



Universität Hamburg

DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

Request Tracker 4.2.x

Primary Steps & Presetting

Benutzerhandbuch

Version 1.0

Inhalt

Kapitel 1	Erste Eindrücke	4
1.1	Login-Maske	4
1.2	Startseite	5
	Markierte Tickets:	5
	Meine 5 dringendsten Tickets.....	5
	Schnelle Ticket Erstellung:.....	6
	Meine Erinnerungen (ehemals: „Wiedervorlage“):	6
	Schnellsuche:	6
	Aktualisieren:	7
Kapitel 2	Suchfunktion	8
2.1	Schnellsuche	8
2.2	Vereinfachte Suche.....	8
2.3	(Komplexe) Suche erstellen	10
2.4	Ticket Suche – Suche speichern / laden	14
Kapitel 3	Ticketaufbau	16
3.1	Übersicht	16
3.2	Grundlagen	17
3.3	Personen.....	17
3.4	Anlagen	17
3.5	Mehr über den Auftraggeber (ehemals: „Klient“ oder „Requestor“)	18
3.6	Erinnerungen (ehemals: Wiedervorlage).....	18
3.7	Datumsangaben.....	19
3.8	Beziehungen.....	19
3.9	Quicklinks / Aktionen	19
Kapitel 4	Basics Ticketbearbeitung	21
4.1	Ticket erstellen	21
4.2	Tickets einer Queue anzeigen lassen	22
4.3	Ticket nach Ticketnummer/Betreff suchen	22
4.4	Bereich (Queue) wechseln	23
4.5	Besitzer (Owner) wechseln.....	24
4.5	Status ändern	24
4.6	Auftraggeber (ehemals: „Requestor“) hinzufügen oder löschen	25
4.7	Kommentieren / Antworten	26
4.8	Anhänge lesen / hinzufügen	27
4.9	Ticket markieren	29
4.10	Tickets zusammenfügen	29
Kapitel 5	Voreinstellungen	31
5.1	Passwort ändern.....	31

5.2	Signatur erstellen	31
5.3	Sortierreihenfolge ändern	32
5.4	Voreinstellungen für die Erstellung neuer Tickets.....	32
Kapitel 6	Fehler & Tricks	34
6.1	Matrikelnummer suchen	34
6.2	Keine Tickets in „Die 10 neuesten Anfragen...“	34
Kapitel 7	Änderungen gegenüber der alten Version RT4	36
7.1	Optik.....	36
7.2	TOFU-Mails wg. neuer Zitat-Ansicht möglich	37

Kapitel 1 Erste Eindrücke

1.1 Login-Maske

Nicht angemeldet.



Anmelden

Anmelden

Benutzername:

Passwort:

Anmelden

Für lokale Hilfe kontaktieren Sie bitte serviceline@rrz.uni-hamburg.de



»|« RT 4.2.12 Alle Rechte vorbehalten 1998-2015 Best Practical Solutions, LLC.

Veröffentlicht unter Version 2 der GNU GPL
Kontaktieren Sie bitte sales@bestpractical.com für Unterstützung, Schulung, angepasste Entwicklungen oder bei Lizenzfragen.

Abb. 1.1 Login-Maske. Benutzernamen und Passwörter wurden von dem alten RT übernommen.

1.2 Startseite

ite ▾ Suchen ▾ Artikel ▾ Werkzeuge ▾ Administrator ▾ Angemeldet als S.Line ▾

auf einen Blick Neues Ticket in

^ Markierte Tickets Ändern

#	Betreff	Priorität	Bereich	Status	
470237	StuP Hilfe! Studentenausweis verloren	0	F-EPB-Psych	neu	☆
470233	AW: (U2-019144-000000) GrundOR - Klausurinformationen	0	STINE-infomail	neu	☆
470224	Änderung der Prüfungsform	0	F-MIN-Math	neu	☆
470205	Change of email address / Alias verkuerzen	0	BenVW	offen	☆

