



OTRS
Open Technology
Real Services

Documentation

OTRS Business Solution™ 5 kézikönyv

Build Date:

2015-10-26


OTRS Business Solution™ 5 kézikönyv

Szerzői jog © 2015 OTRS AG

Ez a mű az OTRS AG szerzői joga alatt áll. Lemásolhatja részben vagy egészben mindaddig, amíg a másolat tartalmazza ezt a szerzői jogi nyilatkozatot.

A dokumentum forráskódja megtalálható a [githubon](#) az [doc-otrsbusiness](#) tárolóban. A hozzájárulásokat mindennél jobban köszönjük. Segíthet a saját nyelvére való fordításban is a [Transifex](#) oldalon.

UNIX is a registered trademark of X/Open Company Limited. Linux is a registered trademark of Linus Torvalds. MS-DOS, Windows, Windows 95, Windows 98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows 2003, Windows Vista and Windows 7 are registered trademarks of Microsoft Corporation. Other trademarks and registered trademarks are: SUSE and YaST of SUSE Linux GmbH, Red Hat and Fedora are registered trademarks of Red Hat, Inc. Mandrake is a registered trademark of MandrakeSoft, SA. Debian is a registered trademark of Software in the Public Interest, Inc. MySQL and the MySQL Logo are registered trademarks of Oracle Corporation and/or its affiliates. Mozilla Firefox is a registered trademark of the Mozilla Foundation. Google Chrome is a registered trademark of Google Inc. All trade names are used without the guarantee for their free use and are possibly registered trade marks. OTRS AG essentially follows the notations of the manufacturers. Other products mentioned in this manual may be trademarks of the respective manufacturer.



Tartalom

1. Bevezetés	1
2. Frissítés az OTRS Business Solution™ megoldásra	2
3. Az OTRS Business Solution™ szolgáltatásai	3
1. A csevegés	3
1.1. Leírás	3
1.2. Beállítás	3
1.3. Beállítás	5
1.4. Általános használat	7
2. Video and Audio Calls	13
2.1. Leírás	13
2.2. Beállítás	13
2.3. Beállítás	13
2.4. Használat	14
2.5. Connection	21
3. Az „adatokkal rendelkező partner” dinamikus mező	21
3.1. Leírás	22
3.2. Beállítás	23
3.3. Használat	23
4. Az „adatbázis” dinamikus mező	24
4.1. Leírás	24
4.2. Beállítás	24
4.3. Használat	28
5. Import ready-to-run process	30
5.1. Import	30
6. Import ready-to-run Web Services	31
6.1. Import	31
7. SMS értesítések és az értesítési webnézet	32
7.1. Leírás	32
7.2. SMS értesítések beállítása	32
7.3. Az értesítési webnézet beállítása és használata	35
8. A jelentés előállító	36
8.1. Leírás	36
8.2. Beállítás	36
8.3. Használat	36
9. Az SLA mezőkiválasztó párbeszédablak	40
9.1. Leírás	40
9.2. Beállítás	40
9.3. Használat	40
10. A bejegyzés melléklet áttekintő	41
10.1. Leírás	41
10.2. Beállítás	41
10.3. Használat	41
11. A jegy idővonal nézete	42
11.1. Leírás	42
11.2. Beállítás	42
11.3. Használat	42
A. További erőforrások	44

Az ábrák listája

2.1. Frissítési képernyő	2
2.2. Sikeres frissítés	2
3.1. Előnyben részesített csevegőcsatornák beállítása	6
3.2. Csevegés elérhetőség beállítása	6
3.3. A csevegéskezelő képernyő	7
3.4. Ügyintéző-ügyfél csevegés indítása a jegynagyításból	8
3.5. Starting an A2C chat from dashboard	9
3.6. Ügyfél-ügyintéző csevegés indítása	9
3.7. Egy nyitott csevegéskérés	9
3.8. Nyitott csevegéskérés részletei	10
3.9. A csevegés felületi elem	10
3.10. Egy csevegés megfigyelése	11
3.11. Speciális csevegésműveletek	11
3.12. A csevegés felületi elem	12
3.13. Setting up the Online widget on Dashboard	14
3.14. Making a call inside the chat	15
3.15. Media Permission Request	15
3.16. Waiting for the other party	16
3.17. Established Connection	16
3.18. Mute Buttons	17
3.19. Audio Only	17
3.20. Call Invitation	18
3.21. Notification Permission Request	18
3.22. Online widget on the Dashboard	19
3.23. Calling other agents from Ticket Zoom	19
3.24. Making a call from Customer Information Center	20
3.25. Making a call from Ticket Zoom	20
3.26. Starting a Video Call from Customer interface	20
3.27. A dinamikus mező adatbázis adminisztrációs képernyője	25
3.28. Dinamikus mező adatbázis - történeti adatok beállításai	27
3.29. Dinamikus mező adatbázis - tesztmező	28
3.30. Dinamikus mező adatbázis - automatikus kiegészítés funkció	28
3.31. Dinamikus mező adatbázis - kiválasztott elemek	29
3.32. Dinamikus mező adatbázis - részletes keresés	29
3.33. Dinamikus mező adatbázis - részletes keresési eredmény	30
3.34. Import ready-to-run process widget	31
3.35. Add web service	31
3.36. Import ready-to-run Web Service	32
3.37. Adminisztrátori felhőszolgáltatás SMS képernyő	33
3.38. SMS értesítések engedélyezése	34
3.39. Ügyintéző beállítások SMS értesítés beállításai	34
3.40. Az értesítési webnézet engedélyezése	35
3.41. Értesítési webnézet ikon az eszköztáron	35
3.42. Értesítési webnézet áttekintő	35
3.43. Értesítési webnézet részletek	36
3.44. Automatikus előállítás beállításai	36
3.45. Automatikus előállítás beállításai	37
3.46. Kimeneti beállítások	37
3.47. Jelentés: címlap	38
3.48. Jelentés: tartalomjegyzék	38
3.49. Jelentés: előszó	39
3.50. Jelentés: statisztikák	39
3.51. SLA beállítás	40
3.52. SLA üzenet	41
3.53. Átváltás a bejegyzés melléklet áttekintőre	41

3.54. A bejegyzés melléklet áttekintő használata	42
3.55. Átváltás a jegy idővonal nézetére	42
3.56. A jegy idővonal nézetének használata	43



1. fejezet - Bevezetés

Az **OTRS Business Solution™** megoldással az OTRS csoport által nyújtott professzionális szolgáltatások és kizárólagos üzleti funkciók összes előnyét élvezheti. Optimalizálja a belső és külső kommunikációját a jobb szolgáltatásminőség érdekében - rugalmasan igazítható a működési forgatókönyvéhez.

Az OTRS 5 ügyes és gyors keretrendszere az alapja az **OTRS Business Solution™** megoldásnak. Ezen felül érhető el továbbá a szolgáltatások kizárólagos halmaza. Ezek tartalmazzák az **OTRS Business Solution™ integrált felhőszolgáltatásait**, amelyet rugalmasan bekapcsolhat vagy kikapcsolhat a telepítési forgatókönyvek szerint.

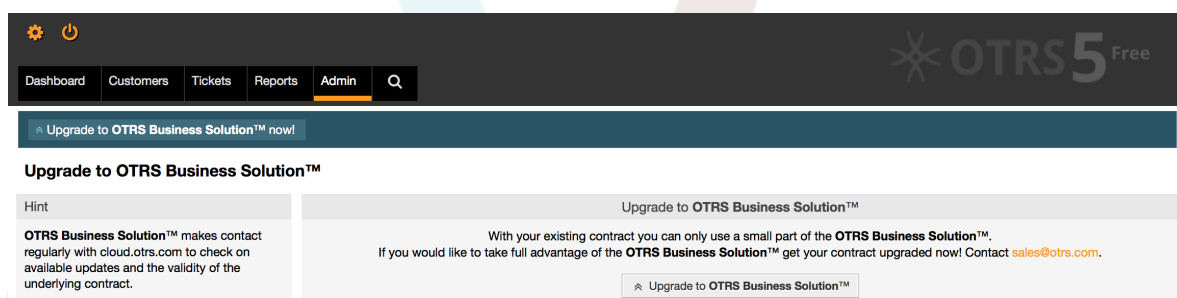
Továbbá választhat 3, 7 vagy korlátlan számú különféle **szabadon választható OTRS Business Solution™ szolgáltatás** közül - a szerződési szintjétől függően. Profitáljon a rendszeres, ingyenes frissítésekből, a legjobb OTRS biztonságból és támogatásból, valamint a tanácsadóink által elvégzett telepítésből és beállításból.



2. fejezet - Frissítés az OTRS Business Solution™ megoldásra

Az **OTRS Business Solution™** megoldásra frissítés érdekében szüksége van egy érvényes szerződésre az OTRS csoporttal. Ha már van szerződése, akkor frissíthet az **OTRS Business Solution™** megoldásra az **OTRS Business Solution™** adminisztrációs képernyő meglátogatásával az OTRS példányában. Az erre a képernyőre mutató hivatkozást az ingyenes OTRS példány adminisztrációs területének „Rendszeradminisztráció” szakaszában találhatja meg. Ne feledje, hogy először regisztrálnia kell a rendszerét a rendszerregisztrációs mechanizmus használatával.

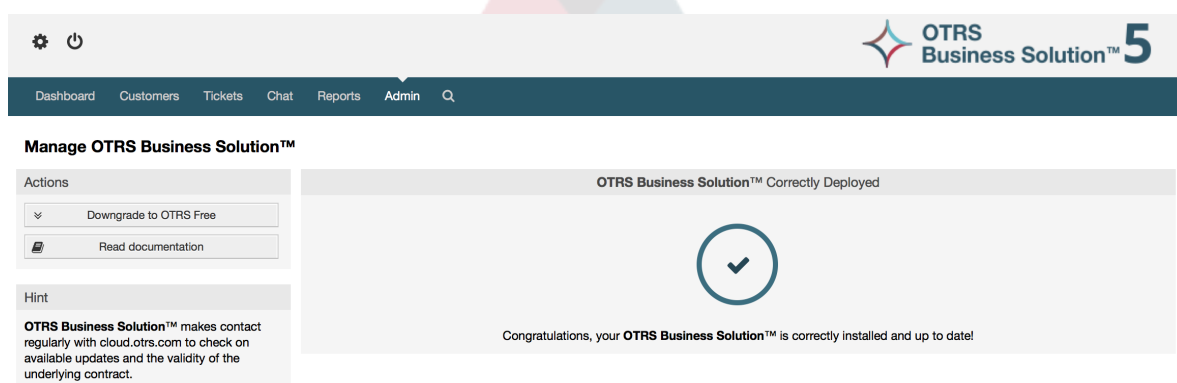
2.1. ábra - Frissítési képernyő



Ha jogosult a frissítésre, akkor (adminisztrátori felhasználóként) egy értesítési sávot is fog látni, amely a frissítés képernyőre vezet. Maga a frissítés automatikusan megtörténik a frissítés gomb megnyomásával. Ne feledje, hogy nem kell újra megerősítenie a frissítést. A frissítés gomb megnyomása azonnal elindítja a frissítési folyamatot.

Ha a frissítés sikeres volt, akkor egy visszaigazolást fog látni az **OTRS Business Solution™** adminisztrátori képernyőjén.

2.2. ábra - Sikeres frissítés



Ha bármilyen kérdése van az **OTRS Business Solution™** megoldáshoz való jogosultságra vagy technikai kérdésekre vonatkozóan, akkor írjon egy levelet a sales@otrs.com címre.

3. fejezet - Az OTRS Business Solution™ szolgáltatásai

1. A csevegés

1.1. Leírás

Az **OTRS Business Solution™** csevegés funkciója csevegéseket tesz lehetővé az ügyintézők és az ügyfelek közt az OTRS előtétprogram használatával. Miután engedélyezve lett, az ügyfelek (vagy a nyilvános felhasználók) csevegéseket indíthatnak az ügyintézőkkel, és fordítva. A befejezett csevegések archiválhatók, és hozzácsatolhatók a jegyekhez, vagy az ügyintézők, az ügyfelek és a nyilvános felhasználók letölthetik PDF-formátumban.

Minden egyes csevegés hozzá van rendelve egy csevegőcsatornához. A csevegési csatornák olyanok mint a csevegőszobák. Az egyes csevegőcsatornák hozzá vannak rendelve egy bizonyos csoporthoz, amely a jogosultságokat szabályozza a csatornánál. Ha a csevegés létrehozásakor nincs csevegőcsatorna kiválasztva, akkor a csevegés egy alapértelmezett csatornában lesz létrehozva (amely automatikusan létrejön, ha nem létezik).

1.2. Beállítás

A következő rendszerbeállítási konfigurációs lehetőségek fontosak ennél a funkciónál. Felhívjuk a figyelmét, hogy meghatározhatja azon rögzített szövegek listáját is, amelyek megjelenítésre kerülnek a nyilvános felhasználóknak és az ügyfeleknek a csevegés modulban. További információkért azzal kapcsolatban, hogy mely szövegeket lehet megváltoztatni, nézze meg a modul beállításait (OTRSBusiness → Core::Chat).

ChatEngine::Active

Azt szabályozza, hogy a csevegés funkció engedélyezve legyen-e vagy sem.

ChatEngine::ChatDirection::PublicToAgent

Azt szabályozza, hogy a nyilvános felhasználóknak képesnek kell-e lenniük csevegéseket indítani vagy sem (felhívjuk a figyelmét, hogy az előtétprogram modul beállítását a nyilvános csevegés előtétprogramnál is engedélyezni kell a `PublicFrontend::Module###PublicChat` beállításban).

ChatEngine::ChatDirection::CustomerToAgent

Azt szabályozza, hogy az ügyfeleknek képesnek kell-e lenniük csevegéseket indítani vagy sem (felhívjuk a figyelmét, hogy az előtétprogram-modul beállítását az ügyfél csevegés előtétprogramnál is engedélyezni kell a `CustomerFrontend::Module###CustomerChat` beállításban).

ChatEngine::ChatDirection::AgentToCustomer

Azt szabályozza, hogy az ügyintézőknek képesnek kell-e lenniük csevegéseket indítani közvetlenül az ügyfelekkel, vagy sem.

ChatEngine::ChatDirection::AgentToAgent

Azt szabályozza, hogy az ügyintézőknek képesnek kell-e lenniük egymással csevegni, vagy sem.

**ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents,
ChatEngine::PermissionGroup::ChatNotificationAgents,
ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents**

Csoportokat határoz meg bizonyos szolgáltatásokhoz. Fogadás: csoportok, amelyek kaphatnak és fogadhatnak csevegéskéréseket. Értesítés: csoportok, amelyek értesítéseket fogadhatnak az új vagy függőben lévő csevegéskérésekről. Kezdés: csoportok, amelyeknek egyáltalán megengedett az új csevegések indítása.

ChatEngine::DefaultAgentName

Egy alapértelmezett név, amelyet az ügyfeleknek és a nyilvános felhasználóknak kell megjeleníteni a csevegő ügyszervezők valódi neve helyett. Ha üres vagy le van tiltva, akkor a valódi ügyszervezőnév lesz megjelenítve.

ChatEngine::DefaultAgentNameNumbers

Azt szabályozza, hogy kell-e számokat hozzáadni az ügyszervezők alapértelmezett nevéhez abban az esetben, ha egynél több ügyszervező van egy csevegésben, hogy az ügyfelek vagy a nyilvános felhasználók képesek legyenek különbséget tenni a különböző ügyszervezők között (például „Támogató ügyszervező 1”, „Támogató ügyszervező 2”, stb.).

ChatEngine::PublicInterface::AllowChatChannels

Meghatározza, hogy a csevegőcsatorna kiválasztását engedélyezni kell-e a nyilvános felhasználóknak. Ha „nem” értékre van állítva, akkor a nyilvános felhasználóktól érkező csevegések automatikusan az alapértelmezett csatornába fognak menni (ChatEngine::DefaultChatChannel).

ChatEngine::PublicInterface::AvailabilityCheck

Meghatározza, hogy a csevegőcsatornáknak csak a nyilvános felületen kell-e kiválaszthatónak lenniük, ha elérhető legalább egy elegendő jogosultsággal rendelkező ügyszervező a csatornán.

ChatEngine::CustomerInterface::AllowChatChannels

Meghatározza, hogy a csevegőcsatorna kiválasztását engedélyezni kell-e az ügyfél-felhasználóknak. Ha „nem” értékre van állítva, akkor az ügyfél-felhasználóktól érkező csevegések automatikusan az alapértelmezett csatornába fognak menni (ChatEngine::DefaultChatChannel).

ChatEngine::CustomerInterface::AvailabilityCheck

Meghatározza, hogy a csevegőcsatornáknak csak az ügyfélfelületen kell-e kiválaszthatónak lenniük, ha elérhető legalább egy elegendő jogosultsággal rendelkező ügyszervező a csatornán.

ChatEngine::CustomerThreshold

Azon percek száma, amelynek el kell telnie egy „nem érhető el ügyszervező” üzenet megjelenítése előtt annak az ügyfél vagy nyilvános felhasználónak, aki a csevegéskérést elindította. Az üzenet a következők használatával állítható be: ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::NewTicket vagy ChatEngine::Texts::CustomerFrontend::NoAgentsAvailable::AddToExisting (ügyfélfelület) és ChatEngine::Texts::PublicFrontend::NoAgentsAvailable (nyilvános felület).

ChatEngine::AgentOnlineThreshold

Ha egy ügyszervező nem aktív az OTRS-ben ezen küszöbértéken belül, akkor automatikusan „nem érhető el csevegéshez” állapotúra lesz állítva (lásd: „Ügyszervezők: elérhetőség beállítása”).

