

Navodila za uporabo kartičnega sistema OTRS

Administracijski predel OTRS

Kazalo vsebine

Osnove.....	2
Uporabniki, skupine in pravila.....	2
Uporabniki.....	2
Skupine.....	3
Pravila.....	5
Stranke in skupine strank.....	6
Stranke.....	6
Skupine strank.....	7
Čakalne vrste.....	8
Nagovori, podpisi, priponke in odgovori.....	9
Podpisi.....	10
Priponke.....	11
Avtomatski odgovori.....	12
E-poštni naslovi.....	13
Obvestila.....	14
Stanja.....	15
Grafični vmesnik nastavitvev (SysConfig).....	15

Osnove

Administracijski predel OTRS sistema je osnova za OTRS administratorja. Vse pomembne nastavitve lahko urejate in pregledate preko tega modula.

Administracijski predel je dosegljiv preko povezave "Administrator" v osnovnem meniju. Povezava je prikazana le, če ste prijavljeni kot administrator ali pa imate nastavljene pravice za dostop do administracijskega predela. Po osnovni namestitvi se lahko prijavite v sistem kot OTRS administrator z uporabniškim imenom root@localhost in geslom root.

To je privzeto geslo vseh sveže nameščenih OTRS sistemov, čim prej ga spremenite preko povezave 'nastavitve'!

The screenshot shows the OTRS Administrator interface. At the top, there is a header with the OTRS logo, user information (Sebastijan Šilec), and the current date and time (10:08:33 - 30.11.2007). Below the header, there are several navigation icons: Odjava, Kartica, Statistika, and Nastavitve. The main content area is titled "[Administratorjev predel]" and is divided into four columns: "Uporabniki & Skupine & Pravila", "Čakalna vrsta & Odgovori", "Sistem", and "Ostalo". Each column contains a list of links to various administrative functions. At the bottom right, it says "Powered by OTRS 2.2.3".

Uporabniki, skupine in pravila

Uporabniki

Upravljanje uporabnikov je dostopno preko povezave "Uporabniki". Tukaj lahko ustvarite, spreminjate ali deaktivirate uporabniške račune. Prav tako lahko nastavite nekaj osnovnih nastavitvev za uporabnika (jezik uporabniškega vmesnika, predlogo,...).

The screenshot shows the OTRS Administrator interface with the "Upravljanje uporabnikov" module selected. The header is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled "[Upravljanje uporabnikov]" and contains a search form on the left and a list of users on the right. The search form has a field for "Iskanje:" and a "Iskanje" button. Below it, there is a "Dodaj uporabnika:" section with a "Dodaj" button. The list of users has a table with columns: "Uporabniško ime", "Ime", "E-Mail", and "veljavno/neveljavno". At the bottom, there is a "Zaznamek" section with a warning message: "Uporabnik mora biti ustvarjen, da lahko opravlja delo s karticami. Pozor: Novemu uporabniku ne pozabite nastaviti pravic za skupine ali pa mu dodeliti pravih!". At the bottom right, it says "Powered by OTRS 2.2.3".

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati uporabnika. Lahko ga deaktiviramo če mu nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Ko smo ustvarili novega uporabnika mi moramo nastaviti še pripadnost skupinam ali pravilom. Avtomatsko boste preusmerjeni na okno z nastavitvami skupin in uporabnikov.

Skupine

Vsak uporabnik bi naj pripadal vsaj eni skupini. Upravljanje s skupinami je dostopno preko povezave 'Skupine'.

[OTRS] Sebastijan Silec (sebastijan.silec@agenda.si) 10:29:01 - 30.11.2007

[Administratorjev predel]

Upravljanje s skupinami

Dodaj skupino:
Dodaj novo skupino.

