

<b>Vorwort von Martin Edenhofer</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1 Einführung</b> .....	<b>1</b>
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**

<b>2 Installation</b> .....	<b>11</b>
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

Webserver 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
<b>3 Benutzeroberfläche. . . . .</b>	<b>47</b>
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
<b>4 Maßnahmen nach der ersten Anmeldung . . . . .</b>	<b>65</b>
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
<b>5 E-Mail-Einstellungen . . . . .</b>	<b>73</b>
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
<b>6 Schnelleinstieg . . . . .</b>	<b>105</b>
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
<hr/>	
<b>Teil II OTRS für Anwender</b>	
<b>7 Kunden . . . . .</b>	<b>123</b>
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
<b>8 Queues . . . . .</b>	<b>149</b>
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
<b>9 Tickets . . . . .</b>	<b>173</b>
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
Gespernte 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
<b>10 Kalender . . . . .</b>	<b>257</b>
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
<b>11 Dynamische Felder . . . . .</b>	<b>279</b>
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
<b>12 Services . . . . .</b>	<b>293</b>
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
<b>13 Persönliche Einstellungen . . . . .</b>	<b>303</b>
Benutzer-Profil . . . . .	304
Passwort ändern . . . . .	304
Avatar ändern . . . . .	304
Sprache wählen . . . . .	305
Zeitzone einstellen . . . . .	306
Abwesenheit . . . . .	306
Benachrichtigungseinstellungen . . . . .	307
Meine Queues und Services . . . . .	307
Ticket- und Terminbenachrichtigungen . . . . .	308
Verschiedenes . . . . .	310
Skin . . . . .	310
Aktualisierungszeiten . . . . .	310
Ansicht nach Ticket-Erstellung . . . . .	311
<b>14 Zwei-Faktor-Authentifizierung . . . . .</b>	<b>313</b>
Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren . . . . .	313
Zwei-Faktor-Authentifizierung einrichten . . . . .	316
Zwei-Faktor-Authentifizierung erzwingen . . . . .	318

---

## Teil III OTRS für Administratoren

<b>15 Agenten . . . . .</b>	<b>321</b>
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
<b>16 Benachrichtigungen. . . . .</b>	<b>347</b>
Ticket-Benachrichtigungen erstellen . . . . .	347
Terminbenachrichtigungen erstellen . . . . .	357
Benachrichtigungen verwalten. . . . .	362
Benachrichtigungen im- und exportieren . . . . .	363
Admin-Benachrichtigungen. . . . .	364
<b>17 Statistiken. . . . .</b>	<b>367</b>
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
<b>18 Prozessmanagement . . . . .</b>	<b>395</b>
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
<b>19 OTRS erweitern und anpassen .....</b>	<b>431</b>
Den Funktionsumfang erweitern .....	431
Offizielle Pakete installieren .....	432
Inoffizielle Pakete installieren .....	433
Pakete deinstallieren .....	435
Pakete aktualisieren .....	435
Skins .....	436
<b>20 Wartung .....</b>	<b>441</b>
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
<b>Index .....</b>	<b>469</b>