ChatEngine::DefaultChatChannel

Az alapértelmezett csevegőcsatorna neve. Ezt a csatornát nem szabad kézzel létrehozni, és nem lehet törölni. Ez a csatorna cél csevegőcsatornaként szolgál abban az esetben, ha a csevegőcsatorna kiválasztása le van tiltva valamelyik felületnél.

ChatEngine::ChatTTL

Hány óra után kell egy bezárt csevegést törölni az adatbázisból. A bezárt csevegéseket az ügyfelek továbbra is megtekinthetik és letölthetik. Miután egy csevegés törölve lett az adatbázisból, többé nem lehetséges az ügyfeleknek megtekinteni és letölteni azt.

ChatEngine::ChatDecayTime

Hány nap után kell automatikusan törölni az adatbázisból a be nem zárt csevegéseket annak érdekében, hogy az adatbázis tisztán legyen tartva. Vegye figyelembe, hogy ez a beállítás valószínűleg csak azokat a csevegéseket tudja törölni, amelyek még mindig használatban vannak, és ha régebbiek a beállított napok számánál.

ChatEngine::ChatOrder

Meghatározza, hogy az új csevegéseket az aktív csevegések listája elé vagy mögé kell-e fűzni a csevegéskezelőben lévő aktív csevegések felületi elemen.

1.3. Beállítás

Annak érdekében, hogy képes legyen létrehozni az első csevegését, bizonyos dolgokat be kell állítania az OTRS példányában.

1.3.1. Adminisztrátor: csevegőcsatornák létrehozása és jogosultságok hozzárendelése

Az OTRS-ben lévő adminisztrációs területen találni fog egy új „Csevegőcsatorna” bejegyzést (AdminChatChannel). Használja ezt a képernyőt az új csatornák hozzáadásához. Hozzá kell majd rendelnie egy meglévő ügyintézői csoportot minden olyan csatornához, amelyet létre fog hozni. A jogosultságok hozzárendeléséhez használhatja az „Ügyintézők <-> Csoportok” vagy az „Ügyintézők <-> Szerepek” képernyőket. Olyan új, a csevegéssel kapcsolatos jogosultságok találhatóak, amelyek lent vannak ismertetve.

Elérhető csevegési jogosultságok

CHAT_OBSERVER

Az ilyen jogosultságtípussal rendelkező felhasználók csak a csevegések megfigyelésére lesznek képesek ezen a csatornán, miután meghívták őket ide. Maguktól nem lesznek képesek csevegések elfogadására vagy megfigyelésére ezen a csatornán, és ha csak ők a jelenleg elérhető ügyintézők ezen a csatornán, akkor az ügyfelek vagy a nyilvános felhasználók nem lesznek képesek új csevegést létrehozni ezen a csatornán. A megfigyelők még mindig meghívhatnak egyéb ügyintézőket egy olyan csevegésbe, amelyet éppen megfigyelnek.

CHAT_PARTICIPANT

Az ilyen jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek részt venni egy csevegésben, de csak miután meghívták őket arra. Miután már a csevegésben vannak, megváltoztathatják a csevegőcsatornát, eldobhatják a csevegést, stb. Maguktól nem lesznek képesek ügyféltől vagy nyilvános felhatalánytól érkező csevegéskérések elfogadására.

CHAT_OWNER

Az ilyen jogosultságtípussal rendelkező felhasználók képesek lesznek ügyféltől vagy nyilvános felhatalánytól érkező csevegéskérések elfogadására, és mindenféle megfigyelő vagy résztvevő műveletet megtehetnek egy csevegésben.

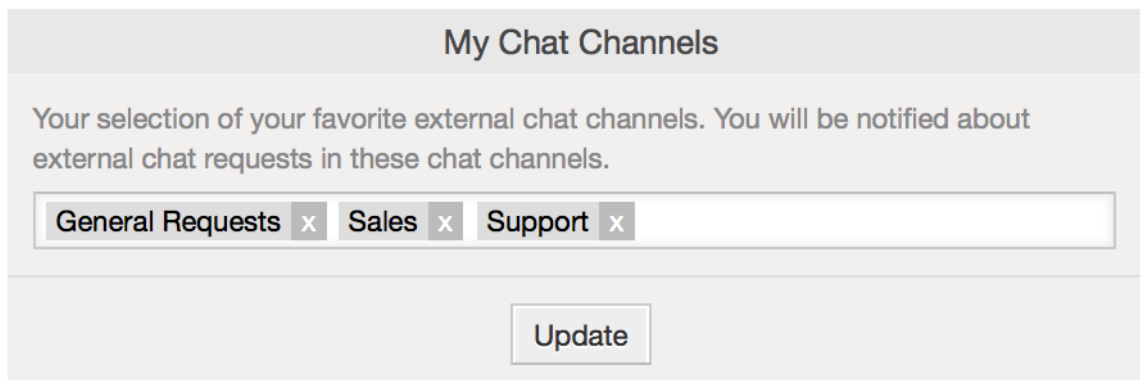
Megjegyzés

Általánosan a csevegés használatához az ügyintézőknek még mindig legalább csak olvasható jogosultságokkal kell rendelkezniük azokra a

csoportokra, amelyek a ChatEngine::PermissionGroup::ChatReceivingAgents és a ChatEngine::PermissionGroup::ChatStartingAgents paraméterekben be vannak állítva.

1.3.2. Ügyintézők: aktív csevegőcsatornák kiválasztása

3.1. ábra - Előnyben részesített csevegőcsatornák beállítása



Ügyintézőként ki kell majd választania, hogy mely csevegőcsatornában szeretne elérhető lenni. Az ügyfelek csak akkor lesznek képesek egy új csevegéskérést létrehozni egy bizonyos csatornán, ha legalább egy tulajdonos jogosultságokkal rendelkező ügyintéző kiválasztotta ezt a csatornát a beállításaiban, és elérhetőként van beállítva a külső csevegésekhez (lásd a következő szakaszt).

1.3.3. Ügyintézők: elérhetőség beállítása

3.2. ábra - Csevegés elérhetőség beállítása



Hogy elérhető legyen minden csevegéshez, használnia kell majd a csevegéseszköztár kapcsolóját. Ez egy háromállású kapcsoló a következő állapotokkal: elérhetetlen a csevegésekhez (üres kör), elérhető belső (ügyintéző-ügyintéző) csevegésekhez (üres kör egy pipával), elérhető belső és külső (ügyfél-ügyintéző, nyilvános-ügyintéző) csevegésekhez (kitöltött kör egy pipával). Egyszerűen kattintson rá az átváltáshoz azért, hogy megváltoztassa az elérhetőségét.

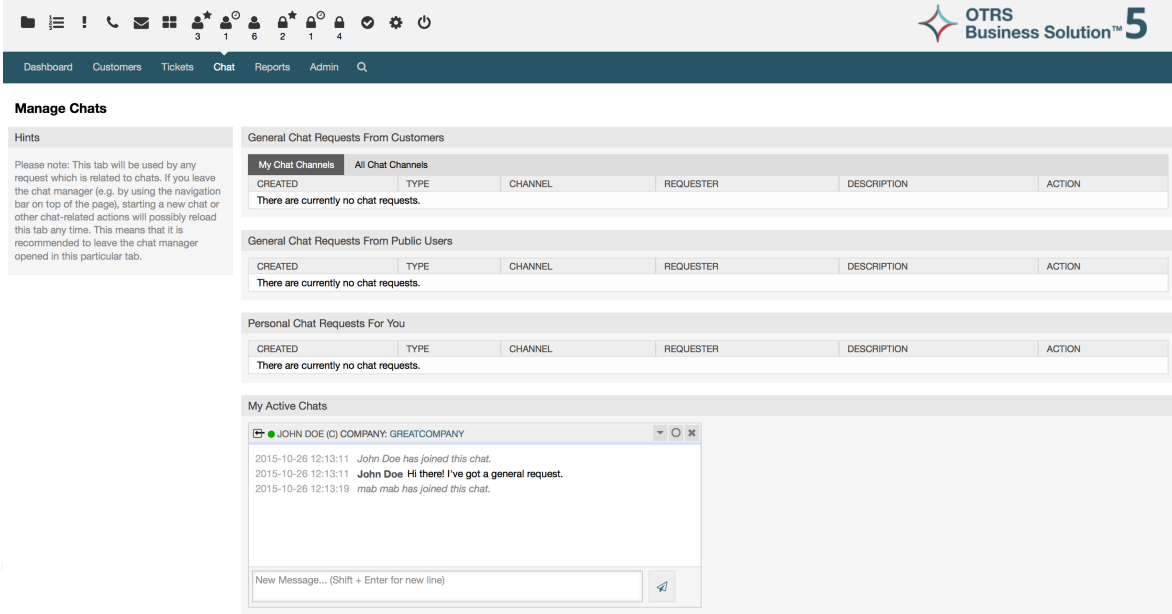
Megjegyzés

Az elérhetősége vissza lesz állítva „csak belső csevegések” értékre minden egyes alkalommal, amikor ismét bejelentkezik az OTRS-be.

1.4. Általános használat

1.4.1. A csevegéskezelő

3.3. ábra - A csevegéskezelő képernyő



A csevegéskezelő a csevegés funkció középpontja. Ügyintézőként itt kezelheti a csevegéseit, valamint láthatja és elfogadhatja a nyitott kéréseket. A csevegéskezelő szolgáltatja a csevegéskérések listáját az ügyfelektől, a nyilvános felhasználóktól és más ügyintézőktől, valamint egy áttekintőt az összes aktív csevegésről. Nyissa meg a csevegéskezelőt az OTRS fő navigációján lévő „Csevegés” használatával.

1.4.2. Új csevegések indítása

- **Ügyintéző - ügyintéző**

Egy másik ügyintézővel való csevegés indításához használhatja az elérhető felhasználók felületi elemét a vezérlőpultról. Azoknak az ügyintézőknek, akik képesek használni a csevegést, egy csevegés ikon lesz a nevük mellett, amelyre rákattinthat. Miután rákattintott, egy csevegésűrlap fog megnyílni, amelyet az ehhez az ügyintézőhöz intézendő első csevegőüzenet beírásához használhat. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, a csevegést a csevegéskezelőben figyelheti.

- **Ügyintéző - ügyfél**

Egy ügyféllel való csevegés indításához használhatja az ügyfél-felhasználó felületi elemét az ügyfélinformációs központból, amikor egy bizonyos ügyfelet néz. Az elérhető ügyfeleknek egy csevegés ikon lesz a nevük mellett, amelyre rákattinthat. Miután rákattintott, egy csevegésűrlap fog megnyílni, amelyet az ehhez az ügyfél-felhasználóhoz intézendő első csevegőüzenet beírásához használhat. Miután a csevegéskérés elküldésre került az ügyfélnek, a csevegést a csevegéskezelőben figyelheti.

Another possibility is to create a chat from the ticket zoom. If the customer user who is selected in this ticket is currently online, you'll be able to use a chat icon next to their username in the customer information box in right sidebar (see figure below).




3.4. ábra - Ügyintéző-ügyfél csevegés indítása a jegynagyításból

▼ Customer Information

Firstname: John


Lastname: Doe


Username: ● mab_kunde2


  


Email: mab_kunde2@localhost


Customer: GreatCompany


 [Open tickets \(customer\) \(3\)](#)


 [Open tickets \(3\)](#)

 [Closed tickets \(0\)](#)

 [Closed tickets \(0\)](#)

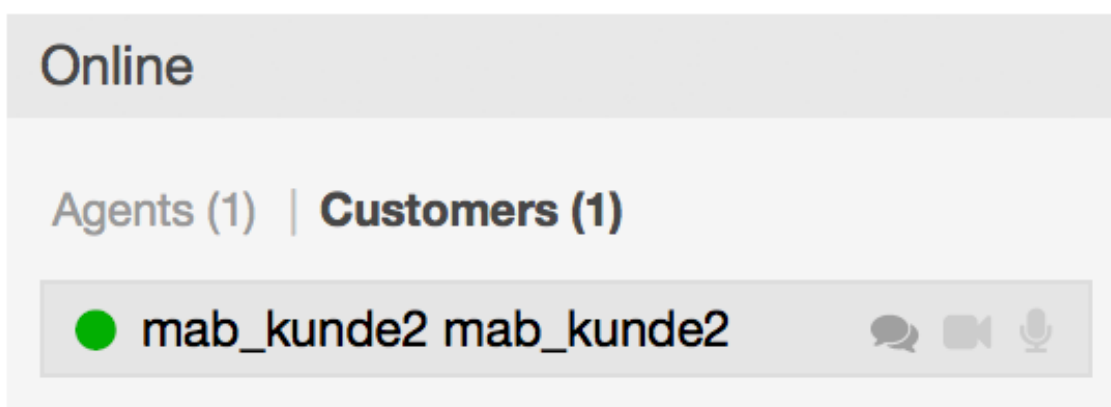
 [Google](#)

 [LinkedIn](#)

 [XING](#)

Additionally, you will be able to start chat with customer users by clicking on chat icons next to their name in the user online widget on the dashboard.

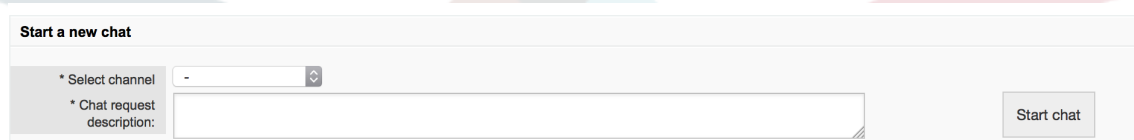
3.5. ábra - Starting an A2C chat from dashboard



- *Ügyfél - ügyintéző*

Az ügyfelek nem képesek csevegést indítani közvetlenül egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre. Ennek elvégzéséhez az ügyfelek a Csevegések → Új csevegés létrehozása elemet használhatják az ügyfélfelület fő navigációjáról.

3.6. ábra - Ügyfél-ügyintéző csevegés indítása



- *Nyilvános felhasználó - ügyintéző*

A nyilvános felület felhasználói sem képesek csevegést indítani egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre a nyilvános csevegés modul használatával (`public.pl?Action=PublicChat`). Ha be szeretné építeni a nyilvános csevegés modult a saját weboldalába, akkor az `IsIframe` paramétert használhatja. Az OTRS fejléc és lábléc ekkor el lesz távolítva a nézetből (`public.pl?Action=PublicChat;IsIframe=1`).

1.4.3. Csevegéskérések kezelése

Ha új csevegéskérés van azon csatornák egyikén, amelynél (ügyintézőként) jogosultságokkal rendelkezik, akkor egy böngészőértesítést fog kapni, amely lehetővé teszi, hogy közvetlenül a csevegéskezelőhöz menjen. Miután megnyitotta a csevegéskezelőt, megnézheti az összes típusú nyitott kérések listáját (lásd a lenti ábrát).

3.7. ábra - Egy nyitott csevegéskérés

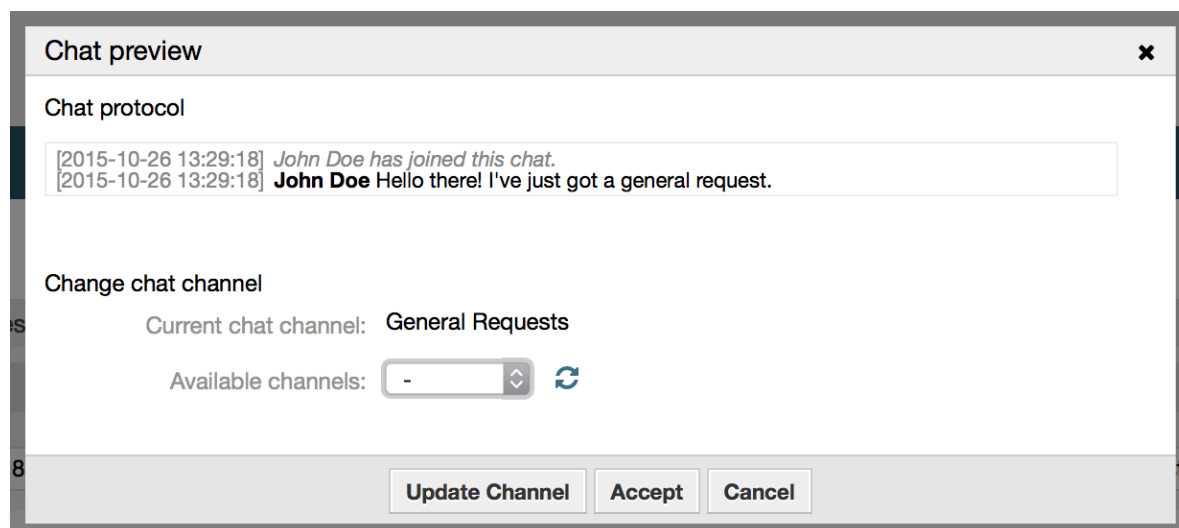
General Chat Requests From Customers					
My Chat Channels		All Chat Channels			
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
2015-10-26 13:29:18	Customer	General Requests	John Doe	Hello there! I've just got a general request.	Open chat

Használja a „csevegés megnyitása” gombot a listából a kérés részleteinek megtekintéséhez. A gombra kattintva meg fog nyílni egy rátét, amely számos műveletet biztosít ezzel a kéréssel kapcsolatban. Tegyük fel, hogy elegendő jogosultsága van,

elfogadhatja a kérést, vagy megváltoztathatja a csatornát ennél a kérésnél. A csatorna megváltoztatása ugyanazokat a szabályokat fogja követni mint az új kérés létrehozása: csak olyan csatornába helyezheti át a kérést, amelyben aktív ügyintézők vannak.