Seznam:

Ime	Komentar	veljavno/neveljavno	Spremenjeno	Ustvarjeno
...	Group of all admins.	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
...	a...	veljavno	13.11.2007 10:47	13.11.2007 10:45
...	r...	veljavno	14.11.2007 14:52	14.11.2007 14:52
...	...	veljavno	14.11.2007 12:40	14.11.2007 12:40
...	r...	veljavno	14.11.2007 08:28	14.11.2007 08:28
...	c...	veljavno	13.11.2007 15:52	13.11.2007 15:52
...	...	veljavno	14.11.2007 12:25	14.11.2007 08:26
...	Group for stats access.	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
...	Group for default access.	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
...	...	veljavno	20.11.2007 08:59	20.11.2007 08:59

[Zaznamek]
 'admin' skupina dostopa do admin predela, 'stats' skupina do statističnega predela.
 Ustvari nove skupine, z različnimi dostopi uporabe (pr: prodaja, podpora, marketing,...).
 Uporabno pri ASP rešitvah.

Powered by OTRS 2.2.3

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati skupine. Lahko jo de-aktiviramo če ji nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Po privzeti instalaciji so v sistemu na volji 4 skupine.

Skupina	opis
admin	Skupina uporabnikov, ki ima administratorske privilegije v sistemu. Po instalaciji je v tej skupini samo uporabnik "root@localhost".
faq	Uporabniki v tej skupini lahko ustvarjajo in spreminjajo članke FAQ sistemu. Po instalaciji v tej skupini ni uporabnikov.
stats	Uporabniki v tej skupini lahko dostopajo do in ustvarjajo statistiko. Po instalaciji je v tej skupini samo uporabnik "root@localhost".
users	Uporabniki v tej skupini bodo predvidoma novi uporabniki, ki bodo imeli omejen dostop do OTRS sistema. To pomeni, da bodo lahko uporabljali le kartične funkcije sistema. Po instalaciji v tej skupini ni uporabnikov.

Dodajanje uporabnika skupini ali spreminjanje nastavitvev uporabnikovih skupin je dostopno preko povezave "Uporabniki <-> Skupine".

[OTRS] Sebastijan Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 10.4.3.03 - 30.11.2007

[Odjava](#) | [Kartica](#) | [Statistika](#) | [Nastavitve](#)

[Odgovoren \(0\)](#) | [Novo sporočilo \(0\)](#) | [Zaklenjene kartice \(0\)](#)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalna vrsta & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalna vrsta]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvesčila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[POP]	[Package Manager]

[Uporabniki <-> Skupine]

Uporabnik:Skupina (1:n)	Uporabnik:Skupina (n:1)
...	admin
...	...
...	...
...	...
...	...
...	...
root@localhost (Admin OTRS)	stats
...	users
...	...
...	...
...	...
...	...

Powered by OTRS 2.2.3

Pregled vseh skupin in uporabnikov je v spodnjem delu okna. Če bi radi spremenili privilegije za uporabnika samo kliknite na uporabniško ime. Za spremembo članov skupine pa kliknite na skupino.

Po osnovni namestitve so na voljo naslednji privilegiji.

privilegij	opis
ro	(Read only access) Dostop 'samo za branje' kartic in vnosov v tej skupini.
move into	Pravica premikati kartice in vnose med predeli, ki so del skupine.
create	Pravica ustvariti kartice in vnose v predelih, ki so del skupine.
owner	Pravica spremeniti lastnika kartice v predelih, ki so del skupine.
priority	Pravica spremeniti prioriteto kartic v predelih, ki so del skupine.
rw	Polni dostop do kartic in vnosov v predelih, ki so del skupine.

Pravila

Pravila so zelo učinkovite možnosti za upravljanje in spreminjanje dostopov mnogih uporabnikov. V velikih sistemih z veliko uporabniki, skupinami in čakalnimi vrstami nam lahko prihranijo veliko časa.

Predstavljajte si, da imate sistem 100 uporabnikov. 90 uporabnikov ima dostop do čakalne vrste "podpora", ki vsebuje nekaj pod vrst. Vsi zahtevki za podporo so obdelani v tej vrsti. Vse ostale vrste sistema niso dostopne tem 90 uporabnikom. Ostalih 10 uporabnikov pa lahko dostopa do vseh vrst v sistemu. Nekega dne podjetje odpre nov oddelek prodaja. Različni uporabniki potrebujejo dostope do novih vrst. Da bi ročno spremenili privilegije vsakemu uporabniku lahko porabimo veliko časa, zato lahko ustvarimo pravila za različne dostope. Nato uporabniku dodamo eno ali več pravil in s tem spremenimo dovoljenja za posameznega uporabnika.

