

Vorwort von Martin Edenhofer	XIII
1 Einführung	1
Was ist OTRS?	1
Einsatzbereiche und Vorteile von OTRS	3
Die Grenzen eines Ticketsystems	5
So funktioniert ein Ticketsystem	6
Aufbau dieses Buchs	6
Typografische Konventionen	8
Der Autor, die Danksagung und der ganze Rest	8

Teil I Installation und erste Schritte

2 Installation	11
Betrieb ohne Installation	11
Voraussetzungen	11
Installation unter RHEL, CentOS, Fedora, SuSE Linux Enterprise und openSUSE Leap	16
Vorbereitungen	16
SELinux deaktivieren	17
Datenbank vorbereiten	17
OTRS-Paket installieren	20
Webserver starten	22
Perl-Module nachinstallieren	22
Manuelle Installation	24
Vorbereitungen	25
SELinux deaktivieren	25
Datenbank installieren	26
OTRS entpacken	29
Perl-Module einspielen	30

Websserver einrichten	33
Benutzerkonto anlegen	34
Konfigurationsdateien anlegen	35
OTRS einrichten	35
Einrichtungsassistenten aufrufen	36
Datenbank auswählen und einrichten	37
Systemeinstellungen kontrollieren	40
E-Mail-Einstellungen	42
Daten zur Anmeldung	43
OTRS starten und beenden	44
OTRS-Daemon starten	44
Cron-Jobs aktivieren	45
Abschlussarbeiten	46
3 Benutzeroberfläche	47
Kunden und Agenten	47
Anmeldung bei OTRS	47
Aufbau der Benutzeroberfläche	50
Die Übersicht (Dashboard)	53
Widgets ein- und ausblenden	54
Widgets verschieben	57
Widgets anpassen	58
Einstellungen aufrufen und bedienen	60
4 Maßnahmen nach der ersten Anmeldung	65
Eigenes Passwort ändern	65
Zeitzone festlegen	66
Feiertage und Betriebsferien kontrollieren	67
Geschäftszeiten hinterlegen	69
Ersten Tag der Woche ändern	70
Zusätzliche Ferien- und Geschäftszeiten hinterlegen	70
5 E-Mail-Einstellungen	73
Grundeinstellungen korrigieren	73
(System-)E-Mail-Adressen hinterlegen	74
E-Mail-Anlieferung	78
Über ein vorhandenes Postfach	78
Über das Skript otrs.Console.pl Maint::PostMaster::Read	82
Eingehende E-Mails filtern	83
Arbeitsweise der Filter	83
Filter erstellen	84
Filterbedingung festlegen	85
Auswirkungen festlegen	87

Filter ändern und löschen	89
E-Mail-Versand	90
Versandweg ändern	90
Versand über Sendmail, Postfix, Qmail oder Exim	91
Versand über einen SMTP-Server	92
S/MIME-Verschlüsselung aktivieren	94
PGP-Verschlüsselung aktivieren	97
Hilfe bei klemmenden E-Mails: das Kommunikationsprotokoll	99
6 Schnelleinstieg	105
Schritt 1: Kunden anlegen	105
Schritt 2: Kundenbenutzer anlegen	107
Schritt 3: Telefon-Ticket erstellen	109
Schritt 4: Ticket aufspüren	113
Schritt 5: Antwort schreiben	114
Schritt 6: Ticket freigeben	119

Teil II OTRS für Anwender

7 Kunden	123
Kunden verwalten	124
Kundenbenutzer	126
Kundenbenutzer erstellen	126
Kundenbenutzer verwalten	129
Kundenbenutzer weiteren Kunden zuordnen	130
Kundenbereich	132
Kundenbereich betreten	133
Registrierung und vergessene Passwörter	134
Neues Ticket erstellen	135
Tickets einsehen und beantworten	136
Persönliche Einstellungen des Kundenbenutzers	139
Kundengruppen	140
Gruppenfunktion aktivieren	140
Gruppen anlegen und verwalten	141
Kundenbenutzer zuordnen	141
Kunden zuordnen	144
8 Queues	149
Vorbereitungen	149
Anreden	149
Signaturen	153
Mitgelieferte Queues	154

Queues anlegen	155
Queues ändern und deaktivieren	159
Standard-Queue auswählen	159
Vorlagen	160
Vorlagenarten	160
Vorlage erstellen	161
Vorlagen verwalten	162
Vorlage einer Queue zuordnen	163
Anlagen	164
Anlagen erstellen	164
Anlagen verwalten	165
Anlagen zuweisen	166
Automatische Antworten	167
Automatische Antworten hinterlegen	167
Automatische Antworten einer Queue zuordnen	169
9 Tickets	173
Status	173
Vorgegebene Status	173
Eigene Ticket-Status	175
Prioritäten	177
Tickets auflisten	178
Ansicht nach Queues	178
Ansicht nach Status	181
Ansicht nach Eskalationen	182
Gesperrte Tickets anzeigen	182
Tickets suchen	183
Listen anpassen und sortieren	185
Die Darstellungsformen S, M und L	186
Tickets umsortieren	187
Tickets filtern	188
Spalten ergänzen und entfernen	189
Kunden- und Kundenbenutzer-Informationszentrum	191
Kunden-Informationszentrum	191
Kundenbenutzer-Informationszentrum	196
Einzelnes Ticket anzeigen (Ticket-Zoom-Ansicht)	199
Ticketnummer und Betreff	200
Artikel-Übersicht	201
Artikel anzeigen	202
Zusätzliche Informationen	204
Historie eines Tickets anzeigen	205
Ticket drucken	206