A csevegőcsatorna megváltoztatása a kérés elfogadása nélkül például arra használható, hogy a helyes részleghez kézbesítse a csevegéseket.

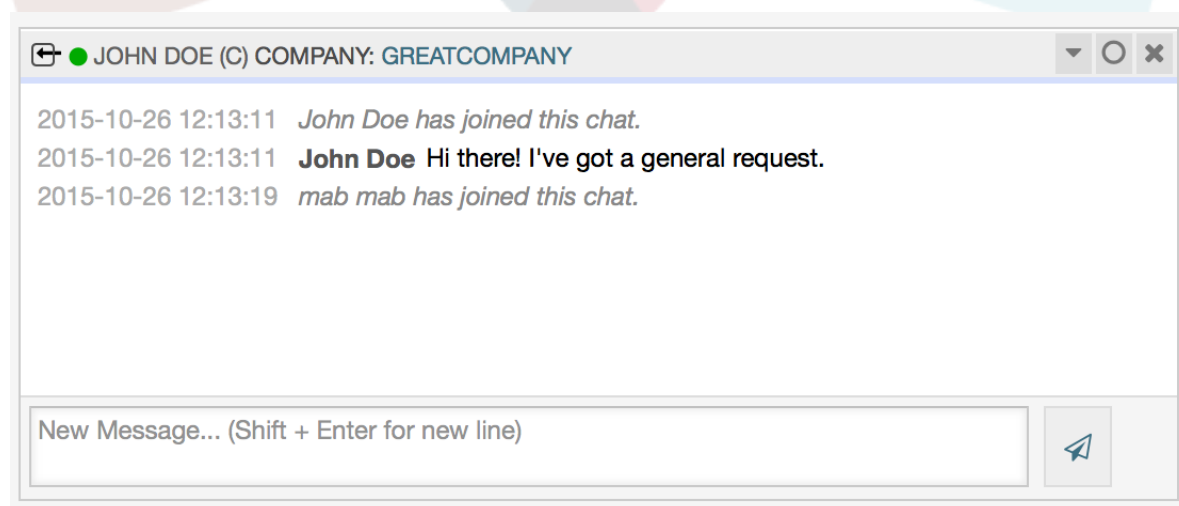
3.8. ábra - Nyitott csevegéskérés részletei



If you want to enter a chat, you can use the "Accept" button from the chat detail overlay box. The chat will then be removed from the list of requests, added to the list of your active chats and the customer/public user will receive a message that you've entered the chat.

1.4.4. A csevegés felületi elem

3.9. ábra - A csevegés felületi elem



A csevegés felületi elem az a fő összetevő, amelyet más emberekkel való csevegéskor látni fog. A csevegésben lévő összes üzenet előzményét, valamint a lehetséges műveletek listáját szolgáltatja (a jogosultsági szintjétől függően).

Üzenetek küldéséhez használhatja a csevegés felületi elemen lévő szövegmezőt az aktív csevegések listájában. Miután elkészült az üzenet begépelésével, küldje el azt vagy a szövegmező melletti küldés ikonra kattintva, vagy a tabulátor és enter billentyűk

használatával (egymás után). Amikor az üzenet elküldésre került, a kurzor vissza fog ugrani a szövegmezőbe, hogy egyszerűen lehetővé tegye a gépelés folytatását.

Az alábbiakban a csevegés felületi elemén lévő lehetséges műveletek listáját fogja megtalálni.

- *Művelet: megfigyelés és bezárás*

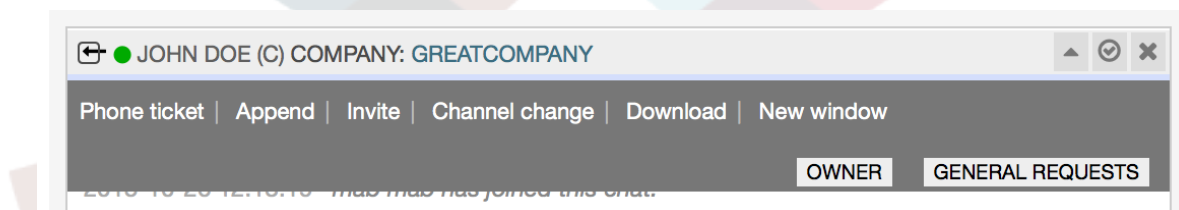
A csevegés felületi elem jobb felső sarkából zárhatja be a csevegést az „x” ikonra kattintva. Közvetlenül a bezárás ikon mellett lévő kör ikonra kattintva lehetősége lesz egy személyes megfigyelés beállítására ennél a csevegésnél, amely ismét egy háromállású kapcsoló (nincs megfigyelés = üres kör, csak az ügyféltevékenységek megfigyelése = üres kör egy pipával, minden művelet megfigyelése = kitöltött kör egy pipával). Egy csevegés megfigyelésekor böngészőértesítések fognak megjelenni minden alkalommal, amikor új művelet történik abban a csevegésben.

A fejlécről is kinyithatja a speciális csevegésműveletek eszköztárát ehhez a csevegéshez a háromszög ikon használatával. Az eszköztár azt a csatornát is megjeleníti, amelyben ez a csevegés folyik, illetve hogy milyen szerepe van ebben a csevegésben (például tulajdonos).

3.10. ábra - Egy csevegés megfigyelése



3.11. ábra - Speciális csevegésműveletek



- *Művelet: telefonos jegy*

A „Telefonos jegy” hivatkozás használata a speciális eszköztárból lehetővé teszi egy olyan telefonos jegy létrehozását, amelyhez a jelenlegi csevegés hozzá lesz fűzve egy bejegyzésként. Miután sikeresen létrehozta a jegyet, a csevegés automatikusan be lesz zárva.

- *Művelet: hozzáfűzés*

Lehetővé teszi ennek a csevegésnek a hozzáfűzését bejegyzésként egy kiválasztott jegyhez. Miután a bejegyzés létrejött, a csevegés automatikusan be lesz zárva.

- *Művelet: meghívás*

Lehetővé teszi egy másik ügyintéző meghívást ebbe a csevegésbe. Az elérhető ügyintézők listájáról választhatja ki, hogy kit szeretne meghívni. Amikor meghívta az ügyintézőt, egy új ügyintéző-ügyintéző csevegéskérés lesz elküldve annak az ügyintézőnek. Miután elfogadta a kérést, egy új belső csevegés lesz létrehozva ön és a meghívott ügyintéző között. Ebben a belső csevegésben a meghívott ügyintézőnek további két művelet lesz elérhető a speciális műveletek eszköztárán: „Megfigyelés” és „Részvétel”.

- *Művelet: csatornaváltoztatás*

A hivatkozás használatával megváltoztathatja a csatornát ennél a csevegésnél. A célcsatorna kiválasztásánál ugyanazok a szabályok alkalmazhatók mint az eredetileg kiválasztott csevegőcsatormánál.

- **Művelet: letöltés**

Lehetővé teszi a csevegés teljes előzményeinek letöltését PDF-ként.

- **Művelet: új ablak**

Megnyitja ezt a csevegést egy különálló felugró ablakban. Ezt az ablakot ugyanolyan módon használhatja mint a csevegés felületi elemet, és mind a felületi elem, mind a felugró ablak egyszerre használható.

- **Művelet: megfigyelés**

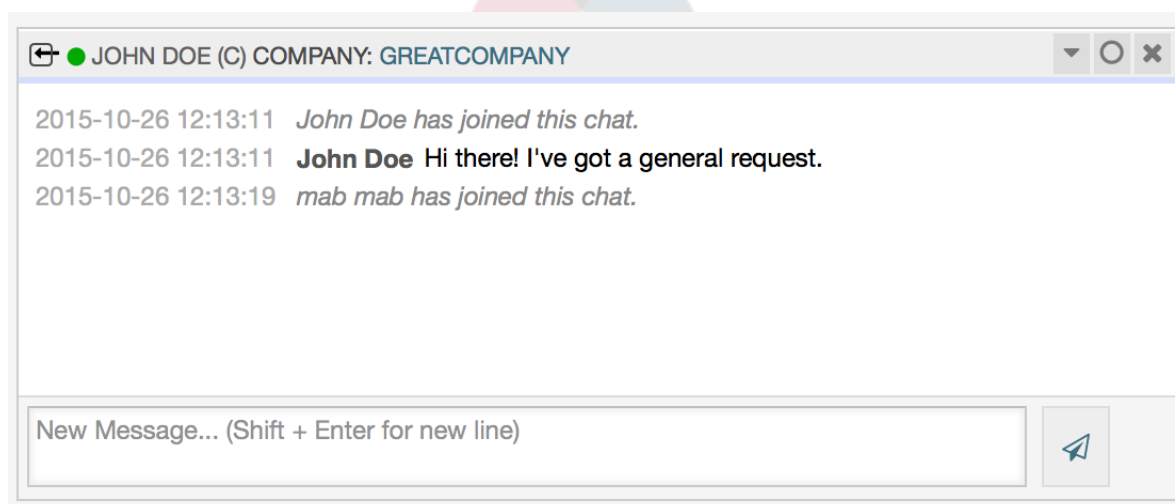
Amikor egy másik ügyintéző meghívta önt egy csevegésbe, akkor eldöntheti, hogy megfigyelőként vagy résztvevőként szeretne csatlakozni a csevegéshez (a jogosultsági szintjétől függően). Miután rákattint az eszköztárról elérhető műveletre, egy új csevegés felületi elem lesz hozzáadva az aktív csevegéseinek listájához, amely az a csevegés, amelybe meghívták. Ha megfigyelőként csatlakozik egy csevegéshez, akkor csak olvasni lesz képes azokat, amikkel a többiek hozzájárulnak a csevegéshez, valamint láthatatlan lesz az ügyfeleknek vagy a nyilvános felhasználóknak. Az ügyintézők mégis fogadhatnak majd olyan üzenetet, hogy megfigyelőként csatlakozott a csevegéshez. Megfigyelőként lehetősége van bármikor résztvevővé válni a csevegés felületi elemen lévő speciális művelet eszköztár használatával (a jogosultsági szintjétől függően).

- **Művelet: részvétel**

Ha szeretne valamivel hozzájárulni a csevegéshez, amelybe meghívták, akkor csatlakozhat résztvevőként. Az ügyfelek, a nyilvános felhasználók és az ügyintézők egy üzenetet fognak kapni, hogy belépett a csevegésbe. Résztvevőként lehetősége van bármikor megfigyelővé válni a csevegés felületi elemen lévő speciális művelet eszköztár használatával.

1.4.5. User availability

3.12. ábra - A csevegés felületi elem



Every chat participant has colored icon(circle) before his/her name in the *Chat widget* header, which represents participant availability. Icon color represents participant state as follows:

- *Active* - participant is active(available and online).
- *Away* - participant is away (available, but there was no request sent to the server from this user for some time - default 5 minutes, see ChatEngine::AgentOnlineThreshold).
- *Inactive* - participant is inactive (chat request is not accepted yet or participant left the chat).
- *Unavailable* - participant is unavailable (set via *Availability* button).
- *Offline* - participant has logout or session has expired.

2. Video and Audio Calls

2.1. Leírás

The video and audio calls feature of the **OTRS Business Solution™** provides real-time calls between two users right from the comfort of the OTRS front-end. The calls will be provided over a direct peer-to-peer connection established between two users, where possible. This feature depends heavily on the chat, which must be active for video and audio calls to be possible.

Megjegyzés

Video and audio calls are based on a quite young technology called WebRTC. The implementation of WebRTC APIs in modern browsers is an ongoing effort. Currently, OTRS video and audio calls are supported only in the latest versions of Mozilla Firefox and Google Chrome (for Chrome a HTTPS Enabled Web Server is required).

2.2. Beállítás

The following SysConfig configuration options are relevant for this feature.

ChatEngine::Active

Controls whether or not the video and audio calling feature is enabled. Please note that the same switch will control the chat feature too.

ChatEngine::PermissionGroup::VideoChatAgents

Defines the group for the video and audio calling features. Only agents with permission in this group will be able to make video and audio calls.

2.3. Beállítás

In order to be able to start video and audio calls, you need to setup certain things in your OTRS instance.

2.3.1. Chat Setup

You need a working chat setup in your system. Make sure to carefully read the "Setup" section of the chat feature.

2.3.2. HTTPS Enabled Web Server

Currently, Google Chrome will allow access to a user's media streams only to web applications served over the HTTPS protocol (SSL) with valid signed certificates. Make sure you have set the **HttpType** config option to *https*, too. Setting up a web server to be accessible via HTTPS is outside of the scope of this manual.

2.3.3. Availability for calls

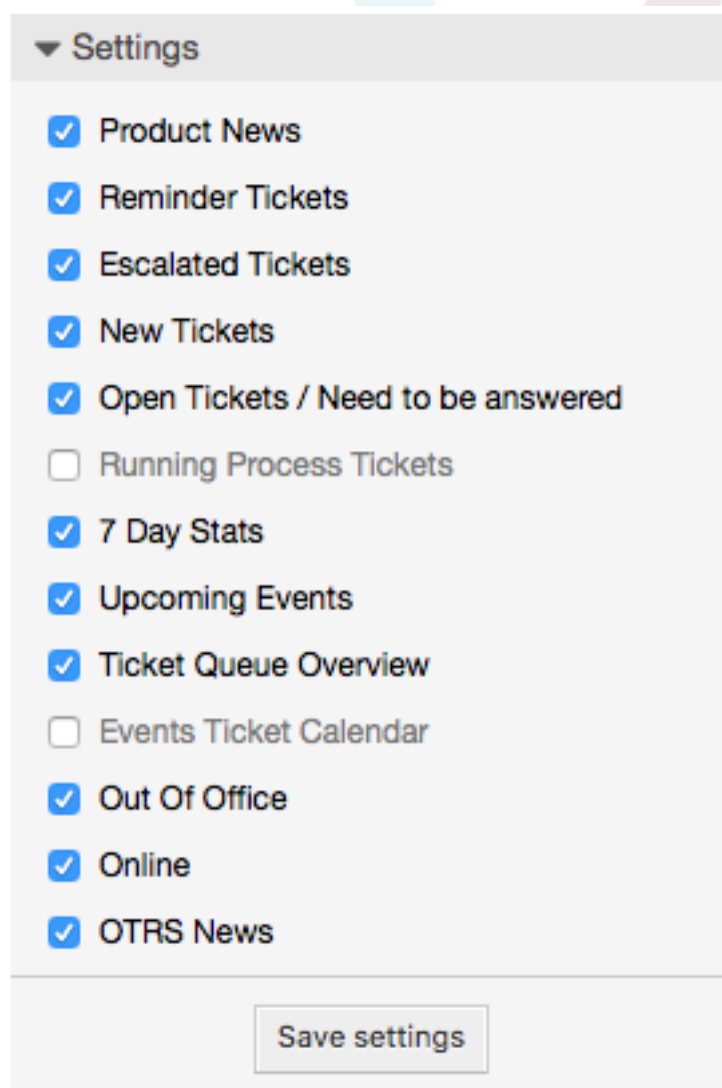
To be available for video and audio calls, you have to make sure you are available for chats too. Please refer to the instructions in "Agents: Set up Availability" for more information.

2.3.4. Online User Dashboard Widget

For a convenient way to start the calls, please activate the "Online" widget on the Dashboard.

1. Go to the Dashboard and expand the "Settings" widget.
2. Check the "Online" widget and make sure to click *Save settings*.

3.13. ábra - Setting up the Online widget on Dashboard



2.4. Használat

2.4.1. Chat Requirement

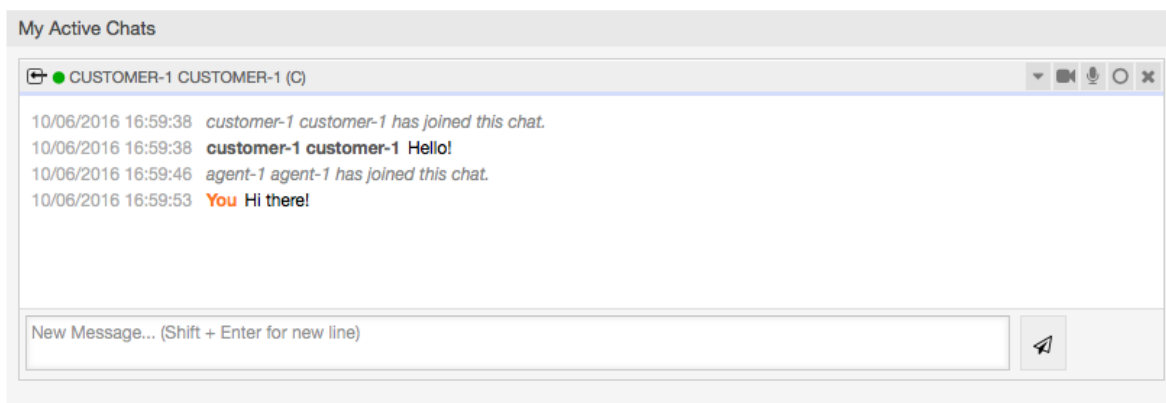
Video and audio calls are tied to existing chats. As an agent, you will be able to initiate calls inside and outside of chats. Customer users will be able to initiate calls only from an active chat.

If a chat does not yet exist, it will be created when the call is initiated. In these "ad-hoc" chats, the chat parties are joined automatically. When a call is terminated, these chats will remain active until they are closed manually.