[OTRS] Sebastian Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 11:05:38 - 30.11.2007

Odjava Kartica Statistika Nastavitve Odgovoren (0) Novo sporočilo (0) Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalna vrsta & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalna vrsta]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administrativ]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Upravljanje pravil]

Dodaj pravilo:
Dodaj novo pravilo.

Seznam:

Ime	Komentar	veljavno/neveljavno	Spremenjeno	Ustvarjeno
...	...	veljavno	19.11.2007 15:10	19.11.2007 15:10
...	...	veljavno	19.11.2007 15:10	14.11.2007 08:55
...	...	veljavno	14.11.2007 12:40	14.11.2007 12:40
...	...	veljavno	20.11.2007 08:50	20.11.2007 08:50
...	...	veljavno	14.11.2007 12:39	14.11.2007 12:39
...	...	veljavno	14.11.2007 09:02	14.11.2007 09:02
...	...	veljavno	20.11.2007 08:59	20.11.2007 08:59
...	...	veljavno	14.11.2007 12:55	14.11.2007 12:55

[Zaznamek]

Ustvari pravilo in ga dodaj skupinam, nato dodaj pravila uporabnikom.

Uporabno pri velikem številu uporabnikov in skupin.

Powered by OTRS 2.2.3

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati pravil. Lahko jih de-aktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

[OTRS] Sebastian Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 11:08:34 - 30.11.2007

Odjava | Kartica | Statistika | Nastavitve | Odgovoren (0) | Novo sporočilo (0) | Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalna vrsta & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalna vrsta]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Pravila <-> Uporabniki]

Uporabnik:Pravilo (1:n)

- ε [redacted]
- ε [redacted]
- ε [redacted]
- q [redacted]
- l [redacted]
- m [redacted]
- l [redacted]
- root@localhost (Admin OTRS)
- [redacted]
- s [redacted]
- l [redacted]
- l [redacted]
- v [redacted]

Uporabnik:Pravilo (n:1)

- l [redacted]
- in
- ~dostop
- ~dostop
- ~dostop
- ~dostop
- ~dostop
- ~dostop
- ~dostop

[OTRS] Sebastian Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 11:10:24 - 30.11.2007

Odjava | Kartica | Statistika | Nastavitve | Odgovoren (0) | Novo sporočilo (0) | Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalna vrsta & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalna vrsta]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Pravila <-> Skupine]

Pravilo:Skupina (1:n)

- ε [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- ostop
- ostop
- ostop
- ostop

Pravilo:Skupina (n:1)

- admin
- ia
- f [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- stats
- users

Za nastavitve različnih pravil (dostopov) lahko uporabite povezavi "Pravila <-> Uporabniki" ali "Pravila <-> Skupine"

Stranke in skupine strank

Stranke

OTRS podpira različne tipe uporabnikov. Povezava "Stranke" uporabljate za upravljanje uporabniških računov strank. Stranka se lahko tudi prijavi v OTRS sistem preko strankinega vmesnika (customer.pl), če ji to dovolite. Tukaj lahko stranka spreminja svoje nastavitve in pregleduje stanje svojih kartic. Uporabniški račun je potreben za generiranje zgodovine.

[OTRS] Sebastijan Šitec (sebastijan.sitec@agenda.si) 11.22.25 - 30.11.2007

Odjava Kartica Statistika Nastavitve
Odgovoren (0) Novo sporočilo (0) Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalna vrsta & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalna vrsta]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Upravljanje s strankami]

Iskanje:

Dodaj stranko:

Vir:

[Zaznamek]

- * Podatki so obvezni
- * Podatki so samo za branje

Ustvariti morate stranko, da bo zgenerirana zgodovina stranke in možna prijava preko uporabniškega vmesnika za stranke.

V bazi podatkov lahko poiščete vse uporabniške račune strank.