^ Meine 5 dringenden Tickets Ändern

#	Betreff	Priorität	Bereich	Status
469283	WLAN: Wartung des NAC-Guest-Servers am Mittwoch, den 27.01.2016 ab 13:00 Uhr	0	serviceline	offen
470247	205 / 20500000 / Sinologie I (Sprache und Liter / Magister / DL	0	STINE-Line	neu

^ Die 5 neusten Tickets ohne Besitzer Ändern

#	Betreff	Bereich	Status	Erstellt	
470274	Anmeldung Klausur Experimentalphysik im Nebenfach	F-MIN-Phy	neu	vor 7 Monate	Übernehmen
470266	225 / 22500000 / Rechtswissenschaft / Staatsprüfung / DL	STINE-Line	neu	vor 7 Monate	Übernehmen
470263	Returned Mail: Newsletter der Fakultät BWL	STINE-infomail	neu	vor 7 Monate	Übernehmen
470261	5. Test wird nicht angezeigt	E-HUL.DLL.Beratung	neu	vor 7 Monate	Übernehmen
470260	WlInf. B.Sc. (5600000) - Auslandssemester: Notenspiegel (en) & Anrechnung Module	F-MIN-Inf	neu	vor 7 Monate	Übernehmen

^ Meine Erinnerungen

^ Schnellsuche

Bereich	neu	offen
APS	11	79
BenVW	24	29
Bib-LBS-Admin	4	-
Bib-WiSo-Feedback	2	-
Bib-WiSo-WiWi	-	-
Bib-WiWi-ZBW-Done	-	-
Bib-WiWi-ZBW-Order	1	7
CN-Betrieb-HCU	1	27
CN-Betrieb-HFBK	-	23
CN-Betrieb-HFMT	-	-
E-HUL.DLL.Beratung	3	-
E-HUL.DLL.CommSy	20	56
E-HUL.DLL.OLAT	-	22
E-HUL.DLL.OLAT_3rdL	-	18
E-Learn-1stLevel	-	-
E-Learn-MIN	5	3
E-Learn-UKE	2	-
E-Learn-WiSo	-	2

Abb. 1.2 Übersicht der Bereiche auf der Startseite

Markierte Tickets:

^ Markierte Tickets Ändern

#	Betreff	Priorität	Bereich	Status	
470237	StuP Hilfe! Studentenausweis verloren	0	F-EPB-Psych	neu	☆
470233	AW: (U2-019144-000000) GrundOR - Klausurinformationen	0	STINE-infomail	neu	☆

Abb. 1.3 Bereich „Markierte Tickets“ ist zu finden auf der Startseite

Sie können bestimmte Tickets zu „Markierten Tickets“ machen. Diese Tickets werden Ihnen wie Lesezeichen bzw. Favoriten angezeigt: Sie markieren ein Ticket, indem Sie den Stern klicken, der daraufhin gelb wird. Man findet ihn sowohl in der Liste als auch im markierten Ticket selbst.

Meine 5 dringenden Tickets

^ Meine 5 dringenden Tickets Ändern

#	Betreff	Priorität	Bereich	Status
469283	WLAN: Wartung des NAC-Guest-Servers am Mittwoch, den 27.01.2016 ab 13:00 Uhr	0	serviceline	offen
470247	205 / 20500000 / Sinologie I (Sprache und Liter / Magister / DL	0	STINE-Line	neu

Abb. 1.4 Bereich „Meine dringenden Tickets“ ist auf der Startseite zu finden

Diese Tabelle listet maximal zehn Tickets¹, die Ihnen zur Bearbeitung zugeordnet wurden bzw. die Sie sich selbst zugewiesen (*geownert*) haben. Diese Tickets sollten von Ihnen bearbeitet werden.

¹ Diese Einstellung können Sie ändern, indem Sie auf „Ändern“ gehen und bei Punkt „Zeilen pro Fenster“ Ihre gewünschte Anzahl eingeben.

Idealerweise sollten hier keine Tickets über einen längeren Zeitraum unbearbeitet / offen liegen bleiben. Eine Auflistung aller „Ihrer“ Tickets erhalten Sie, wenn Sie auf die Überschrift *„Ihre dringenden Tickets“* klicken. Die Tickets können dort nach jeder der angezeigten Spalten ab- oder aufsteigend sortiert werden.