2.4.2. Making the Video Calls

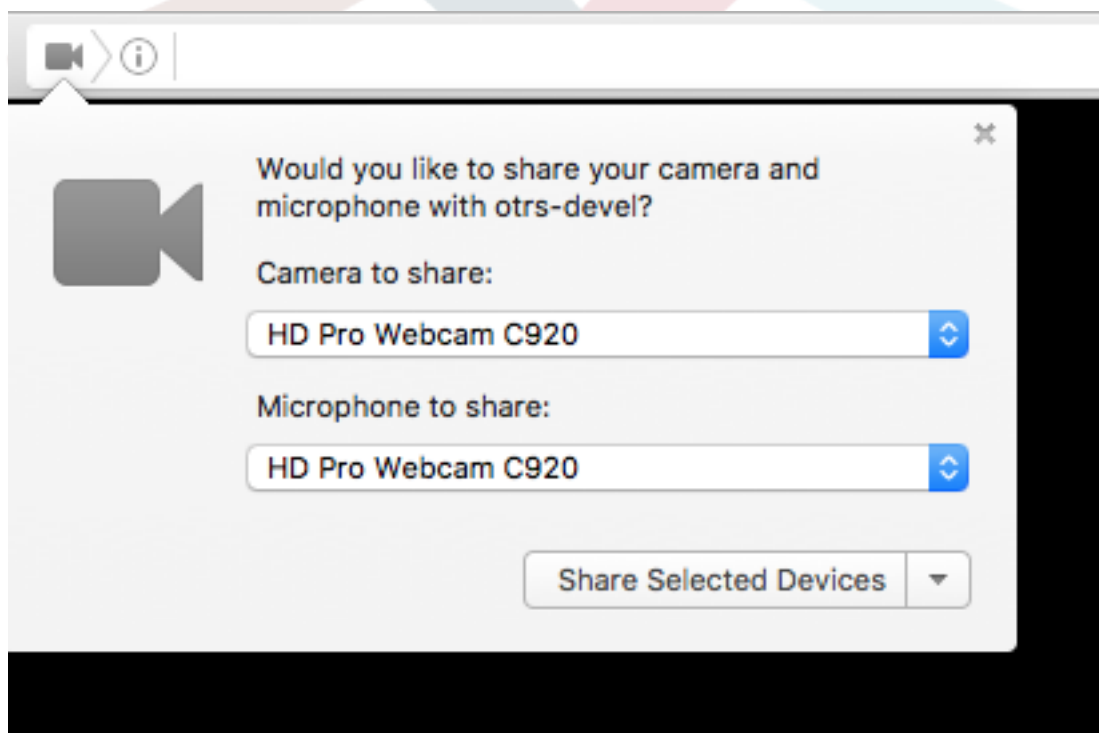
To make a call inside of an active chat, simply click on the small video camera button in the chat header.

3.14. ábra - Making a call inside the chat



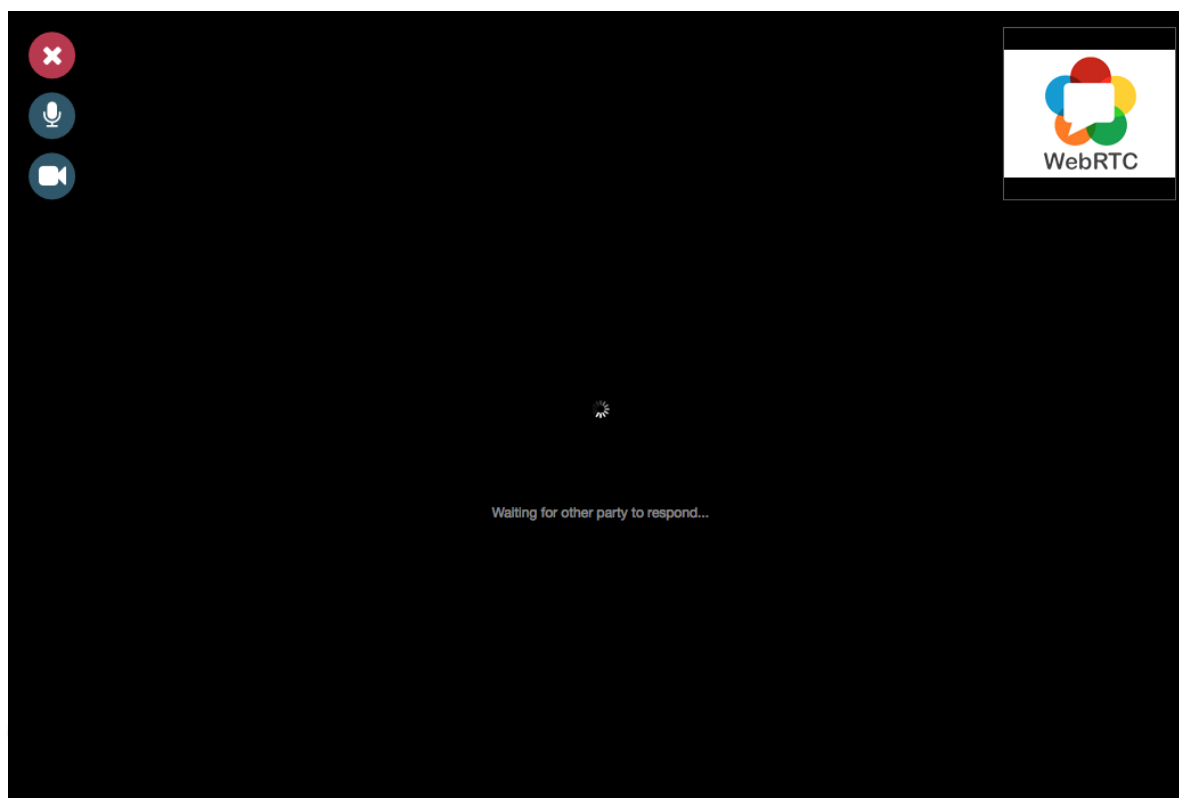
A popup window will open, and depending on your browser, you will be asked to share your video and audio streams. On systems with several cameras and microphones, you will be able to choose exactly the one you would like to use from the drop down list.

3.15. ábra - Media Permission Request



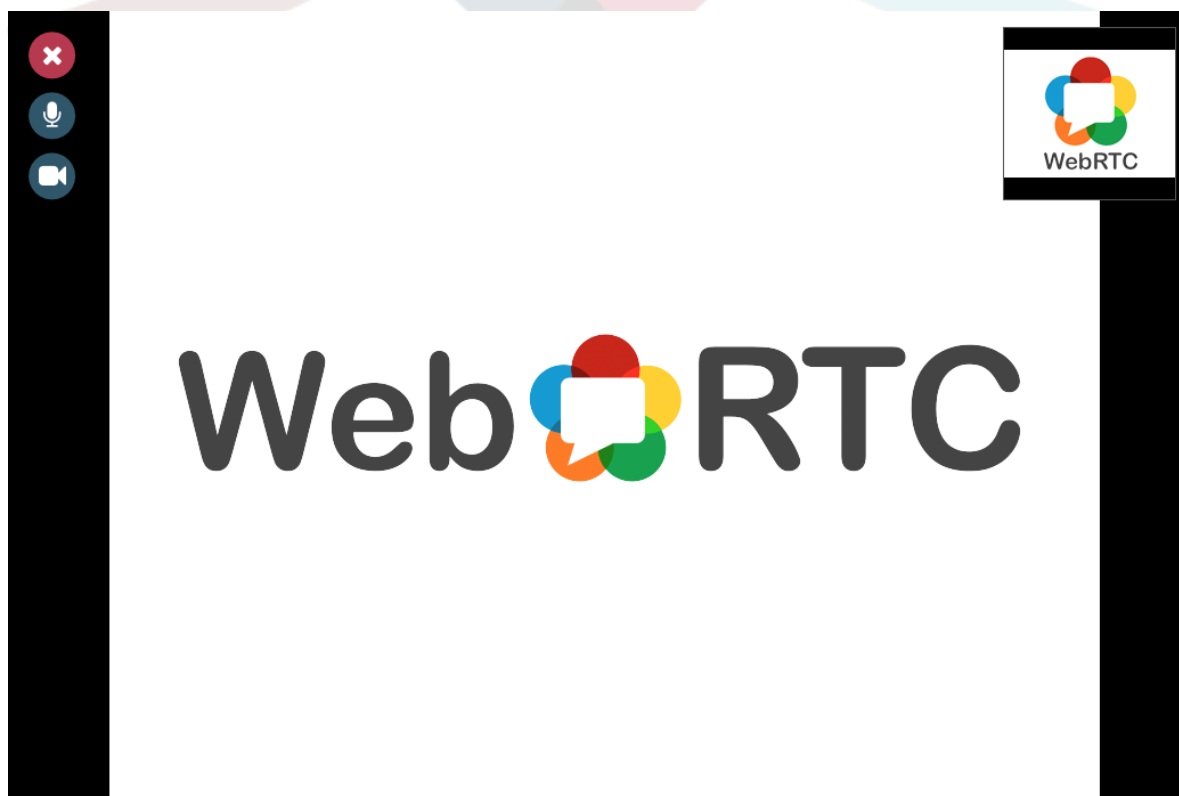
Once you confirm your choice, an invitation will be sent to the other party asking them to join. You will be notified of the progress via a message in the center of the screen.

3.16. ábra - Waiting for the other party



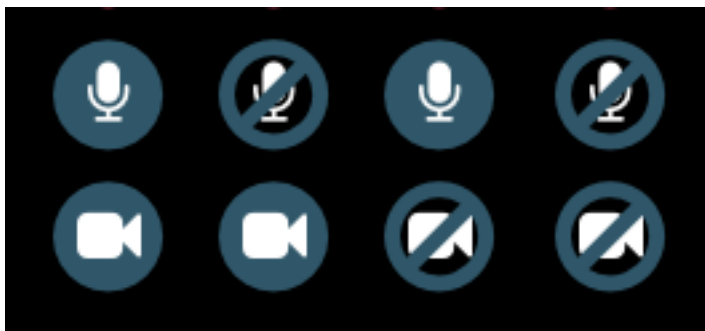
Please just wait a little while until the connection is established. Then you will be able to see and hear the other party.

3.17. ábra - Established Connection



To control your streams, simply toggle the mute buttons on the left side.

3.18. ábra - Mute Buttons



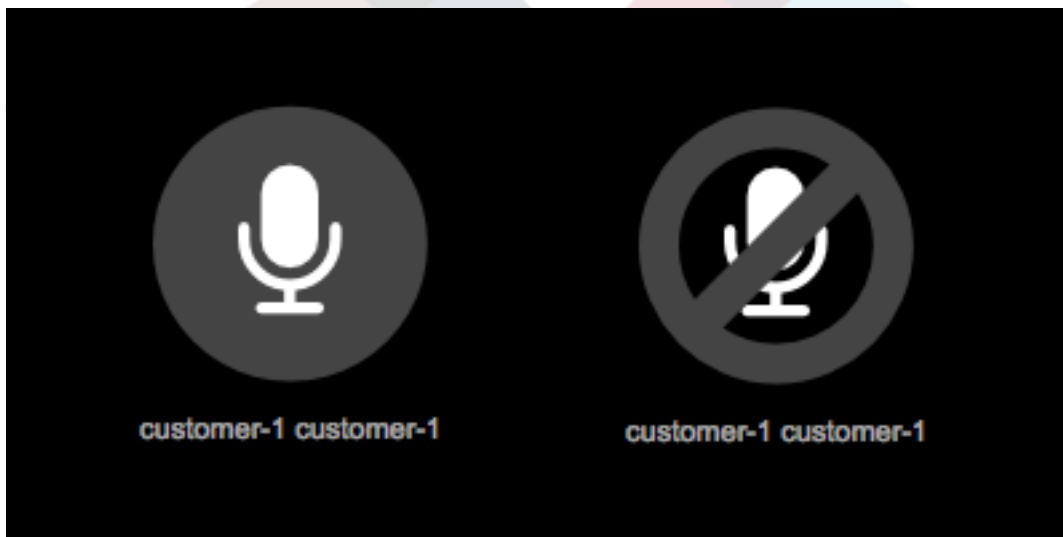
To leave a call, simply click on the big red "Close" button. The other party will be notified.

2.4.3. Audio Calls

The only difference between video and audio calls is that audio calls will mute your video stream initially (which you will be able to turn on later in the call). The video stream will be muted for both parties by default, but they will be able to control it.

If the other party has muted their video stream, instead of the video you will see a large microphone icon in the center, along with their name. The icon will reflect the state of their audio stream, and if they mute it too, it will be crossed.

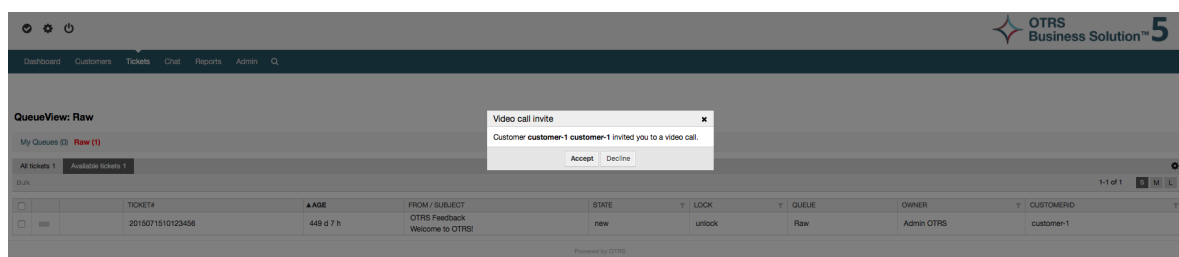
3.19. ábra - Audio Only



2.4.4. Call Invitations

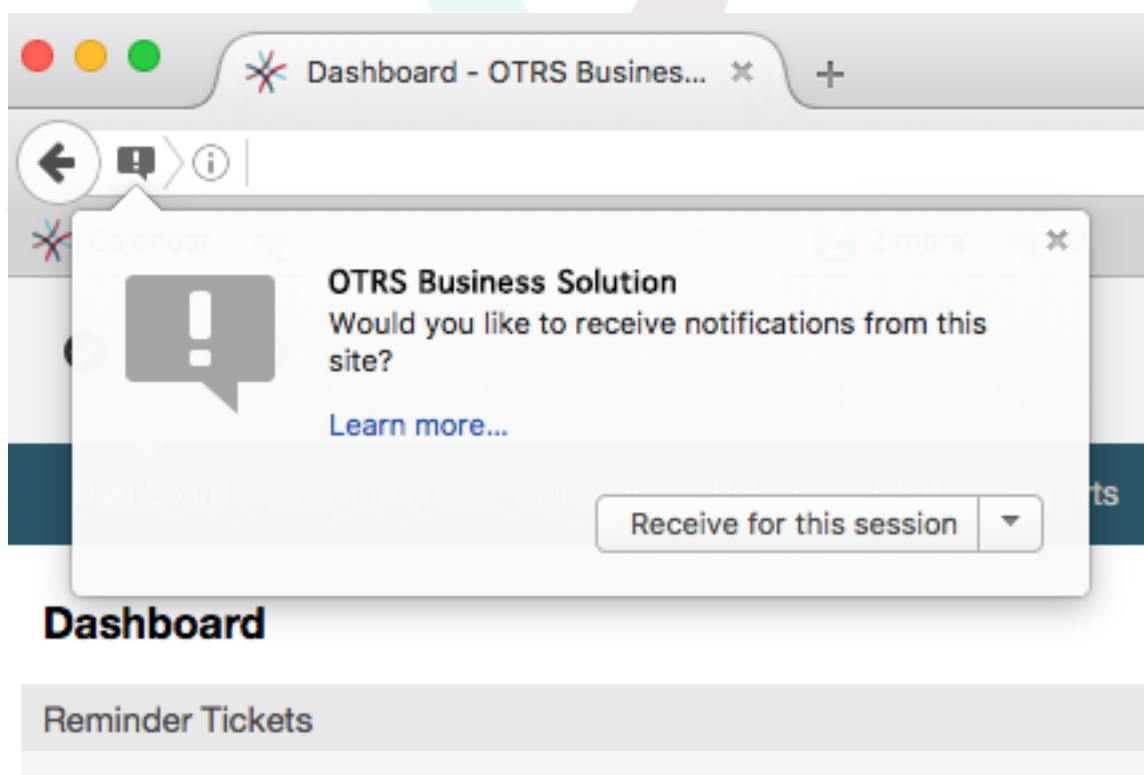
If you have made yourself available for chats (either internal or external), video and audio call invitations are received automatically by one of the active tabs in the same user session. When you receive an invitation, a modal dialog will be displayed on your screen, allowing you to accept or decline the invitation.

3.20. ábra - Call Invitation



Your browser may also present you a notification with sound. This heavily depends on the used browser and operating system settings, and if permission has been granted to OTRS to trigger such notifications. A permission request will be displayed the first time you change your chat availability.

3.21. ábra - Notification Permission Request



2.4.5. Other ways to start Video and Audio Calls

- *Agent to Agent*

To start a video or audio call with another agent, with whom you do not have an active chat, you can use the Online widget on the dashboard.