S klikom na gumb Ustvari lahko ustvarite nov račun. Vsa polja, ki so označena z (*) morajo vsebovati podatke. Če želimo, da se stranka prijavlja v sistem nastavimo geslo, drugače to ni potrebno. Nastaviti moramo tudi ID stranke. To je pomembno za identifikacijo stranke (ponavadi nastavimo isto kot uporabniško ime).

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati strank. Lahko jih de-aktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Skupine strank

Stranke lahko dodamo v skupine. To je smiselno, če imamo več uporabnikov enega podjetja, ki naj imajo različne dostope do svojih vrst. Najprej ustvarimo skupino, ki vsebuje uporabnike podjetja nato še čakalne vrste in izberemo skupino za te vrste.

Naslednji korak je, da aktiviramo podporo za skupine strank. To lahko nastavimo preko parametra CustomerGroupSupport v administracijskem vmesniku ali preko Kernel/Config.pm datoteke. S parametrom CustomerGroupAlwaysGroups lahko nastavimo skupine za novo ustvarjene uporabnike, nato bodo ti uporabniki avtomatsko dodani k skupini.

Preko povezave "Stranke <-> Skupine" lahko upravljamo s strankami in skupinami.

Čakalne vrste

Preko povezave "Čakalne vrste" lahko upravljamo z vrstami v sistemu. Na novo nameščenem sistemu obstajajo vrste "Junk", "Misc", "Postmaster" and "Raw". "Raw" je privzeta čakalna vrsta, vsa prihajajoča sporočila se nahajajo v njej, če niso nastavljeni nobeni filtri in pravila. Vrsto "Junk" lahko uporabimo za shranjevanje neželenih (spam) sporočil.

The screenshot shows the OTRS web interface for managing waiting queues. The top navigation bar includes 'Odjava', 'Kartica', 'Statistika', and 'Nastavitve'. The main content area is titled '[Administrativni predel]' and contains several sections. The 'Čakalne vrste & Odgovori' section is active, displaying a list of queues on the left and a configuration form on the right. The configuration form includes fields for 'Ime', 'Pod-vrsta od', 'Skupina', 'Čas za odklep (Minut)', 'Eskalacija - Čas prvega odgovora (Minut)', 'Eskalacija - čas za posodobitev kartice (Minut)', 'Eskalacija - čas za rešitev (Minut)', 'Poizvedba', 'Zaklep kartice po poizvedbi', 'Sistemski naslov', 'Nagovor', 'Podpis', 'Obvesti stranko o premikih', 'Obvesti stranko o spremembah stanja', 'Obvesti stranko o spremembah lastnika', 'Koledar', 'Veljavnost', and 'Komentar'. The 'Dodaj' button is visible at the bottom right of the form.

Obrazec na desni strani vam omogoča dodajanje nove čakalne vrste. Nastavite lahko ime in skupino, ki bo upravljala vrsto in ali bo vrsta pod-vrsta ali ne.

Če je uporabnik zaklenil kartico, lahko nastavite časovni interval po katerem sistem avtomatsko odklene kartico.

Nastavite lahko eskalacijo kartic. To pomeni, da po preteklem času sistem opozori, katere kartice potekle.

Nastavite lahko tudi prepoznavo starega lastnika kartice, če stranka pošlje poizvedbo, se nova kartica dodeli staremu lastniku.

Sistemski naslov je naslov s katerega bodo poslana zunanja sporočila iz te vrste. Izbiramo lahko med nagovori in podpisi, ki jih bo uporabljala vrsta. Predela nagovori in podpisi bodo podrobno opisani v nadaljevanju navodil.

Nastavimo lahko tudi ali je stranka obveščena kaj se dogaja z njenimi karticami.

Vse opisane nastavitve za nove vrste veljajo tudi za njene pod-vrste.

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati čakalnih vrst. Lahko jih deaktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Nagovori, podpisi, priponke in odgovori

Da bi pospešili odgovarjanje na kartice in standardizirali izgled odgovorov lahko definiramo odgovore v OTRS. Odgovor je lahko vezan na eno ali več čakalnih vrst, vrsta pa je prav tako lahko vezana na več različnih odgovorov. Ti odgovori so kasneje tudi prikazani v posamezni vrsti.