Tickets beantworten	207
Ticket per E-Mail beantworten	207
Ticket per Telefon beantworten	217
Artikel weiterleiten	219
Entwürfe	221
Notizen	222
Ticket-Status, Priorität und Queue ändern	225
Ticket schließen	225
Ticket warten lassen	226
Priorität anpassen	228
Ticket in eine andere Queue verschieben	230
Tickets teilen, zusammenfassen und verknüpfen	230
Ein Ticket teilen	230
Zwei Tickets zusammenfassen	234
Tickets verknüpfen	235
Tickets sperren und freigeben	238
Besitzer und Kunde ändern	239
Besitzer des Tickets ändern	239
Kundenbenutzer austauschen	241
Sammelaktionen	242
Tickets erstellen	244
Neues Telefon-Ticket erstellen	245
Neues E-Mail-Ticket erstellen	249
Ticket-Typen	254
10 Kalender	257
Einen neuen Kalender anlegen	257
Kalender verwalten	262
Termine eintragen	262
Termine anzeigen	266
Kalenderübersicht	266
Agendaübersicht	271
Kalender-Widget	271
Termine mit Tickets verknüpfen	272
Kalender im- und exportieren	275
Kalender exportieren	275
Kalender importieren	276
11 Dynamische Felder	279
Ein dynamisches Feld erstellen	280
Ein dynamisches Feld einbinden	287
Dynamisches Feld in Tickets und Artikeln einbinden	287

Dynamische Felder für Kunden einbinden	289
Dynamische Felder für Kundenbenutzer einbinden	290
Dynamische Felder bearbeiten und löschen	291
12 Services	293
Eine Servicefunktion aktivieren	293
Services hinzufügen und verwalten	294
Service Level Agreements	296
Services den Kunden zuordnen	299
Services und SLAs einem Ticket zuordnen	301
13 Persönliche Einstellungen	303
Benutzer-Profil	304
Passwort ändern	304
Avatar ändern	304
Sprache wählen	305
Zeitzone einstellen	306
Abwesenheit	306
Benachrichtungseinstellungen	307
Meine Queues und Services	307
Ticket- und Terminbenachrichtigungen	308
Verschiedenes	310
Skin	310
Aktualisierungszeiten	310
Ansicht nach Ticket-Erstellung	311
14 Zwei-Faktor-Authentifizierung	313
Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren	313
Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten	316
Zwei-Faktor-Authentifizierung erzwingen	318

Teil III OTRS für Administratoren

15 Agenten	321
Agenten verwalten	321
Agenten auflisten und suchen	321
Agenten hinzufügen	322
Agenten bearbeiten	324
Gruppen	325
Eine neue Gruppe erstellen	326
Gruppen bearbeiten und deaktivieren	327

Queues einer Gruppe zuweisen	328
Agenten den Gruppen zuweisen	328
Rollen.	331
Rollen anlegen und verwalten.	332
Rollen den Agenten zuweisen	333
Rollen mit den Gruppen verbinden	335
Access Control Lists	337
ACL anlegen	338
Basisinformationen hinterlegen	338
ACLs verwalten.	345
ACLs kopieren, exportieren und importieren.	345
Sitzungsverwaltung	346
16 Benachrichtigungen.	347
Ticket-Benachrichtigungen erstellen	347
Terminbenachrichtigungen erstellen.	357
Benachrichtigungen verwalten.	362
Benachrichtigungen im- und exportieren	363
Admin-Benachrichtigungen.	364
17 Statistiken.	367
Vorhandene Statistiken abrufen	367
Eigene Statistiken erstellen	370
Art der Statistik auswählen.	371
Allgemeine Angaben	373
Dynamische Liste einrichten.	375
Dynamische Matrix einrichten	382
Statistiken löschen und bearbeiten	393
Statistiken exportieren und importieren	393
18 Prozessmanagement	395
Einen Prozess planen	395
Vorbereitende Maßnahmen: Queues, Agenten und dynamische Felder anlegen.	397
Einen leeren Prozess erstellen	400
Aktivitäts-Dialoge erstellen	402
Aktivitäten erstellen.	408
Übergänge erstellen	411
Übergangs-Aktionen anlegen.	415
Prozesspfad erstellen	421
Prozesse starten	428

Prozesse verwalten	429
Prozesse ex- und importieren	430
19 OTRS erweitern und anpassen	431
Den Funktionsumfang erweitern	431
Offizielle Pakete installieren	432
Inoffizielle Pakete installieren	433
Pakete deinstallieren	435
Pakete aktualisieren	435
Skins	436
20 Wartung	441
Die Systemwartung planen	441
Backup und Wiederherstellung	444
OTRS aktualisieren	446
Aktualisierung vorbereiten	447
OTRS unter RHEL, CentOS, Fedora, SuSE Linux und openSUSE aktualisieren	447
Manuelle OTRS-Installation unter Linux aktualisieren	448
GenericAgent: Automatisch Aufgaben ausführen	450
Werkzeuge zur Fehlersuche	454
Systemprotokoll	454
Performance Log	456
SQL Box	458
Systemkonfiguration	459
Einstellungen finden	460
Einstellungen ändern	461
Einstellungen in Betrieb nehmen	462
Einstellungen im- und exportieren	463
Webservices	464
Index	469