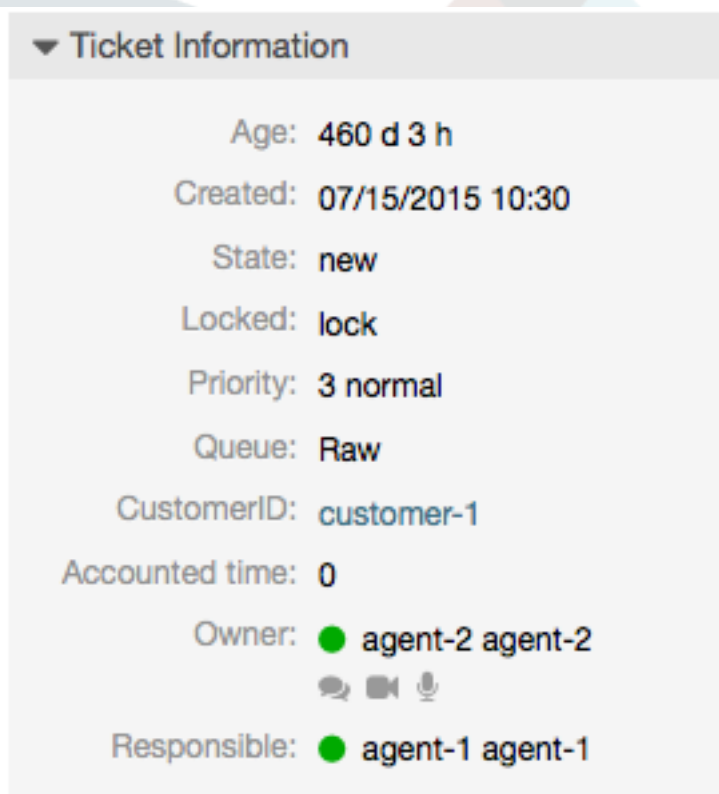
3.22. ábra - Online widget on the Dashboard



Agents who are able to receive calls will have a video camera and microphone icon next to their name which you can click on. Once clicked, a popup window will open, asking you to share your media streams. The connection will be established afterwards.

Calling other agents is possible also via Owner and Responsible fields in ticket zoom. In this case, check will also be done to make sure the other agent is available, before allowing the call to be initiated.

3.23. ábra - Calling other agents from Ticket Zoom



- *Agent to Customer*

To start a video or audio call with a customer, with whom you do not have an active chat, you can use the customer user widget in the Customer Information Center when viewing a certain customer. Available customers will have call icons next to their name which you can click on. Once clicked, a popup window will open asking you to share your media streams. The connection will be established afterwards.

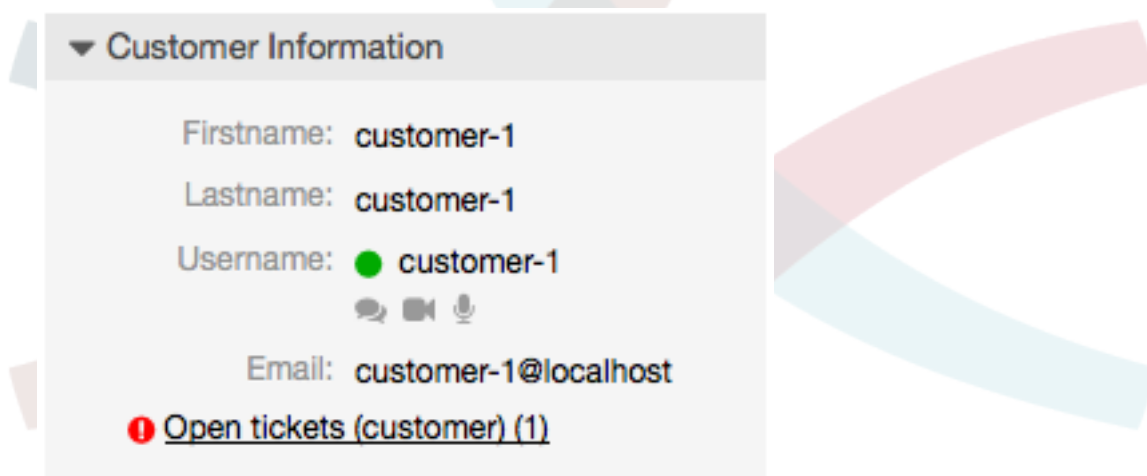
3.24. ábra - Making a call from Customer Information Center

Customer Information Center – customer-1



Another possibility is to make a call directly from the ticket zoom. If the customer user who is assigned to this ticket is currently online, you'll be able to use call buttons next to their username in customer information box in right sidebar.

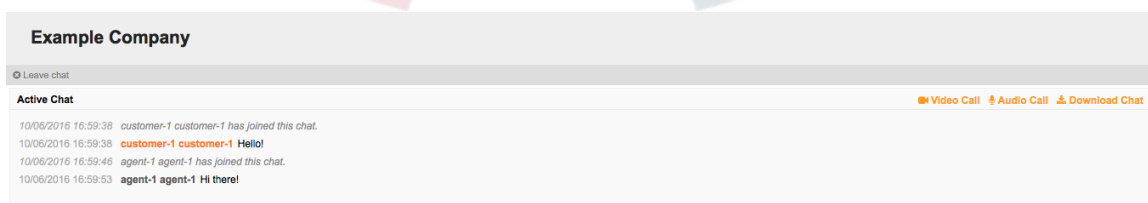
3.25. ábra - Making a call from Ticket Zoom



- *Customer to Agent*

Customer users will be able to initiate calls from an active chat only. To do this, customers can use the video and audio call links in the header of an active chat to initiate calls.

3.26. ábra - Starting a Video Call from Customer interface



When customers click on a link, they will be asked for permission to their media streams, similar to agents. An invitation will be sent and the connection will be established if the agent on the other side accepts the request.

The difference between video and audio calls in the customer interface compared to the agent interface is minimal. Customers will see their calls inside the same window as the chat. Only one additional button is provided: Fullscreen. It will resize the video to the extent of the browser window. Other than that, everything as in the agent interface applies.

- *Public to Agent*

Users of the public interface are not able to make audio and video calls.

2.5. Connection

In the best case scenario, video and audio calls will be streamed over a direct peer-to-peer connection between users' browsers. The requirement is that the user's network allows connection over a high port that WebRTC uses, and can advertise this to the other party. To this end, there are several mechanisms in place to aid in connecting.

- *STUN (Session Traversal Utilities for NAT)*

STUN (Session Traversal Utilities for NAT) is a standardized set of methods and a network protocol to allow an end host to discover its public IP address if it is located behind a NAT. OTRS provides a cloud service with STUN to all users of the **OTRS Business Solution™**, and this data is shared with the other party to allow the connection to be established.

In case of a connection via STUN, only the connection data is stored on the OTRS servers, the connection itself is still directly between two users.

- *TURN (Traversal Using Relays around NAT) over UDP*

TURN is a protocol that assists in traversal of network address translators or firewalls for multimedia applications. OTRS also provides TURN cloud service which can help clients on networks masqueraded by symmetric NAT devices and it supports the connection of a user behind a NAT.

In case of a connection established via TURN server, media streams will be routed through the server (like a proxy). In this situation, all packets are securely transmitted to the other side. The access to the TURN server is encrypted and secured by often changed credentials, which are provided automatically.

- *TURN over TCP*

In case all UDP traffic is blocked between two users, the TURN server over TCP is a last resort for a successful connection. While TCP is not an ideal protocol for transmitting media packets, it's a last resort in an effort to connect two users and share their streams.

Same as with TURN over UDP, media streams will be routed through the server and sent to the other side. The infrastructure for all STUN and TURN services is highly scalable based on demand and can even be provided for different geographic locations, in order to provide the best possible throughput.

3. Az „adatokkal rendelkező partner” dinamikus mező

Ez a funkció lehetővé teszi az adatokkal rendelkező partnerek hozzáadását a jegyekhez.

3.1. Leírás

3.1.1. Adatforrások meghatározása

Az adatforrások ennél a funkciónál az új „Adatokkal rendelkező partner” típus dinamikus mezőivel együtt tartózkodik, amely azt jelenti, hogy ennek a típusnak minden dinamikus mezője egy új adatforrás. A dinamikus mező neve lesz az adatforrás neve, mivel mindketten ugyanazok.

Minden egyes adatforrásnál (dinamikus mezőnél) meghatározható a partner attribútumainak listája (az egyes attribútumok csak egy szövegalapú értéket tartalmazhatnak). A partner attribútumai beállíthatók kötelezőként és kereshetőként, ha szükséges. Az attribútumok rendezési sorrendje is meghatározható.

A partner attribútumai az egyes adatforrásoknál szükség szerint bármilyen információt tartalmazhatnak a partnerről, mint például különböző címek, telefon, születésnap, évfordulók, kedvenc étel, szabadidős tevékenység, stb.

Megjegyzés

A „Name” és „ValidID” attribútumok mindig kötelezők, és nincsenek automatikusan hozzáadva, így minden egyes új adatforrásnál ezeket az attribútumokat kézzel kell hozzáadni.

Az adatforrás meghatározásán belül (vagy a dinamikus mező beállításában) ezeket a „Name” és „ValidID” kulcsokkal kell feltüntetni, míg az értékek „Név” és „Érvényesség” lehetnek például.

3.1.2. Partnerkezelés

Miután rendelkezik legalább egy meghatározott adatforrással (adatokkal rendelkező partner dinamikus mező), a partnerek információi hozzáadhatók a forráshoz a kitöltésükhöz.

Elttekintve a „Name” és a „ValidID” kulcsoktól, az egyes adatforrások különböző partnerinformációkat tartalmazhatnak, ahogy az adatforrás meghatározza (például egy adatforrásnak lehet e-mail mezője, míg egy egy másik tartalmazhat telefon és/vagy mobiltelefon mezőket).

A partner kezelése (hozzáadás vagy frissítés) az adatforrásoknál egy speciális képernyővel végezhető el, amelyet a jegymenüből lehet meghívni (Partnerek adatokkal szerkesztése) a fő navigációs sávon.

3.1.3. Partnerek hozzáadása a jegyekhez

Minden egyes beállított adatokkal rendelkező partner dinamikus mezőnél a kifejezetten ehhez a dinamikus mezőhöz (vagy adatforráshoz) létrehozott partner bármely olyan jegylétrehozás vagy jegyművelet képernyőről kiválasztható, ahol a dinamikus mező előzőleg be lett állítva.

A partner attribútumai láthatóak lesznek a jegynagyítás képernyőn.

3.1.4. Partnerek használata a keresésben és a statisztikákban

A jegyek a kötelező „Name” attribútumon keresztül találhatók meg a keresésben és a statisztikákban.

A „Name” visszaadható egy mezőértékként is.

3.2. Beállítás

Rendszerbeállítások

AdminContactWithData::RunInitialWildcardSearch

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Frontend::Admin::AdminContactWithData

Meghatározza, hogy egy helykitöltővel rendelkező keresést végre kell-e hajtani a partnerkezelés kezdeti meghívásakor.

Frontend::Module###AdminContactWithData

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Frontend::Agent::ModuleRegistration

Lehetővé tesz a partner és a partnerrészlet kezelési jogosultságok felosztását csoportmeghatározáson keresztül.

3.3. Használat

Az adatokkal rendelkező partnerek egy példaszzerű használata a következőképpen lehet:

1. Hozzon létre egy új „Adatokkal rendelkező partner” típusú dinamikus mezőt.
2. Állítsa be a lehetséges partner attribútumokat (lehetséges értékeket). A „Name” és a „ValidID” kötelezők minden adatokkal rendelkező partner dinamikus mezőnél.
 - Adja hozzá a „Name” attribútumot (kulcs: Name, érték: „Név”).
 - Adja hozzá a „ValidID” attribútumot (kulcs: ValidID, érték: „Érvényesség”).
 - Adjon hozzá bármilyen egyéb attribútumot, mint például a „Telephone” attribútum (kulcs: Telephone, érték: „Telefon”).
3. Adja hozzá a kötelező attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a „Name” és a „ValidID” nem szükséges).
4. Állítsa be az attribútumkulcsok sorrendjének listáját vesszővel elválasztva, úgymint: Name,Telephone,ValidID.
5. Adja hozzá a kereshető attribútumkulcsok listáját vesszővel elválasztva (a „Name” nem szükséges).
6. Töltse fel az adatforrást legalább egy partner hozzáadásával az újonnan létrehozott adatforrásban a „Jegyek” → „Adatokkal rendelkező partnerek szerkesztése” képernyő használatával a fő navigációs sávról.
7. Adja hozzá az új dinamikus mezőt azon képernyők beállításaihoz, ahol azt meg kell jeleníteni. Például az új telefonos jegy képernyőn a Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField rendszerbeállítás frissítésével, és ugyanezt elvégezve a Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###DynamicField rendszerbeállításnál.
8. Menjen az új telefonos jegy képernyőre, és figyelje meg, hogy az új mező ott van-e. Adja hozzá a jegyhez szükséges összes információt.
9. Jelöljön ki egy meglévő partnert az automatikus kiegészítés használatával, és válasszon ki egy partnert.
- 10A hozzárendelt partner és annak attribútumai láthatóak lesznek a jegynagyítás képernyőn.
- 11Lehetőség van a partner attribútumainak frissítésére a „Partneradatok szerkesztése” gombra kattintva, amely a partneradat doboz címének jobb oldalán jelenik meg (ha

a jelenlegi felhasználó a Frontend::Module###AdminDynamicFieldContactWithData rendszerbeállításban meghatározott csoportok tagja).

12Ha a partner megváltoztatása szükséges ennél a jegynél, akkor az bármely olyan egyéb jegyműveleten keresztül elvégezhető, ahol a dinamikus mező be van állítva a megjelenítéshez.

4. Az „adatbázis” dinamikus mező

Ez a funkció egy „adatbázis” típusú dinamikus mezőt valósít meg.

4.1. Leírás

Ez a funkció egy olyan általános dinamikus mezőtípust valósít meg, amely lehetőséget nyújt adatok begyűjtésére külső adatbázisokból. Az ilyen csatlakoztatott adathalmazok további maszkok használatával kereshetők és szűrhetők.

A megtalált és megjelölt összefüggő adathalmazok elmenthetők bizonyos jegyekhez a dinamikus mezőn keresztül.

Az „adatbázis” dinamikus mezők ugyanolyan módon hozhatók létre, mint ahogy az alapértelmezett dinamikus mezők létrejönnek.

4.2. Beállítás

A beállítási lehetőségek következő listája használható ennél a funkciónál.

4.2.1. Egy „adatbázis” dinamikus mező hozzáadása

Ez a funkció egy beállítási felületet valósít meg az „adatbázis” típusú dinamikus mezők létrehozásához.

Az „adatbázis” dinamikus mezők ugyanolyan módon hozhatók létre, mint ahogy az alapértelmezett dinamikus mezők létrejönnek. Ehhez váltson át az Adminisztráció → Jegybeállítások → Dinamikus mezők nézetre. Ezen a maszkon választhatja ki az „adatbázis” mezőt a jegy lenyíló dobozából a bal oldalon. Jelenleg nem lehetséges az „adatbázis” dinamikus mező használata a bejegyzés környezetben.

- Az „Általános - Név” beállítás:

Az „adatbázis” típusú dinamikus mezők egyedi nevet igényelnek, mint ahogy a többi dinamikus mező is. Ez a név csak alfanumerikus értékeket tartalmazhat. Ez a név lesz használva a mező belső kezelésénél, de nem lesz megjelenítve.

- Az „Általános - Címke” beállítás:

A címke egyénileg állítható be, és tartalmazhat üres karaktereket, szóközöket, stb. A mező címkéjeként lesz használva a különböző nézetekben.

- Az „Általános - Mezősorrend” beállítás:

A mezősorrend lehetővé teszi az adminisztrátoroknak a létrehozott dinamikus mezők sorrendjének megváltoztatását. Ha ezt a beállítást megváltoztatják, akkor az általános mezősorrend hozzá lesz igazítva, és az egyéb dinamikus mezők át lesznek helyezve egy pozícióval vissza.

- Az „Általános - Érvényes” beállítás:

A dinamikus mezőnek a beállított OTRS „nézetekben” való használatához érvényesre kell állítani azt. Ha a mező „érvénytelen” értékre van állítva, akkor el fog tűnni az összes beállított nézetből, de nem fog adat elveszni.

4.2.2. A külső adatforrás beállítása

Mielőtt egy külső adatbázis kereshető lenne, és a találatok elmenthetők lennének a jegyeknél a dinamikus mezőn keresztül, a hitelesítési adatokat el kell tárolni a dinamikus mező beállításában.

3.27. ábra - A dinamikus mező adatbázis adminisztrációs képernyője

Dynamic Fields - Ticket: Change Database Field

Actions

[Go back to overview](#)

General

• Name: Validity:

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters.

Field type:

• Label: This is the name to be shown on the screens where the field is active.

Object type:

• Field order: This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

Database Field Settings

Possible values:

- Name: • Label: • Datatype: Filter:
-
- Name: • Label: • Datatype: Filter:
-
- Name: • Label: • Datatype: Filter:
-
- Name: • Label: • Datatype: Filter:
-

Add value:

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
Example: [http://some.example.com/handle?query=\\$LQData\["Field1"\]](http://some.example.com/handle?query=$LQData[)

• Type:

• Server:

Port:

• Database:

• Table / View:

• User:

• Password:

• Identifier:

Multiselect:

CacheTTL:

Searchprefix:

Searchsuffix:

Result Limit:

Case Sensitive:

or

Típus: a kívánt adatbázis típusa választható ki itt. A mező az alapértelmezett OTRS adatbázistípusokat támogatja: MySQL, Oracle, PostgreSQL vagy MSSQL.