Po osnovni namestitvi je vnesen privzeti odgovor "empty answer" in definiran za vse vrste. Preko povezave "Odgovori" lahko upravljamo z odgovori.

The screenshot shows the OTRS Administrator interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Odjava', 'Kartica', 'Statistika', and 'Nastavitve'. The main menu includes 'Administratorjev predel' and a table with four columns: 'Uporabniki & Skupine & Pravila', 'Čakalne vrste & Odgovori', 'Sistem', and 'Ostalo'. The 'Upravljanje odgovorov' section is active, displaying a form with the following fields:

- Spremeni:** A list box containing 'Odgovor (2)' and 'empty answer (1)'. A 'Spremeni' button is below it.
- Dodaj:** A section for adding a new response, containing:
 - Ime:** A text input field.
 - Odgovor:** A large text area for the response content.
 - Priponke:** A list box for attachments.
 - Veljavnost:** A dropdown menu currently set to 'veljavno'.
 - Komentar:** A text input field.
- Buttons:** 'Dodaj' and 'Spremeni' buttons are located at the bottom right of the form area.

The screenshot shows the OTRS Administrator interface for configuring responses. The main menu is the same as in the previous screenshot. The active section is 'Odgovori <-> Čakalne vrste', which displays two columns of configuration options:

- Odgovor: Čakalne vrste (1:n):** A list box containing 'Odgovor' and 'empty answer'.
- Odgovor: Čakalne vrste (n:1):** A list box containing 'Junk', 'Misc', 'Postmaster', and 'Raw'.

Dodajanje in urejanje odgovorov je dostopno preko povezave "Odgovori <-> Čakalne vrste".

Odgovor je sestavljen iz treh delov (nagovora, glavnega teksta (odgovora) in podpisa). Vse tri komponente celotnega odgovora se poljubno nastavljajo v administracijskem vmesniku.

Nagovori

Prvi del odgovora je podpis, ki je ločen modul za odgovore. Nagovori so lahko povezani z eno ali več vrstami. Samo če je nagovor povezan z vrsto, je uporabljen v odgovoru poslanem iz te vrste. Preko povezave 'Nagovori' lahko upravljate z odgovori, ki jih bo uporabljal sistem.

[OTRS] Sebastijan Silec (sebastijan.silec@agenda.si) 14:33:25 - 30.11.2007

Odjava Kartica Statistika Nastavitve

Odgovoren (0) Novo sporočilo (0) Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administrativ]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sej]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročila]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Urejanje nagovorov]

Dodaj nagovor:

Dodaj nov nagovor.

Seznam:

Ime	Komentar	veljavno/neveljavno	Spremenjeno	Ustvarjeno
system standard salutation (en)	Standard Salutation [...]	veljavno	15.11.2007 14:18	19.10.2007 11:07

[Zaznamek]

Uporabne nastavitve:

- <OTRS_OWNER_*> Informacije o lastnikih kartice (pr: <OTRS_OWNER_UserFirstname>).
- <OTRS_RESPONSIBLE_*> Informacije o odgovornih (pr: <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).
- <OTRS_CURRENT_*> Informacije aktualnega uporabnika, ki je zahteval to operacijo (pr: <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).
- <OTRS_TICKET_*> Informacije o kartici (pr: <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).
- <OTRS_CUSTOMER_DATA_*> Informacije o aktualni stranki (pr: <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)
- <OTRS_CONFIG_*> Nastavitve sistema (pr: <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Ob privzeti namestitvi je v sistemu en nagovor "system standard salutation (en)".

Vsebina nagovorov je ponavadi dinamična, se spreminja pri vsaki kartici (pr: e-poštni naslov pošiljatelja), zato lahko v nagovorih uporabljamo spremenljivke.

Na dnu okna imamo nekaj primerov spremenljivk. Primer: Če uporabimo spremenljivko <OTRS_LAST_NAME> bo odgovor vseboval pošiljatelj priimek.

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati nagovorov. Lahko jih deaktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Podpisi

Tretji (del) modul za odgovore so podpisi . Podpisi so prav tako lahko vezani na posamezne vrste.

