Ab sofort genügt ein Klick auf diesen Eintrag, um schnell zu den entsprechenden Einstellungen zu springen – im Beispiel zur Kundenverwaltung. Darüber hinaus hat OTRS im Hauptmenü den Menüpunkt *Admin* aufgebohrt: Wenn Sie *Admin* anklicken, klappt ein kleines Menü auf, über das Sie direkt zu allen Favoriten springen können – im Beispiel also direkt zur Kundenverwaltung. Zur Seite aus Abbildung 3-19 gelangen Sie dann immer via *Admin* → *Übersicht*. Dort können Sie einen *Favoriten* aus dem gleichna-

migen Kasten wieder entfernen, indem Sie auf das nebenstehende Symbol mit der Mülltonne klicken.



Abbildung 3-20: Hier wurden die Kundeneinstellungen zu den Favoriten hinzugefügt.

Insbesondere wenn Sie OTRS zum ersten Mal verwenden, wirken die zahlreichen Einstellungsmöglichkeiten und die umständliche Navigation etwas verwirrend. Doch keine Sorge: Die nachfolgenden Kapitel nehmen Sie bei der Reise durch den Einstellungsdschungel an die Hand. Gleichzeitig werden Sie im Umgang mit den Einstellungen und den Bedienkonzepten sukzessive vertrauter.