- SID: ez a beállítás csak Oracle kapcsolatknál érhető el, és automatikusan megjelenik vagy rejtett lesz. Ezen beállításon belül kell megadnia az Oracle kapcsolat SID-ját.
- Illesztőprogram: ez a beállítás csak ODBC kapcsolatknál érhető el, és automatikusan megjelenik vagy rejtett lesz. Ezen beállításon belül kell megadnia a gazdarendszeren korábban beállított ODBC-illesztőprogramot a kívánt MSSQL adatbázishoz történő csatlakozáshoz.
- Kiszolgáló: az adatbázis gép (gépnév vagy IP-cím).
- Port: az adatbázis-kiszolgáló portja.
- Adatbázis: a DBMS kívánt céladatbázisát határozza meg. Ez az adatbázis lesz használva a lekérdezésekhez.
- Tábla / nézet: ez a tábla vagy nézet lesz használva a lekérdezésekhez.
- Felhasználó: a felhasználónév az adatbázis-kapcsolathoz.
- Jelszó: a felhasználó jelszava az adatbázis-kapcsolathoz.

- **Azonosító:** ez a választódoboz automatikusan ki lesz töltve a „Lehetséges értékek (leírás lent)” mezőn keresztül. Ez a mező jeleníti meg azt az értéket, amely a dinamikus mezőben lesz eltárolva.
- **Többválasztós:** ha ez a mező ki van jelölve, akkor lehetséges lesz egynél több érték eltárolása a dinamikus mezőhöz. Azok az értékek vesszővel elválasztva lesznek eltárolva.
- **Gyorsítótár TTL:** ez az érték határozza meg másodpercben az adatbázis gyorsítótárának érvényességi időtartamát. Az adatbázishoz intézett azonos lekérdezések a gyorsítótárból (helyi fájlrendszerrel) lesznek megválaszolva ezen időtartamon belül ahelyett, hogy ismét az adatbázist kérdeznék.
- **Keresési előtag:** ez az érték lesz elhelyezve minden keresési kifejezés elé az automatikus kiegészítés használata közben az adatbázisban történő kereséshez. A helyettesítő karakterek is támogatva vannak. A keresési előtag figyelmen kívül lesz hagyva a részletes keresés közben, de még mindig lehetséges a helyettesítő karakterek használata azokban a maszkokban.
- **Keresési utótag:** ez az érték lesz elhelyezve minden keresési kifejezés végére az automatikus kiegészítés használata közben az adatbázisban történő kereséshez. A helyettesítő karakterek is támogatva vannak. A keresési utótag figyelmen kívül lesz hagyva a részletes keresés közben, de még mindig lehetséges a helyettesítő karakterek használata azokban a maszkokban.
- **Találatkorlát:** a beírt egész érték határozza meg a megengedett találatok legnagyobb mennyiségét az adatbázisban történő keresés közben. Ez magában foglalja az automatikus kiegészítéses keresést, valamint a részletes keresést is.
- **Kis- és nagybetű:** ha ez a mező ki van jelölve, akkor a kis- és nagybetűk megkülönböztetése hatással lesz a keresésekre.
- **Lehetséges értékek:** mint azt már elmagyaráztuk, a lehetséges értékek automatikusan ki fogják tölteni az azonosító mezőt, amely azt az értéket határozza meg, amely a dinamikus mezőben eltárolásra kerül. Annyi lehetséges érték hozható létre, amennyi csak szükséges (vagy legalább annyi, ahány táblaoszloppal az adatbázis rendelkezik). A lehetséges értékek határozzák meg azon adatbázis oszlopokat, amelyben keresni kell. Lehetőség van beállítani az oszlopnevet, egy leírást (címkét), amellyel a mezőnek rendelkeznie kell, a szükséges adattípust, és hogy a mezőnek keresési vagy listamezőnek kell-e lennie.
- **Név:** annak az adatbázisoszlopnak a pontos neve, amelyet kérni fognak az adatbázis-lekérdezéseken keresztül.
- **Leírás:** annak a mezőnek a címkéje, amely a részletes keresésnél lesz megjelenítve.
- **Adattípus:** az adattípus, amely a dinamikus mezőben kerül eltárolásra. Lehetséges értékek: TEXT, INTEGER vagy DATE.
- **Szűrő:** a szűrő mezővel lehetséges egy jegyattribútum vagy egy dinamikus mező kiválasztása szűrőként a kapcsolódó oszlophoz. Ha a dinamikus mező egy vele kapcsolatban álló jegyhez vagy kötve, akkor az attribútumok lesznek használva a szűrőmechanizmushoz, egyébként a szűrők figyelmen kívül lesznek hagyva. Ha szűrő lesz beállítva egy táblaoszlophoz, akkor csak a keresési kifejezésre illeszkedő keresési eredmények és pontosan a beállított oszlophoz kapcsolódó jegyattribútumok lesznek megjelenítve.
- **Keresési mező:** azt jelzi, hogy egy mezőnek benne kell-e lennie a keresési kérésekben.
- **Listamező:** azt jelzi, hogy egy mezőt meg kell-e jeleníteni a találatokban.

4.2.3. Képernyő beállítások

Az „adatbázis” típusú dinamikus mezőket az egyéb típusú dinamikus mezőkhöz hasonlóan be kell kapcsolni számos olyan maszknál, amelyben azokat meg kell jeleníteni.

Ez az Adminisztráció → Rendszer adminisztráció → Rendszerbeállítások hivatkozáson keresztül végezhető el, amelyben a „Ticket” beállítást kell kiválasztani a bal oldalon.

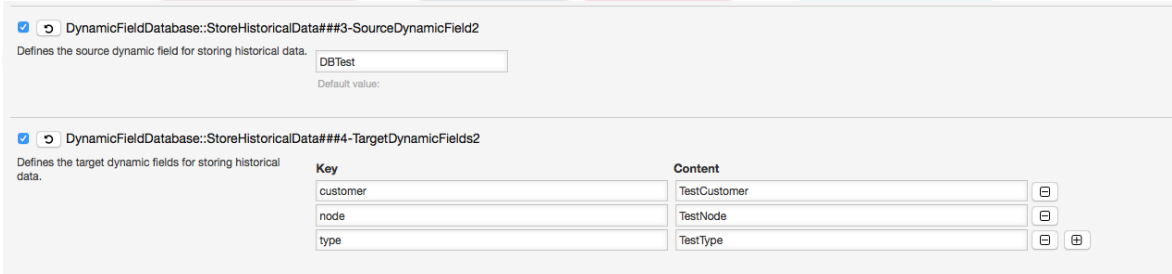
Minden felületi területnél (előtétprogramnál), amelyen az „adatbázis” típusú dinamikus mezőt meg kell jeleníteni, az adminisztrátornak be kell állítania azt az igényei kielégítéséhez. Példák:

- A Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom a jegynagyítás nézethez.
- A Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew az új telefonos jegyekhez.
- A Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew az új e-mail jegyekhez.
- Ezen nézetbeállítások mindegyikében van egy „Ticket::Frontend::AgentTicket*###DynamicField” elnevezésű bejegyzés. Ez a beállítás határozza meg, hogy mely dinamikus mezőket kell megjeleníteni ebben a nézetben. Egy dinamikus mező hozzáadásához a mező belső nevét kell kitölteni a „Kulcs” mezőben. Az „Érték” mező a 0 (kikapcsolva), az 1 (bekapcsolva) és a 2 (bekapcsolva és kötelező) értékeket veheti fel.

4.2.4. Történeti adatok tárolása

Ez a funkció a történeti adatok tárolásának funkcionalitását nyújtja. Ennek működéséhez szükséges a rendszerbeállítási lehetőségek bekapcsolása és beállítása, amint a következő képernyőképen látható:

3.28. ábra - Dinamikus mező adatbázis - történeti adatok beállításai



Key	Content
customer	TestCustomer
node	TestNode
type	TestType

A „SourceDynamicField” beállítási lehetőségben annak a már létrehozott dinamikus (adatbázis) mezőnévnek a kitöltése szükséges, amely a történeti adatok begyűjtéséhez lesz használva. A kapcsolódó „TargetDynamicField” beállításban a „Kulcs” mezőket azon csatlakoztatott külső adatbázis táblaoszlopaival kell kitölteni, amely ki lesz olvasva. Minden egyes oszlopnál a vele kapcsolatban lévő cél dinamikus mezőt be kell állítani a „tartalom” mezőben. Az összegyűjtött adatok ezekben a dinamikus mezőkben lesznek elmentve.

Ha a beállítás készen van és aktív, akkor a beállított mezők ki lesznek olvasva a külső adatbázisból, mivel a forrásmező egy új értéket kap a beállított maszkokon keresztül. Az adatok a tárolt azonosítójuk szerint lesznek keresve egy eseménymodulon keresztül, és a megtalált értékek a cél dinamikus mezőkben lesznek eltárolva.

4.2.5. Rendszerbeállítások beállításai

AutoComplete::Agent###DynamicFieldDatabaseSearch
 Csoport: Framework, alcsoport: Frontend::Agent

Meghatározza a beállítási lehetőségeket az automatikus kiegészítés funkcióhoz.

Ticket::EventModulePost###950-StoreHistoricalData

Csoport: Ticket, alcsoport: Core::Ticket

Frissíti a dinamikus mezőket, ha a beállítottak frissítve lesznek.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###1-SourceDynamicField1

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a forrás dinamikus mezőt a történeti adatok tárolásához.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###2-TargetDynamicFields1

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a cél dinamikus mezőket a történeti adatok tárolásához.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###3-SourceDynamicField2

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a forrás dinamikus mezőt a történeti adatok tárolásához.

DynamicFieldDatabase::StoreHistoricalData###4-TargetDynamicFields2

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Core

Meghatározza a cél dinamikus mezőket a történeti adatok tárolásához.


4.3. Használat

A dinamikus mező adatbázis egy példaszzerű használata a következőképpen lehet:

4.3.1. Adathalmazok keresése és mentése - automatikus kiegészítés


Miután a létrehozott dinamikus mezők be lettek kapcsolva a jól ismert maszkokban (úgy mint ViewPhoneNew, ViewEmailNew), egy új szövegmező jelenik meg azzal a névvel, amelyet a dinamikus mező a beállításokban kapott. Ebben a mezőben lehetséges keresési kifejezések bevitele, és ebből adódóan egy keresés végrehajtása az összes beállított adatbázismezőn. Egyébként kattintson a „Részletes keresés” hivatkozásra, és indítson egy részletes keresést, amelyben közvetlenül ki vannak választva azok a mezők, amelyben keresni kell.

3.29. ábra - Dinamikus mező adatbázis - tesztmező

DB Test: 

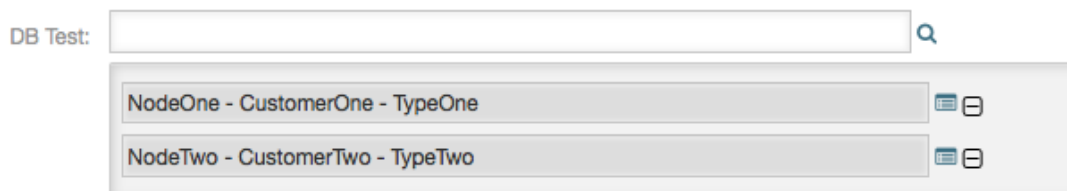
Mivel keresési kifejezések lettek begépelve a szövegmezőbe, egy adatbázis-keresés lesz elindítva a beállított oszlopokon, és az eredmény egy automatikus kiegészítéssel keresztül lesz megjelenítve a szövegmező alatt. Minél pontosabb a keresési kifejezés, annál pontosabb lesz az eredmény is (kevesebb találati bejegyzés).

3.30. ábra - Dinamikus mező adatbázis - automatikus kiegészítés funkció

DB Test: 
 (work units):
 NodeOne - CustomerOne - TypeOne
 NodeTwo - CustomerTwo - TypeTwo

Ha a kívánt érték megjelenik a találatokban, akkor az kiválasztható egy egérgattintással vagy a billentyűzeten keresztül, és ebből adódóan hozzáadódik a dinamikus mező találataihoz.

3.31. ábra - Dinamikus mező adatbázis - kiválasztott elemek



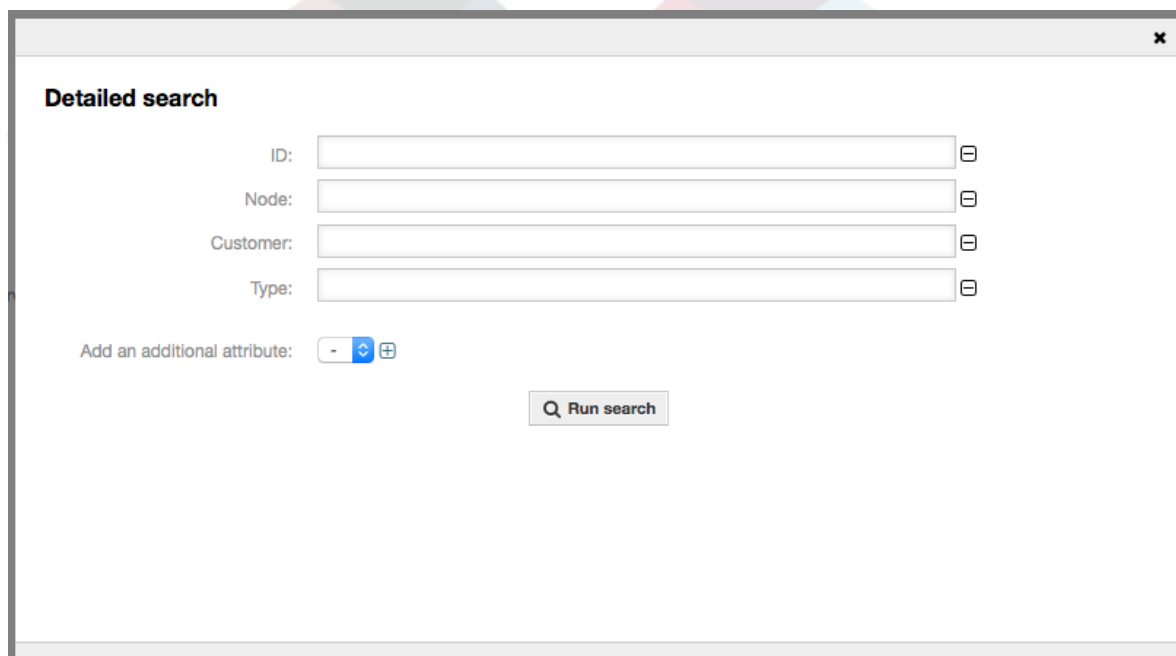
A „Részletek” hivatkozáson keresztül egy felugró képernyő érhető el, amely részletes információkat nyújt a teljes találati sorról. Ezek az információk a sor fejléceit és adatait tartalmazzák. Az információk arra használhatók, hogy áttekintést adjanak a többi (nem beállított) oszlopról, vagy adatok összehasonlításához használhatók.

A hozzáadott találati bejegyzések eltávolíthatók a mínusz gombbal.

4.3.2. Adathalmazok keresése és mentése - részletes keresés

A „Részletes keresés” hivatkozás egy új kizárólagos párbeszédablakot nyit meg egy új adatbázis-keresés indításához. Ezen a maszkon lehetőség van a mezők kiválasztására a kifejezetten azokban való kereséshez.

3.32. ábra - Dinamikus mező adatbázis - részletes keresés

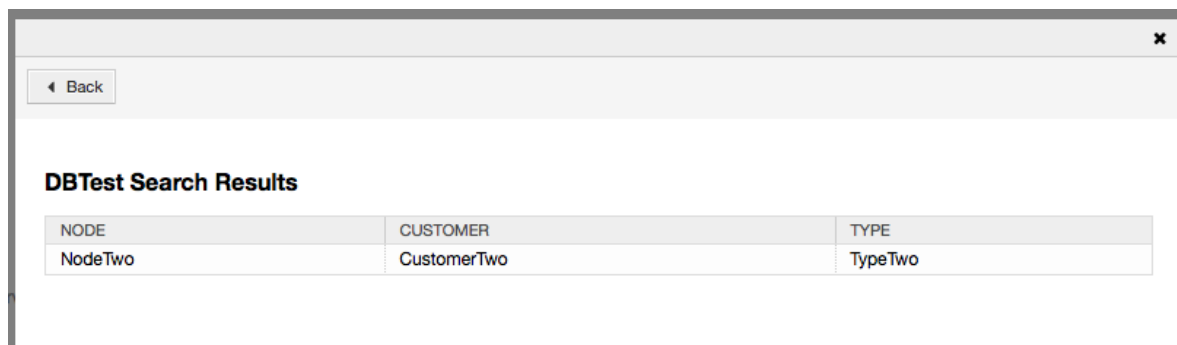


Alapértelmezetten az első elérhető mező be van kapcsolva, de lehetőség van az elérhető mezők eltávolítására vagy továbbiak hozzáadására. Csak a bekapcsolt és kitöltött mezők vannak figyelembe véve a keresésnél. A helyettesítő karakterek („*”) minden egyedülálló mezőben megengedettek.

Az adatbázis-keresés a „Keresés indítása” gombbal kerül végrehajtásra, és az eredmények táblázatos megjelenítésűek lesznek. Ha a keresés sikeres volt, akkor

az eredmények fel lesznek sorolva, és a bejegyzések egyike kiválasztható egy egérgattintással. Azután az érték hozzá lesz adva az elmentett értékek listájához.

3.33. ábra - Dinamikus mező adatbázis - részletes keresési eredmény



NODE	CUSTOMER	TYPE
NodeTwo	CustomerTwo	TypeTwo

Az automatikus kiegészítés vagy a részletes keresés használatától függetlenül minden egyes találat csak egyszer választható ki. Ha egy ügyintéző többször próbál meg kiválasztani egy értéket, akkor egy ezzel kapcsolatos figyelmeztető üzenet jelenik meg.