Podpise lahko upravljamo preko povezave "Podpisi".

[OTRS] Sebastijan Silec (sebastijan.silec@agenda.si) 14:44:01 - 30.11.2007

Odjava Kartica Statistika Nastavitve

Odgovoren (0) Novo sporočilo (0) Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpis]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administrativ]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sej]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročila]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Upravljanje podpisov]

Dodaj podpis:

Dodaj nov podpis.

Seznam:

Ime	Komentar	veljavno/neveljavno	Spremenjeno	Ustvarjeno
system standard signature (en)	Standard Signature.	veljavno	29.11.2007 08:54	19.10.2007 11:07

[Zaznamek]

Uporabne nastavitve:

- <OTRS_OWNER_*> Informacije o lastnikih kartice (pr: <OTRS_OWNER_UserFirstname>).
- <OTRS_RESPONSIBLE_*> Informacije o odgovornih (pr: <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).
- <OTRS_CURRENT_*> Informacije aktualnega uporabnika, ki je zahteval to operacijo (pr: <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).
- <OTRS_TICKET_*> Informacije o kartici (pr: <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).
- <OTRS_CUSTOMER_DATA_*> Informacije o aktualni stranki (pr: <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)
- <OTRS_CONFIG_*> Nastavitve sistema (pr: <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Ob privzeti namestitvi je v sistemu en podpis "system standard signature (en)".

Tako kot nagovori, lahko tudi podpisi vsebujejo dinamično vsebino. (pr: ime in priimek agenta, ki je odgovoril na kartico). V spodnjem delu okna so primeri uporabe. Če vključimo v podpis spremenljivko <OTRS_LAST_NAME> bo v podpisu odgovora vsebovan priimek agenta, ki je odgovoril na kartico.

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati podpisov. Lahko jih de-aktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Priponke

Možni dodatek, ki ga lahko vključimo v odgovor je priponka. Priponka bo uporabljena, če bomo uporabili odgovor, vendar je možno ob pošiljanju odgovora izbrati ali bomo poslali zraven priponko ali ne.

[OTRS] Sebastian Šilec (sebastian.silec@agenda.si) 08:45:30 - 03.12.2007

Odjava Kartica Statistika Nastavitve

Odgovoren (0) Novo sporočilo (0) Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpisi]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Upravljanje priponk]

Spremeni:

Dodaj:

Ime:

Priponka: Brskaj ...

Veljavnost: veljavno

Komentar:

Dodaj

Spremeni

Preko povezave 'Priponke' lahko naložimo priponke v bazo sistema. Ko je priponka naložena jo lahko povežemo z enim ali več odgovori, to naredimo na povezavi 'Priponke<->Odgovori'.

[OTRS] Sebastian Šilec (sebastian.silec@agenda.si) 08:46:10 - 03.12.2007

Odjava Kartica Statistika Nastavitve

Odgovoren (0) Novo sporočilo (0) Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpisi]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sei]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Odgovori <-> Priponke]

Odgovor:Priponka (1:n)	Odgovor:Priponka (n:1)
Odgovor	
empty answer	

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati priponk. Lahko jih de-aktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Avtomatski odgovori

OTRS lahko pošilja avtomatske odgovore strankam. Avtomatski odgovori se pošiljajo ob posebnih dogodkih, pr: če je ustvarjena nova kartica, če je poslana poizvedba, če je kartica zaprta ali jo zavrne sistem. Na povezavi "Avtomatski odgovori" lahko upravljamo z avtomatskimi odgovori. Ko ustvarimo nov odgovor lahko izberemo dogodek, ki bo sprožil avtomatski odgovor. Po osnovni namestitve so na voljo naslednji avto-odgovori.

ime	opis
auto reply	Če je ustvarjena nova kartica v vrsti.
auto reply/new ticket	Če je ponovno odprta že zaprta kartica z novo številko pr.: stranka odgovori na takšno kartico.
auto follow up	Če je prejeta poizvedba.
auto reject	Če sistem zavrne kartico.
auto remove	Če sistem izbriše kartico.