Schnelle Ticket Erstellung:

^ Schnelle Ticket Erstellung

Betreff:

Bereich: Besitzer:

Auftraggeber:

Inhalt:

Abb. 1.6 Bereich „Schnelle Ticket Erstellung“ ist auf der Startseite zu finden

Mit dieser Funktion können Sie auf einfache Weise ein neues Ticket erstellen. Wählen Sie dazu aus dem Drop-Down-Menü den „Bereich“ (ehemals „Queue“), in dem Sie das Ticket einstellen möchten.

In das Feld „Auftraggeber“ (ehemals „Klient“ oder „Requestor“) tragen Sie die eMailadresse des Anfragenstellers ein. Er wird automatisch über die Ticketerstellung benachrichtigt und erhält zukünftige Antworten per Mail. Vorgelegt ist dieses Feld immer mit der eigenen eMailadresse.

Unter „Besitzer“ können Sie einstellen, wem das Ticket zugewiesen werden soll. Voreingestellt sind Sie selbst. Alternativ können Sie hier jedoch auch „Nobody“ oder gleich die entsprechende Ansprechperson einstellen.

Meine Erinnerungen (ehemals: „Wiedervorlage“):

^ Meine Erinnerungen

Erinnerung	Fällig	Ticket
Wiedervorlage Ticket von gestern	20 Stunden	#470237: StuP Hilfe! Studentenausweis verloren

Abb. 1.7 Bereich „Meine Erinnerungen (ehemals: „Wiedervorlagen“)“ ist auf der Startseite zu finden

Wenn ein Ticket für Sie auf Wiedervorlage liegt, erscheint es in diesem Bereich.

Erklärungen am Beispiel:

„20 Stunden“: Die Wiedervorlage ist terminlich erst in 20 Stunden geplant. Zeitpunkt für die Zählung ist 00:00 Uhr eines eingestellten Wiedervorlage-Datums. Die Betreffzeile („Wiedervorlage Ticket von gestern“) kann selbst gewählt werden.

Schnellsuche:

^ Schnellsuche Ändern			
Bereich	neu	offen	zurückgestellt
APS	11	79	6
BenVW	24	29	1
Bib-LBS-Admin	4	-	-
Bib-WiSo-Feedback	2	-	-
Bib-WiSo-WiWi	-	-	-
Bib-WiWi-ZBW-Done	-	-	-
Bib-WiWi-ZBW-Order	1	7	-
CN-Betrieb-HCU	1	27	-
CN-Betrieb-HFBK	-	23	-
CN-Betrieb-HFMT	-	-	2
E-HUL.DLL.Beratung	3	-	-
E-HUL.DLL.CommSy	20	56	-
E-HUL.DLL.OLAT	-	22	17
F-AWW	12	5	-
F-BWL	16	17	11
F-EPB-ABK	-	-	-

Abb. 1.8 Bereich „Schnellsuche“ ist auf der Startseite zu finden

Die Tabelle liefert eine Übersicht über all diejenigen Bereiche (Queues), für die Sie Sichtrechte besitzen. Auf einen Blick können Sie herauslesen, wie viele Tickets jeweils mit dem Status „neu“, „offen“ und „zurückgestellt“ in den einzelnen Bereichen eingestellt sind. Jeder Zelleneintrag dieser Tabelle ist eine Referenz, die Ihnen eine Auflistung der zugehörigen Tickets per Klick liefert.

Aktualisieren:

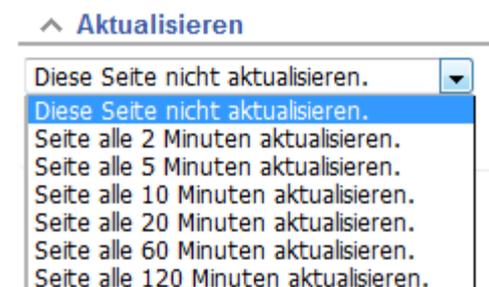


Abb. 1.9 Bereich „Aktualisieren“ ist auf der Startseite zu finden

Sie können einstellen, in welchen Abständen der Inhalt der Startseite aktualisiert werden soll.