5. Import ready-to-run process

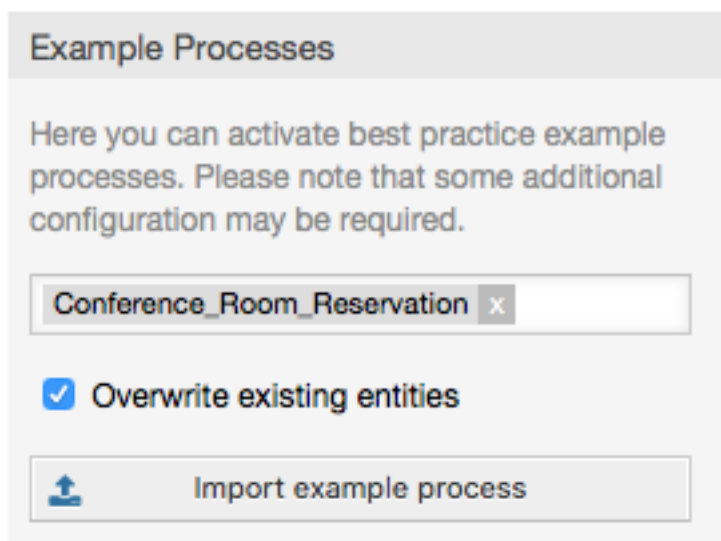
5.1. Import

On the *AdminProcessManagement* screen you can find an *ready-to-run process* widget, where you can find some best practice ready-to-run processes.

The following ready-to-run processes are available in the **OTRS Business Solution™** :

- Conference Room Reservation
- ITIL Incident Management
- Office Materials Procurement
- Order Request Management
- Release And Deployment Management
- Request For Leave Management
- Start RMA
- Travel Expense

3.34. ábra - Import ready-to-run process widget



To install a ready-to-run process, just select the desired process from the drop-down menu in the *Ready-to-run process* widget and click the *Import ready-to-run process* button.

During the import process, OTRS takes care of creating the needed dynamic fields and/or any needed updates to the system configuration.

6. Import ready-to-run Web Services

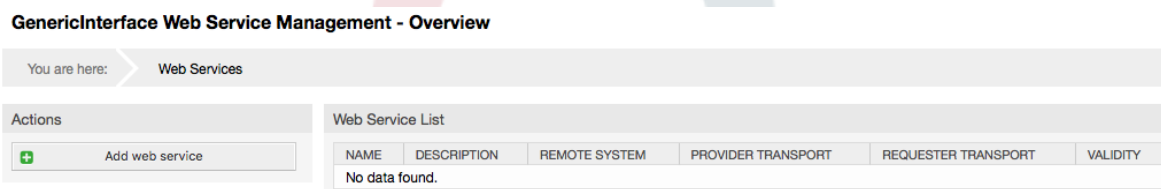
6.1. Import

There are three ready-to-run Web Services available in the **OTRS Business Solution™**:

- BugzillaConnector
- JIRAConector
- OTRSConector

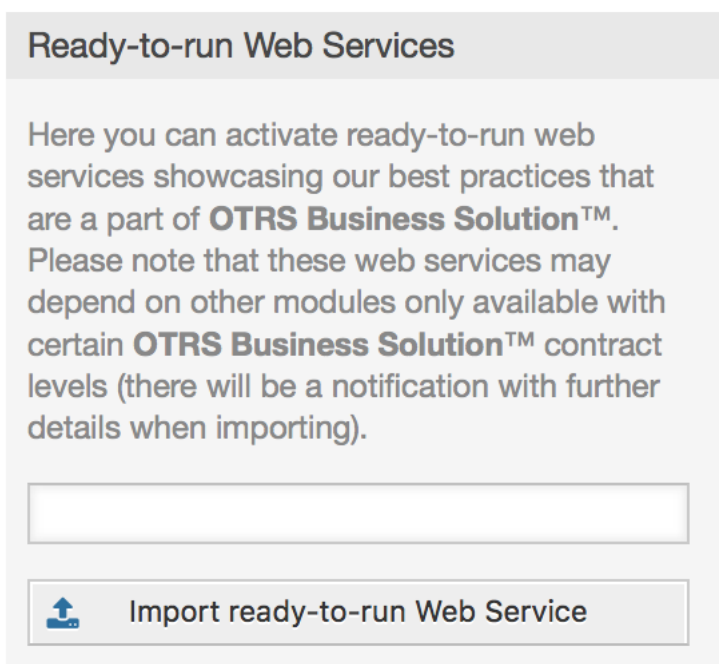
To install one of these web services, go to the *GenericInterface Web Service Management* page and click on the *Add web service* button.

3.35. ábra - Add web service



Locate the *Ready-to-run Web Services* widget, select one of the provided web services from the drop-down menu, and click the *Import ready-to-run Web Service* button.

3.36. ábra - Import ready-to-run Web Service



During the import process, OTRS takes care of creating the needed dynamic fields and/or any needed updates to the system configuration.

Note: The ready-to-run Web Services may require additional feature add-ons to be installed (**OTRSGenericInterfaceInvokerTicket** and **OTRSGenericInterfaceInvokerEventFilter**).

7. SMS értesítések és az értesítési webnézet

7.1. Leírás

Az **OTRS Business Solution**™ két új értesítési szolgáltatással érkezik: SMS értesítések és az értesítési webnézet. Technikailag mindkettő a meglévő e-mail-es módszeren kívüli értesítési módszer, és minden értesítéshez bekapcsolhatók (például „Új jegy jegyzet értesítés” vagy „Jegylétrehozás értesítés”) az AdminNotificationEvent képernyőn.

7.2. SMS értesítések beállítása

Annak érdekében, hogy az adminisztrátoroknál és az ügyfeleknél használni tudja az SMS szolgáltatást az értesítés módjaként, ahhoz vásárolnia kell egy SMS egységcsomagot. Vegye fel a kapcsolatot munkatárainkkal a sales@otrs.com címen ebben az ügyben. Miután megvásárolta a csomagot, képes lesz megkeresni a hátralévő SMS egységek jelenlegi részlegét az adminisztrációs képernyőn az SMS felhőszolgáltatásnál (AdminCloudServiceSMS).

3.37. ábra - Adminisztrátori felhőszolgáltatás SMS képernyő

Cloud Service Management » SMS (Short Message Service)

Actions

Go to overview

Configuration

Name: SMS

* Phone field for agent:
Agent data field from which the mobile phone number for sending the SMS should be taken.

* Phone field for customer:
Customer data field from which the mobile phone number for sending the SMS should be taken.

* Sender string:
Will be shown as sender name of the SMS (Not longer than 11 characters).

Allowed role members:
If selected, only users assigned to these roles will be able to receive SMS (optional).

Comment:

Validity:

In order to be able to use the SMS transmission feature of the OTRS AG, I hereby declare that I have read and understood the [Data Protection Information](#).

or

Ezen a képernyőn az SMS szolgáltatás néhány további paraméterét is beállíthatja, például a küldő szöveget, amelyet az SMS szöveges üzenetnél kell használni, vagy az ügyintéző/ügyfél beállítások mezőjét, amelyet arra kell használni, hogy a mobiltelefonszámot kivegyék belőle.

Hogy elérhetővé tegye az SMS-t az értesítésekhez, engedélyeznie kell azt a választása szerinti értesítésekhez az AdminNotificationEvent képernyőn. A meglévő „e-mail” értesítési módszeren kívül engedélyezheti az SMS értesítéseket a jelölőnégyzet bejelölésével, amint a lenti képernyőképen látható.

Megjegyzés

Legyen óvatos a „Küldés alapértelmezetten” jelölőnégyzet használatával az SMS értesítéseknél. Ennek a jelölőnégyzetnek az engedélyezése azt fogja okozni, hogy az értesítés ki lesz küldve SMS-ben az összes olyan ügyintézőnek, akiknél a beállított mezőben egy telefonszám van eltárolva. Ez az elérhető SMS egységek nagy használatát okozhatja!

Ezen a képernyőn több általános telefonszámot is hozzáadhat (például archiválási célokra), amelyek meg fogják kapni az összes fontos értesítést (a megcímzett ügyintézőkön kívül).

3.38. ábra - SMS értesítések engedélyezése

▼ Notification Methods

These are the possible methods that can be used to send this notification to each of the recipients. Please select at least one method below.

Email

Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

Additional recipient email addresses:

Notification article type:

An article will be created if the notification is sent to the customer or an additional email address.

Email template:

Use this template to generate the complete email (only for HTML emails).

Web View

Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

SMS (Short Message Service)

Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?




Recipient SMS numbers:

Ha úgy állított be egy értesítést, hogy látható legyen az ügyintéző beállításában, akkor az ügyintézők most már képesek lesznek maguktól kézzel engedélyezni vagy letiltani az SMS értesítéseket ennél az értesítésnél.

3.39. ábra - Ügyintéző beállítások SMS értesítés beállításai

Ticket notifications

Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications.

NOTIFICATION			
Ticket create notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket follow-up notification (locked)	<input type="checkbox"/>		
Ticket follow-up notification (unlocked)	<input type="checkbox"/>		
Ticket lock timeout notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket new note notification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ticket queue update notification	<input type="checkbox"/>		
Ticket service update notification	<input type="checkbox"/>		

Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.

7.3. Az értesítési webnézet beállítása és használata

Az értesítési webnézet beállítása az ügyintézőknél hasonló a fent leírt SMS értesítések beállításaihoz.

3.40. ábra - Az értesítési webnézet engedélyezése

Web View

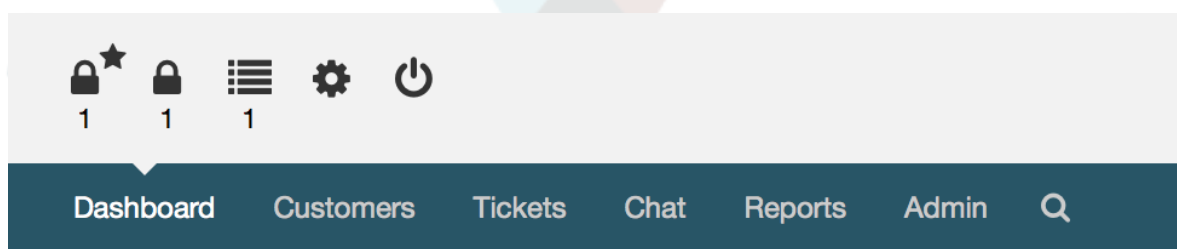
Enable this notification method:

Send by default:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

Miután engedélyezte az értesítési webnézetet egy bizonyos értesítésnél, az ügyintézők egy új ikont fognak látni a képernyőjük tetején az OTRS-ben (az eszköztáron belül) minden alkalommal, amikor egy új értesítés érkezik.

3.41. ábra - Értesítési webnézet ikon az eszköztáron



Erre az ikonra kattintva az ügyintézők egy áttekintést kapnak az összes értesítéseikről, és innen elolvashatják, valamint eltüntethetik azokat.

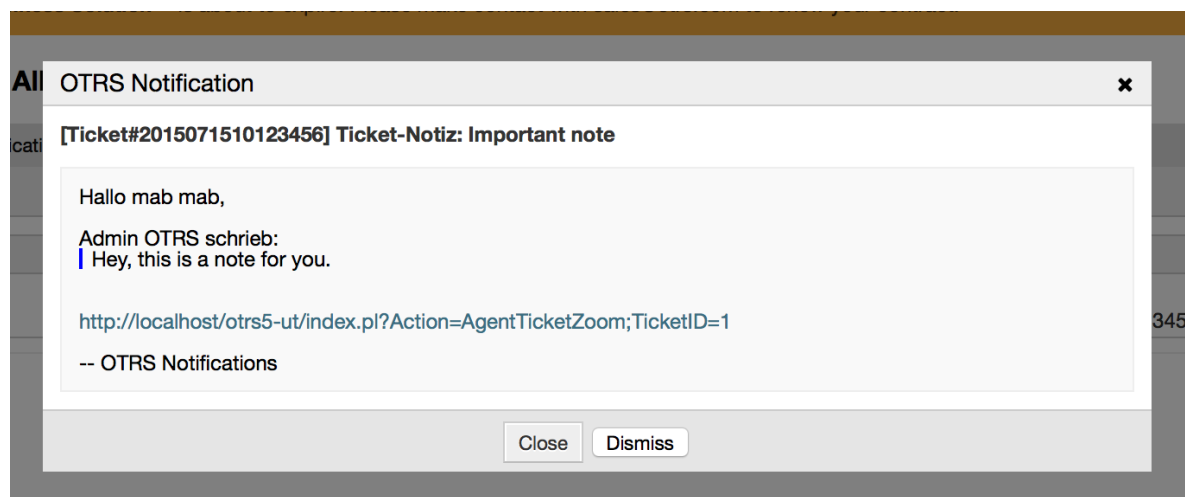
3.42. ábra - Értesítési webnézet áttekintő

Notification Web View: All Notifications

Notification Web View: All Notifications							
All Notifications 1		Seen Notifications 0		Unseen Notifications 1		⚙️	
Dismiss Selected							1-1 of 1 S
<input type="checkbox"/>	NAME	▲ AGE	SUBJECT	OBJECT TYPE	RELATED TO	DISMISS	
<input type="checkbox"/>	★ Ticket new note notification	1 m	[Ticket#2015071510123456] Ticket-Notiz: Important note	Ticket	🔍 Ticket# 2015071510123456	<input type="checkbox"/>	

Powered by OTRS 5

3.43. ábra - Értesítési webnézet részletek



8. A jelentés előállító

8.1. Leírás

A jelentés előállító lehetővé teszi több statisztika egyesítését elküldéshez vagy letöltéshez. A jelentések beállíthatók megadott időpontokban történő automatikus elküldéshez, vagy kézzel futtathatók.

8.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

8.3. Használat

8.3.1. Jelentések létrehozása

Miután az első lépésben beírta a címet és a leírást a jelentéshez, képes lesz majd a jelentés beállítására.

8.3.1.1. Általános beállítások

Állítsa be a jelentés címét, leírását és érvényességét. Ezek az információk nem lesznek láthatók a jelentésben.

3.44. ábra - Automatikus előállítás beállításai

General settings

* Name:

* Description:

* Valid:

8.3.1.2. Automatikus előállítás beállításai

Ha a jelentést automatikusan kell előállítani (például naponta egyszer), akkor beállíthatja a tárgyat, a szöveget és a címzetteket annál az e-mailnél, amely el lesz küldve, és amely mellékletként tartalmazni fogja a jelentést. Hozzá kell majd adnia azokat az információkat is, hogy milyen gyakran kell elküldeni a jelentést. Az adatformátumot a unix-alapú operációs rendszerek cron mechanizmusából vették át. További információkért arról, hogy milyen beállítások lehetségesek, nézze meg a hivatalos cron dokumentációs forrásokat vagy a [Wikipédiát](#).

3.45. ábra - Automatikus előállítás beállításai

Automatic generation settings

Automatic generation times (cron):

Specify when the report should be automatically generated in cron format, e. g. "10 1 * * *" for every day at 1:10 am.

Automatic generation language:

The language to be used when the report is automatically generated.

Email subject:

Specify recipient email addresses (comma separated).

Email body:

Specify the text for the automatically generated email.

Email recipients:

Specify recipient email addresses (comma separated).

8.3.1.3. Kimeneti beállítások

Ebben a szakaszban további olyan információkat állíthat be, amelyet a jelentésnek tartalmaznia kell (például előszó vagy utószó). Ez például szerzői jogi vagy adatvédelmi információk hozzáadásához használható.