Avtomatski odgovori lahko vsebujejo dinamično vsebino. Če vstavimo spremenljivko `<OTRS_CUSTOMER_EMAIL[5]>`, bo v odgovoru prvih 5 vrstic strankinega e-sporočila. V spodnjem delu okna imamo več primerov uporabe spremenljivk.

[OTRS] Sebastijan Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 08:59:31 - 03.12.2007

[Odjava](#) | [Kartica](#) | [Statistika](#) | [Nastavitve](#)

[Odgovoren \(0\)](#) | [Novo sporočilo \(0\)](#) | [Zaklenjene kartice \(0\)](#)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podjela]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sej]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Čakalna vrsta <-> Upravljanje avtomatskih odgovorov]

Nastavitve

Čakalne vrste	Avtomatski odgovori
Junk	-brez-
Misc	-brez-
Postmaster	-brez-
Raw	-brez-
...	-brez-
...	-brez-
...	-brez-
...	-brez-
...	-brez-
...	-brez-
...	-brez-
...	-brez-

Za dodajanje avtomatskih odgovorov sledimo povezavi "Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste".

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati avtomatskih odgovorov. Lahko jih de-aktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

E-poštni naslovi

Da lahko OTRS pošilja e-sporočila moramo imeti vsaj en veljaven elektronski naslov. OTRS lahko upravlja z več naslovi hkrati. Vsaj en naslov mora biti dodeljen vrsti, vendar je možno tudi dodeliti en naslov več vrstam. To pomeni, da lahko več naslovov pošilja sporočila v isto vrsto, ampak samo en naslov lahko pošilja izhodna e-sporočila. Na povezavi "E-mail naslovi" lahko upravljamo z vsemi naslovi, ki jih bo uporabljal sistem. Ko ustvarjamo vrste lahko nastavimo, kateri izhodni naslov se bo uporabljal za določeno vrsto.

[OTRS] Sebastijan Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 09:34:38 - 03.12.2007

[Odjava](#) | [Kartica](#) | [Statistika](#) | [Nastavitve](#)

[Odgovoren \(0\)](#) | [Novo sporočilo \(0\)](#) | [Zaklenjene kartice \(0\)](#)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podjela]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sej]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Status]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Upravljanje e-mail naslovov]

Dodaj sistemski naslov:

Dodaj nov sistemski naslov.

Seznam:

ime	Prikazno ime	veljavno/neveljavno	Spremenjeno	Ustvarjeno
podpora_...i	podpora	veljavno	29.11.2007 08:22	19.10.2007 11:07

[Zaznamek]

Vsi prihajajoči e-maili s tem naslovom (Za:) bodo preusmerjeni v izbrano čakalno vrsto.

Primer:

E-Mail:

Prikazno ime:

Čakalne vrste:

Pri ustvarjanju e-poštnih naslovov lahko povežemo določen naslov z čakalno vrsto ali podvrsto. To omogoča sistemu, da sortira prihajajoča sporočila in jih razporedi po polju Za: v pravilno čakalno vrsto.

*Da bi ohranili doslednost podatkov v OTRS ni možno izbrisati e-poštnih naslovov. Lahko jih deaktiviramo če jim nastavimo veljavnost na 'neveljaven' ali 'začasno neveljaven'.

Obvestila

Stranke in agenti si lahko pod nastavitvami nastavijo prejemanje obvestil.

The screenshot shows the OTRS web interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Odjava', 'Kartica', 'Statistika', and 'Nastavitve'. The main content area is divided into several sections:

- [Administratorjev predel]**: A table with four columns: 'Uporabniki & Skupine & Pravila', 'Čakalne vrste & Odgovori', 'Sistem', and 'Ostalo'. It lists various system components and their relationships.
- [Upravljanje z obvestili]**: A configuration page for notifications. It has two main panels:
 - Spremeni:** A list of notification types with a dropdown menu and a 'Spremeni' button. The list includes items like 'ar_SA::Agent::AddNote', 'ar_SA::Agent::Escalation', 'ar_SA::Agent::FollowUp', etc.
 - Obvestila:** A form for editing a notification, with fields for 'Tip:', 'Zadeva:', and 'Tekst:'.
- [Zaznamek]**: A small section at the bottom indicating that a notification will be sent to the agent or customer.