Kapitel 2 Suchfunktion

2.1 Schnellsuche

siehe hierzu unter Kapitel 4 -> Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. **Basics Ticketbearbeitung**

2.2 Vereinfachte Suche

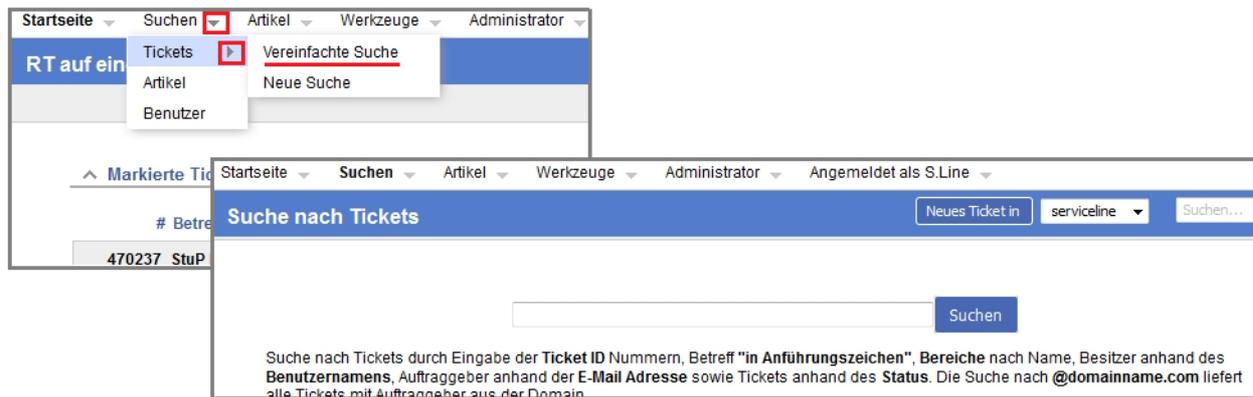


Abb. 2.1 Maske der Vereinfachten Suche

Die vereinfachte Suche finden Sie im oberen Menü. Mit dieser Art der Suche werden automatisch Tickets mit dem gewünschten Suchbegriff und dem Status „neu“, „offen“ oder „zurückgestellt“ angezeigt. Anhand der im Fenster schon genannten Kriterien kann das System durchsucht und die Tickets gefunden werden.

2.3 (Komplexe) Suche erstellen

Diese Funktion ermöglicht es, anhand selbst ausgewählter Kriterien eine komplexe Suchanfrage zu kreieren.

Startseite ▾ Suchen ▾ Artikel ▾ Werkzeuge ▾ Administrator ▾ Angemeldet als **blime**

Suche erstellen Neues Ticket in Suchen...

Suche editieren Erweitert

^ Kriterien hinzufügen

ID	kleiner als ▾	<input type="text"/>
Betreff ▾	enthält ▾	<input type="text"/>
Bereich	ist ▾	- ▾
Status	ist ▾	- ▾
Besitzer ▾	ist ▾	<input type="text"/>
Auftraggeber I ▾	enthält ▾	<input type="text"/>
Besitzer Grupp ▾	ist ▾	<input type="text"/>
Erstellt ▾	vor dem ▾	<input type="text"/>
Gearbeitete Zi ▾	kleiner als ▾	<input type="text"/> Minuten ▾
Priorität ▾	kleiner als ▾	<input type="text"/>
Kind ▾	ist ▾	<input type="text"/>
Bemerkungen	enthält ▾	<input type="text"/>

Verknüpfung UND ODER

Diese Werte hinzufügen

Diese Werte hinzufügen und Suche starten

^ Aktuelle Suche

^ Sortierung

Sortiert nach:

ID	aufsteigend ▾
[keine]	aufsteigend ▾
[keine]	aufsteigend ▾
[keine]	aufsteigend ▾

Zeilen pro Seite:

^ Gespeicherte Suchanfragen

Datenschutz:

Beschreibung:

Gespeicherte Suchanfragen laden:

^ Spalten Anzeige

Spalten hinzufügen:

- ID
- Bereichsname
- Betreff
- Status
- Erweiterter Status
- Aktualisierungsstatus

Format:

Verknüpfung: - ▾

Spaltenüberschrift:

Größe: - ▾

Darstellung: - ▾

Zeige Spalten:

- ID
- Betreff
- Status
- Bereichsname

Format aktualisieren und suchen

Abb. 2.2 Komplexe Suchanfragenerstellung „Suche erstellen“

Kriterien hinzufügen

Mit Hilfe dieser Felder können Sie sich Ihre ganz spezielle Suchanfrage zusammenstellen.² Ein Beispiel soll den Gebrauch verdeutlichen: Ich möchte mir alle offenen Tickets ab Ticketnummer 123456 anzeigen lassen, deren Betreff das Wort „Das“ enthält, die im Bereich „F-Recht“ liegen und von ServiceLine (S.Line) erstellt worden sind. Dann würde meine Anfrage folgendermaßen aussehen:

^ Kriterien hinzufügen

ID	größer als	123456
Betreff	enthält	Das
Bereich	ist	F-Recht
Status	ist	-
Ersteller	ist	S.Line
Auftraggeber I	enthält	
Besitzer Grupp	ist	
Erstellt	vor dem	
Gearbeitete Ze	kleiner als	Minuter
Priorität	kleiner als	
Kind	ist	
Bemerkungen	enthält	

Verknüpfung UND ODER

Abb. 2.3 Bereich „Kriterium hinzufügen“ unter „Tickets“

Meine gewählten Bedingungen werden durch den Operator „UND“ verknüpft und müssen somit alle erfüllt sein. Würde ich den ODER-Operator auswählen, so würden Tickets angezeigt werden, die mindestens ein gewähltes Kriterium enthalten. Um die Suche sofort zu starten, betätige ich den darunterliegenden Button „Diese Werte hinzufügen und Suche starten“.

Sie können ein Kriterium auch mehrmals mit unterschiedlichen Werten in eine Suche einbinden. Beispiel: Ich suche diejenigen Tickets, deren Status „neu“ oder „zurückgestellt“ ist. Dazu wähle ich als ersten Status „neu“ aus und benutze den Button „Diese Werte hinzufügen“. Damit fülle ich das Fenster „Aktuelle Suche“:

^ Kriterien hinzufügen

ID	kleiner als	
Betreff	enthält	
Bereich	ist	-
Status	ist	-
Besitzer	ist	
Auftraggeber I	enthält	
Besitzer Grupp	ist	
Erstellt	vor dem	

Verknüpfung UND ODER

^ Aktuelle Suche:

Status = 'new'

Diese Werte hinzufügen

Abb. 2.4 Bereich „Aktuelle Suche“ mit einem Suchkriterium

² Sie können diese speziellen Suchen auch speichern. Siehe hierzu: Kap. 2.4

Nun wähle ich den Status „zurückgestellt“ und den Operator „oder“ aus, und füge diese Kriterien ebenfalls hinzu. Meine Suche starte ich dann mit dem Button „Diese Werte hinzufügen und Suche starten“. (Die Kriterien werden nicht erneut hinzugefügt.)

Im folgenden Fenster werden die ausgewählten Kriterien und ihre Verbindung miteinander angezeigt. Es ist mit den Pfeilen möglich, eine markierte Zeile nach oben

↑ oder unten ↓ zu verschieben und mit den ← → - Buttons eine Klammerstruktur zu erzeugen.



Abb. 2.5 Bereich „Kriterien hinzufügen“ mit zwei Suchkriterien

Möchten Sie Ihre Suchkriterien nicht nur mit einem der beiden Operatoren verbinden, sondern die Operatoren mischen, so ist dies durch die Klammerstruktur möglich.

Beispiel: Sie möchten alle Tickets sehen, die im Bereich „STINE“ liegen und den Status „neu“ oder „offen“ haben.