3.46. ábra - Kimeneti beállítások

Output settings

Headline:

Title:

Caption for preamble:

Preamble:

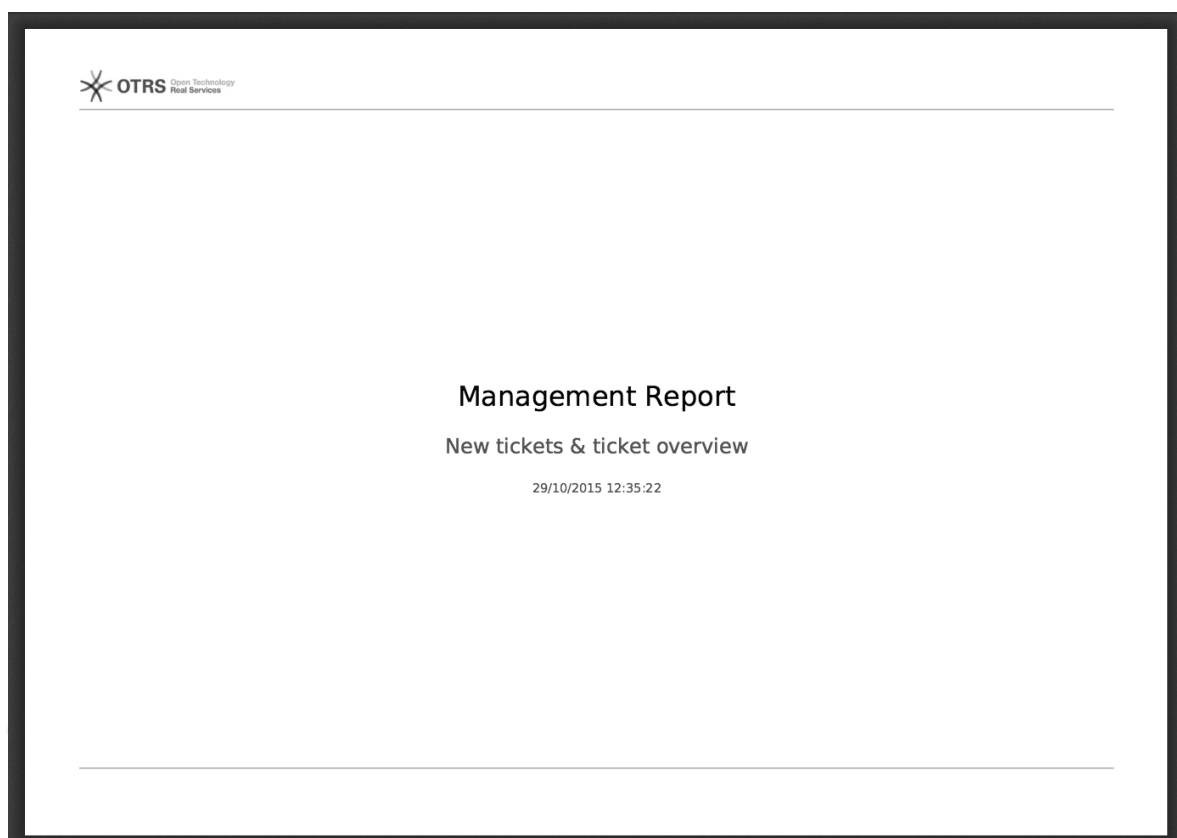
Caption for epilogue:

Epilogue:

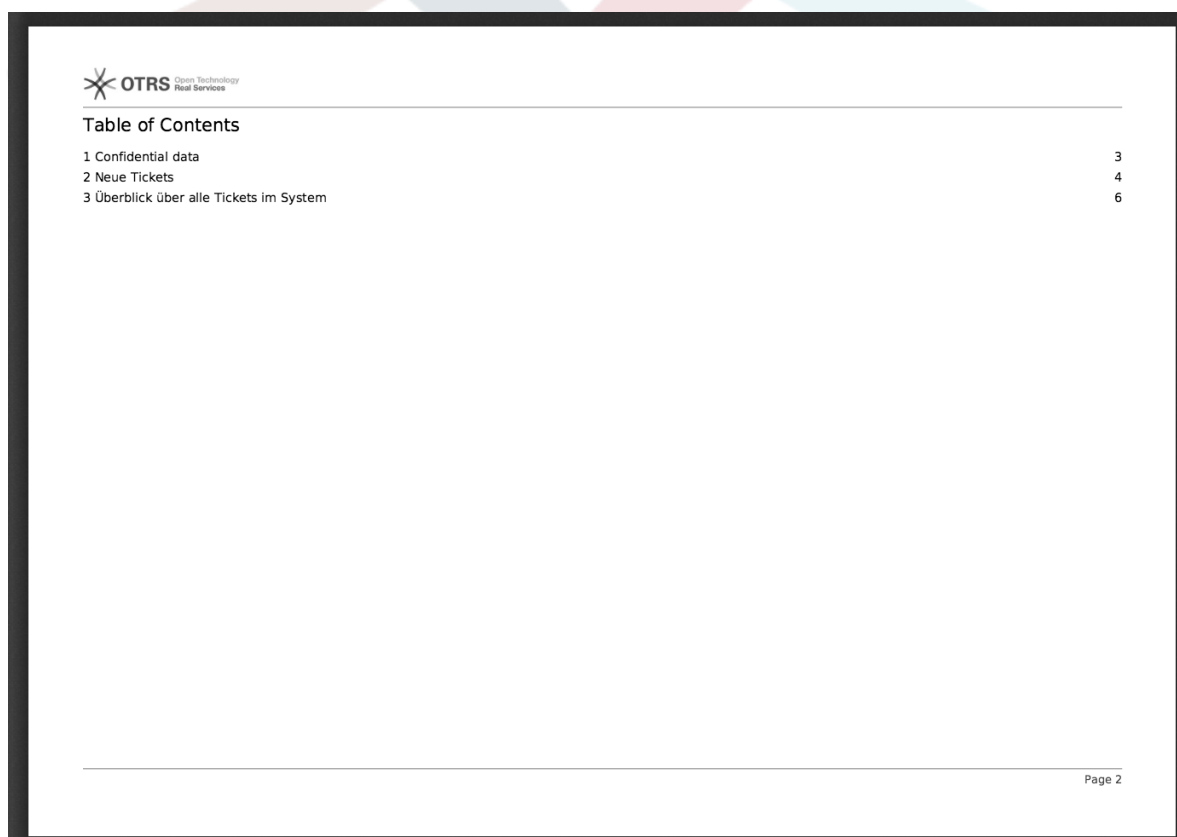
8.3.2. Kézzel előállított jelentések

Egy jelentés előállításához használhatja a jelentések áttekintőjéről elérhető „Futtatás most” gombot. Meg fogják kérni a megerősítésre, és azután a jelentés létre fog jönni és azonnal elküldésre kerül. Keresse meg lent az előállított jelentés képernyőképeit.


3.47. ábra - Jelentés: címlap



3.48. ábra - Jelentés: tartalomjegyzék



3.49. ábra - Jelentés: előszó




1 Confidential data

Please consider all data in this report as confidential and please don't hand it to unauthorized people.

Page 3

3.50. ábra - Jelentés: statisztikák



2 Neue Tickets

Queue	Tue 1	Wed 2	Thu 3	Fri 4	Sat 5	Sun 6	Mon 7	Tue 8	Wed 9	Thu 10	Fri 11	Sat 12	Sun 13	Mon 14	Tue 15	Wed 16	Thu 17	Fri 18	Sat 19	Sun 20	Mon 21	Tue 22	Wed 23	Thu 24	Fri 25	Sat 26	Sun 27	Mon 28
Junk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Misc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Postmaster	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Raw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Page 4

9. Az SLA mezőkiválasztó párbeszédablak

9.1. Leírás

A mezőkiválasztó párbeszédablak engedélyezi azon felugró üzenetek beállítását, amelyeket az ügyfeleknek akkor kell látniuk, amikor bizonyos SLA-kat választanak ki a jegy létrehozásakor az ügyintézői előtétprogramon. Ezek a felugró üzenetek információkat tartalmazhatnak arról az SLA-ról, amelyet az ügyfél kiválasztani készül, és megadja neki a lehetőséget a döntése átgondolásához.

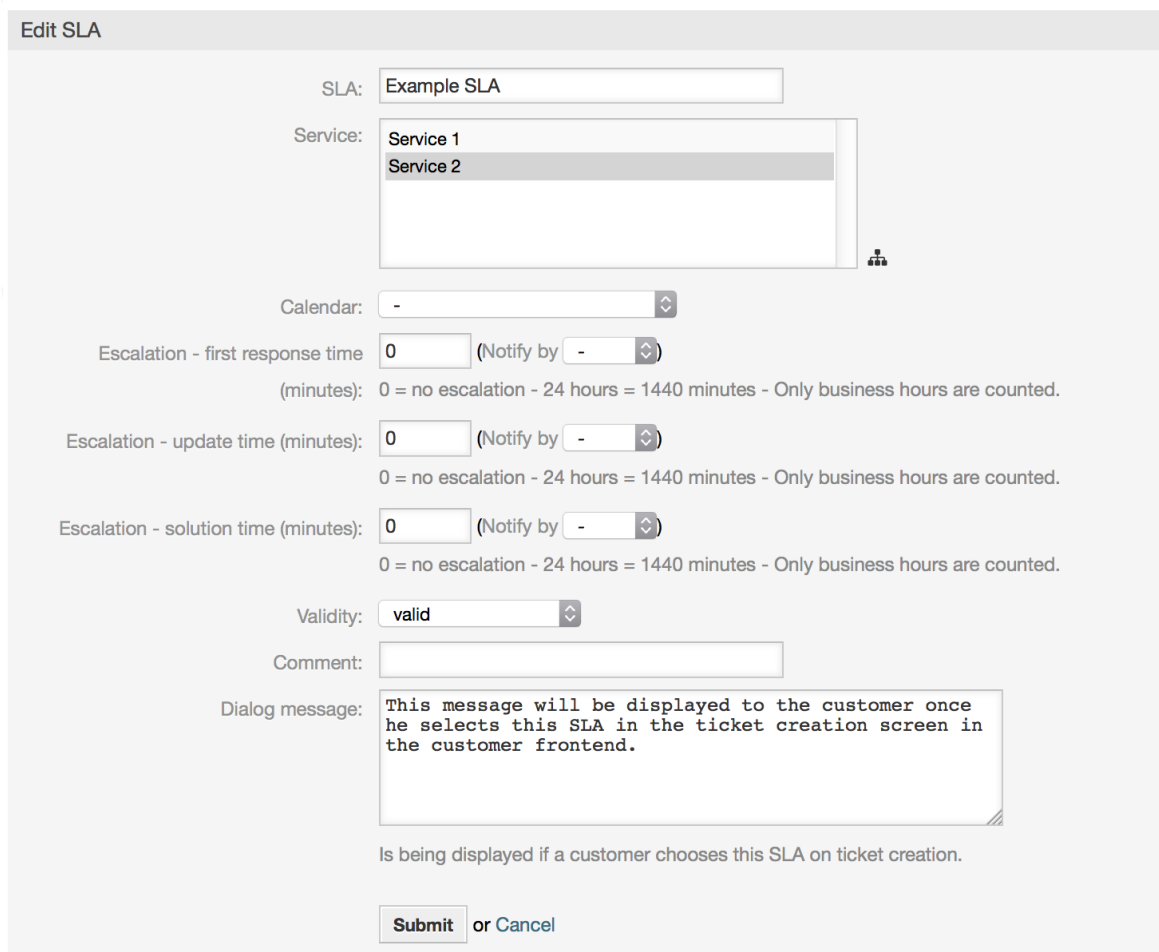
9.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

9.3. Használat

9.3.1. Az SLA üzenet beállítása

3.51. ábra - SLA beállítás



Edit SLA

SLA:

Service:

Calendar:

Escalation - first response time (Notify by
(minutes): 0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - update time (minutes): (Notify by
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.

Validity:

Comment:

Dialog message:

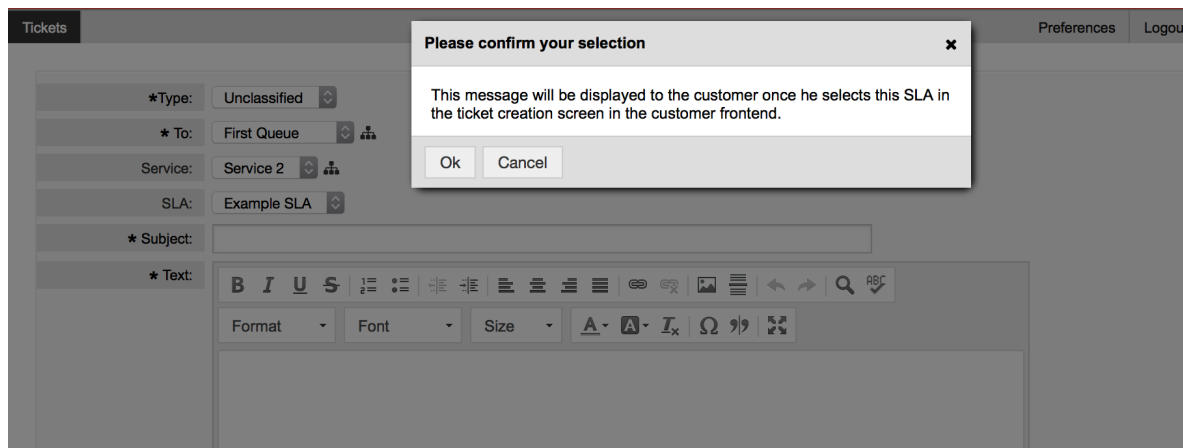
Is being displayed if a customer chooses this SLA on ticket creation.

or

Minden egyes SLA-nál beállíthatja az üzenetet az SLA adminisztrációs képernyő használatával.

9.3.2. Hogyan néz ki az üzenet az ügyfél előtétprogramon

3.52. ábra - SLA üzenet



Ez az, amit az ügyfél látni fog, miután kiválasztja az SLA-t, amelyhez az üzenet be lett állítva. Vagy megerősítheti, vagy elutasíthatja a választását. Az utóbbi azután vissza fogja állítani az SLA kiválasztását.

10. A bejegyzés melléklet áttekintő

10.1. Leírás

A bejegyzés melléklet áttekintő engedélyezi egy jegy összes melléklet listájának megtekintését. A mellékletek olyan attribútumok szerint lesznek felsorolva mint fájlnev, fájltypus, fájlmetret, a hozzáadás dátuma, és hogy mely bejegyzéshez tartoznak. Az áttekintő képernyőről letölthet bizonyos mellékleteket, vagy létrehozhat egy olyan archívumfájlt, amely az éppen megtekintett jegy több mellékletét vagy az összeset tartalmazza.

10.2. Beállítás

További beállítás nem szükséges.

10.3. Használat

3.53. ábra - Átváltás a bejegyzés melléklet áttekintőre

nk | Owner | Responsible | Attachments | Customer | Note | Pl

Miután egy jegy legalább egy melléklettel rendelkezik, a „Mellékletek” menüpont kerül megjelenítésre az AgentTicketZoom képernyőn. Erre kattintva egy felugró ablakot fog megynitni, amely az összes melléklet listáját tartalmazza.

3.54. ábra - A bejegyzés melléklet áttekintő használata

Attachments of Ticket#: 2014121854000013 - Test zum Splitten
 Close window

Attachment Overview

Filter Attachments...

<input type="checkbox"/>	TYPE	FILENAME	SIZE	▼ DATE	<input type="checkbox"/>	ARTICLE
<input type="checkbox"/>		chat-manager.jpeg	152.2 KBytes	01/15/2015 12:06	<input type="checkbox"/>	#4 - Note
<input type="checkbox"/>		cover1.jpg	81.9 KBytes	01/15/2015 12:06	<input type="checkbox"/>	#4 - Note
<input type="checkbox"/>		vector_dancers_by_blindblues46.pdf	512.4 KBytes	01/15/2015 12:06	<input type="checkbox"/>	#4 - Note

Close

11. A jegy idővonal nézete

11.1. Leírás

A jegy idővonal nézete biztosítja az összes olyan művelet időrendi nézetét, amely egy jegyen történt (amely bejegyzéseket, tulajdonosváltásokat, bejövő leveleket, stb. tartalmaz). A jegy idővonal nézetével az ügyintézők kevesebb idő alatt kaphatnak egy jó áttekintőt a jeggyel kapcsolatban.

11.2. Beállítás

Rendszerbeállítások

ChronicalViewEnabled

Csoport: OTRSBusiness, alcsoport: Frontend::Agent

Azt szabályozza, hogy a jegy idővonal nézete engedélyezve legyen-e vagy sem.

11.3. Használat

3.55. ábra - Átváltás a jegy idővonal nézetére



A jegy idővonal nézetének eléréséhez használja a bejegyzés felületi elem jobb felső sarkában lévő óra ikont az AgentTicketZoom nézeten. Át lesz irányítva az idővonal nézetre, és ez a nézet lesz megtartva elsőbbségiként, amíg vissza nem vált egy másik nézetre.

A jegy idővonal nézetén úgy dolgozhat a jeggyel, ahogy azt megszokta. Megvizsgálhatja az egyes események idejét az idővonalon, ha az egérkurzorra rámutat az egyes események mellett lévő kis négyzetre. Megtekintheti a bejegyzések teljes tartalmát a nagyítás ikon használatával az egyes bejegyzésdobozok tetején, ahol meg fogja találni az összes gyakori bejegyzésműveletet, mint például válasz, felosztás, továbbítás, stb.

3.56. ábra - A jegy idővonal nézetének használata

Ticket Timeline View

Outgoing Email

Subject: [Ticket#201412185400013]
From: OTRS System
To: mab_kunde2 mab_kunde2 mab_kunde2@localhost

Hello Mr. Customer,
 Thanks for your request. We're going to work on this!

 Super Support - Waterford Business Park
 5201 Blue Lagoon Drive - 8th Floor & 9th Floor - Miami, 33126 USA
 Email: hot@example.com - Web: [1]http://www.example.com/

Pending Time Set
 Updated: 2015-01-16 11:59

State Updated
 Old: "open" New: "pending reminder"

Note Added

Subject: Internal Note
From: "mab mab"

Changed SLA and Service. Please deal with this request.

Dynamic Field Updated
 Updated: FieldName=Multiselect;Value=Key1, Key2;OldValue=;

SLA Updated
 Updated SLA to SLA 1.

Service Updated
 Updated Service to Service 2.

Ticket Locked
 Locked ticket.

New Responsible
 New responsible is "mab".

New Owner
 New owner is "mab".

Incoming Web Request

Subject: Test zum Splitten
From: "mab_kunde2 mab_kunde2"
To: Junk

Customer Updated
 Updated: CustomerID=mab_kunde2;CustomerUser=mab_kunde2;

SLA Updated
 Updated SLA to SLA 2.

Service Updated
 Updated Service to Service 1.

Ticket Created
 12/18/2014 14:28:09

A. függelék - További erőforrások

otrs.com

Az OTRS weboldala a forráskóddal, dokumentációval és hírekkel a www.otrs.com címen érhető el. Itt a hivatalos szakmai szolgáltatásokkal és az OTRS adminisztrátorképzési szemináriumokkal kapcsolatos információkat is megtalálja az OTRS csoporttól, az OTRS készítőjétől.

Fordítások

Segíthet az OTRS lefordításában a saját nyelvére a [Transifex](#) oldalon.