Obvestilo bo poslano agentu ali stranki.

Na povezavi "Obvestila" lahko upravljamo z obvestili sistema. Spremenimo lahko naslov in vsebino obvestila. Izberemo obvestilo na levi strani in ga naložimo z gumbom Spremeni. Ime obvestila nam pove v katerem jeziku je napisano obvestilo in kateri dogodek sproži obvestilo ter komu je poslano obvestilo.

Prav tako kot pri odgovorih lahko v obvestilih uporabljamo dinamično vsebino. V spodnjem delu okna najdemo nekaj primerov.

Stanja

Preko povezave "Stanja" lahko upravljamo različna stanja, ki jih želimo uporabljati v sistemu OTRS.

[OTRS] Sebastian Šilec (sebastijan.silec@agenda.si) 09.42.50 - 04.12.2007

Odjava | Kartica | Statistika | Nastavitve

Odgovoren (0) | Novo sporočilo (0) | Zaklenjene kartice (0)

[Administratorjev predel]

Uporabniki & Skupine & Pravila	Čakalne vrste & Odgovori	Sistem	Ostalo
[Uporabniki]	[Čakalne vrste]	[Nagovor]	[PostMaster POP3 Account]
[Skupine]	[Odgovori]	[Podpisi]	[PostMaster Filter]
[Uporabniki <-> Skupine]	[Odgovori <-> Čakalne vrste]	[E-Mail naslovi]	[GenericAgent]
[Stranke]	[Avtomatski odgovori]	[Obvestila]	[Obvestila administratorjev]
[Podjetja]	[Avtomatski odgovori <-> Čakalne vrste]	[Tip]	[Upravljanje sej]
[Stranke <-> Skupine]	[Priponke]	[Stanja]	[Performance Log (dnevnik zmogljivosti)]
[Stranke <-> Servisi]	[Priponke <-> Odgovori]	[Servis]	[Sistemsko poročilo]
[Pravila]		[SLA]	[SQL Box]
[Pravila <-> Uporabniki]		[S/MIME]	[SysConfig]
[Pravila <-> Skupine]		[PGP]	[Package Manager]

[Upjavljanje stanj]

Dodaj stanje:

Dodaj novo stanje.

Seznam:

Ime	Tip	veljavno/neveljavno	Spremenjeno	Ustvarjeno
closed_successful	zaprto	veljavno	15.11.2007 14:21	19.10.2007 11:07
closed_unsuccessful	zaprto	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
merged	zlepljeno	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
new	novi	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
open	odprto	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
pending_auto_close+	čakanje avtomatsko	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
pending_auto_close-	čakanje avtomatsko	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
pending_reminder	čakanje na opozorilo	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07
removed	odstranjeno	veljavno	19.10.2007 11:07	19.10.2007 11:07

[Zaznamek]

Pozor: Pazite, da boste spremenili tudi privzeta stanja v Kernel/Comfig.pm!

Poglej tudi: <http://doc.otrs.org/cvs/en/html/state.html>

Po osnovni instalaciji so na voljo naslednja stanja: "closed successful", "closed unsuccessful", "merged", "new", "open", "pending auto close+", "pending auto close-" "pending reminder" and "removed". Vsako stanje mora biti povezano s tipom stanja. Privzeta so naslednja stanja: "closed", "merged", "new", "open", "pending auto", "pending reminder" and "removed".

Grafični vmesnik nastavitvev (SysConfig)

V verzijah OTRS 2.0 in novejših je možno spremeniti skoraj vse nastavitve OTRS sistema preko grafičnega vmesnika.

[SysConfig]

Iskanje (932):

Iskanje:

Izbira skupine:

Skupina: Framework (302)

Prenesi nastavitve:

Prenesi vse spremembe nastavitve.

Naloži nastavitve:

Datoteka:

Podskupina	Elementi	Skupina
------------	----------	---------

Prav tako lahko izvozimo in uvozimo želene nastavitve.

Več navodil najdete na <http://doc.otrs.org/2.2/en/html/>