Die Struktur dieser komplexen Suchabfrage müsste dann wie folgt aussehen:

Queue = 'STINE' AND (Status = 'open' OR Status = 'new')

Um diese Suchabfrage zu kreieren, gehen Sie folgender Maßen vor:

1. Bereich ist STINE → Diese Werte hinzufügen
2. Status ist offen, AND → Diese Werte hinzufügen
3. → - Button drücken
4. Status ist neu, AND → Diese Werte hinzufügen

Die Ansicht in dem Fenster „Aktuelle Suche“ sieht dann wie folgt aus:

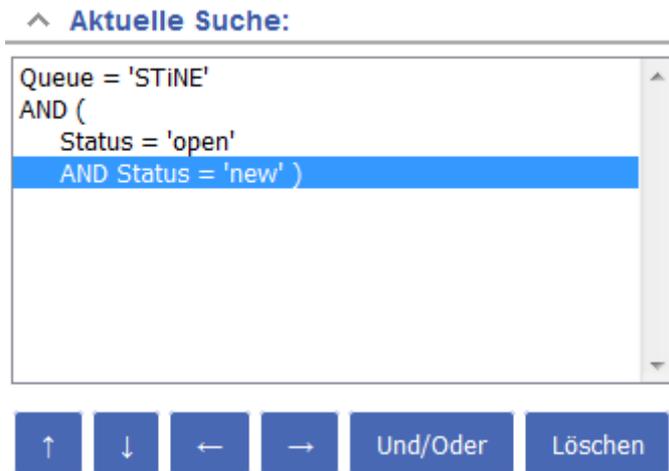


Abb. 2.6 Suchanfrage mit und&oder-Verknüpfung

Der Suchtext ist auch unter „Erweitert“ einzusehen und kann hier manuell bearbeitet werden.

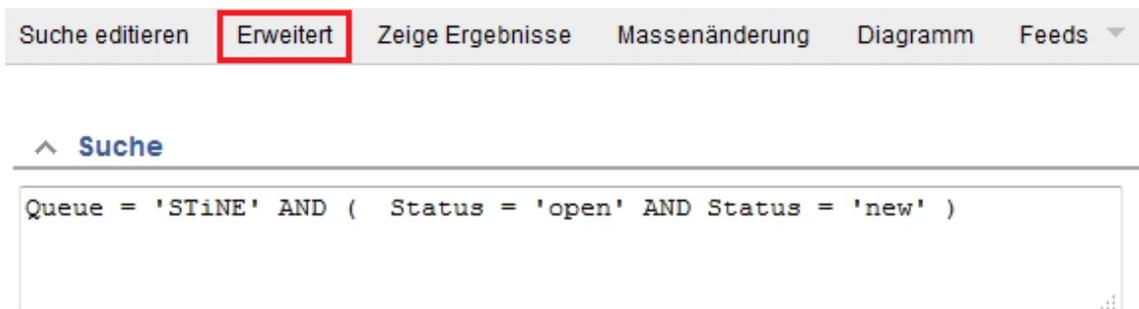


Abb. 2.7 Text einer erstellten Suchabfrage unter „Erweitert“

Die zuletzt erstellte Suchanfrage können Sie unter „Suche editieren“ verändern und natürlich auch erneut starten.

Wenn Sie den Punkt „Neue Suche“ verwenden oder sich neu einloggen, wird die letzte Suchanfrage gelöscht. Sie starten dann mit der Eingabe einer Suchanfrage mit blanken Feldern von vorne. Das Zurücksetzen betrifft auch alle anderen Einstellungen, die Sie auf dieser Seite treffen können.

Mit dem Button **Und/Oder** kann der Operator gewechselt werden.

Mit dem Button **Löschen** können einzeln markierte Zeilen gelöscht werden.

Eine Markierung mehrerer Zeilen mit gehaltener Strg-Taste ist ebenfalls möglich.

Sortierung

Bevor eine Suchanfrage gestartet wird, können Sie über „Sortierung“ einstellen, wonach die Liste der gefundenen Tickets sortiert werden soll.

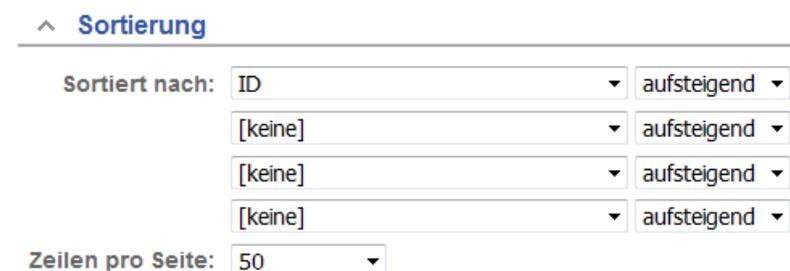


Abb. 2.8 Bereich „Sortierung“ mit zwei eingestellten Anforderungen

Spalten Anzeige

Über die „Spalten Anzeige“ können Sie die Spalten auswählen, die Sie in der Ergebnisliste interessieren. Die Ergebnisliste wird dann nur mit den Informationen aus diesen Spalten zusammengestellt. Dazu wählen Sie im Bereich „Spalten hinzufügen“ Einträge aus, und verschieben Sie mit dem Button  in den Bereich „Zeige Spalten“. Hier sehen Sie, welche Spalten für die Anzeige übernommen werden.

Spalten Anzeige



Abb. 2.9 Bereich „Spalten Anzeige“ zu finden in „Suche erstellen“

Die Reihenfolge ändern Sie mit den   - Buttons.

Mit dem Button  entfernen Sie die jeweils markierte Zeile aus dem Anzeigebereich. Eine Mehrfachmarkierung ist hier nicht möglich. Die Spalte ID kann nicht gelöscht werden.

Der Button  am Ende der Seite ermöglicht ebenfalls ein Starten der Suche.

Den Aufbau einer möglichen Ergebnisliste zeigt das folgende Bild:

Startseite ▾ Suchen ▾ Artikel ▾ Werkzeuge ▾ Administrator ▾ Angemeldet als S.Line ▾

8.751 Tickets gefunden							Neues Ticket
#	Betreff	Erstellt	Zuletzt aktualisiert von	Status	Bereich	Besitzer	
470034	699/ BALKON D-22/ R-StfachB/ STINE 'eingefroren'/ SFL	Do 28. Jan 09:59:00 2016	B.Th...	erledigt	STINE	Nobody in particular	
465884	660-Noteneingabe // MA	Mo 11. Jan 19:46:28 2016	B.Th...	erledigt	STINE	Nobody in particular	
465823	699/ BALKON D-67/ R-Raum/ Login/ SFL	Mo 11. Jan 15:50:06 2016	B.Th...	erledigt	STINE	Nobody in particular	
465556	**SPAM** rryyfxtorcu Online Shopping	Mo 11. Jan 07:24:42 2016	B.Th...	erledigt	STINE	Nobody in particular	
466402	TAN-liste gesperrt	Mi 13. Jan 13:51:49 2016	N.S...	erledigt	STINE	Nobody in particular	
466010	AW: [Stine-fakultaeten] STINE: Kurzanleitung "Individueller	Di 12. Jan 11:07:16 2016	B.Th...	erledigt	STINE	Nobody in particular	
465908	iTAN-Block	Mo 11. Jan 22:27:52 2016	B.Th...	erledigt	STINE	Nobody in particular	

Abb. 2.10 Aufbau der Ergebnisliste einer Suchanfrage

2.4 Ticket Suche – Suche speichern / laden

Sofern das entsprechende Recht vorhanden ist, können die eingetragenen Suchanfragen auch gespeichert werden.

The screenshot shows the 'Suche erstellen' (Create Search) page in Request Tracker. The main search criteria table is visible, with columns for field name, operator, and value. A dialog box titled 'Gespeicherte Suchanfragen' (Saved Searches) is overlaid on the search criteria. This dialog has a 'Datenschutz:' (Data Protection) dropdown menu currently set to 'Meine gespeicherten Suchanfragen'. Below it is a 'Beschreibung:' (Description) text input field and a 'Speichern' (Save) button. At the bottom of the dialog, there is a 'Gespeicherte Suchanfragen laden:' (Load Saved Searches) dropdown menu and a 'Laden' (Load) button. The background search criteria table includes fields like ID, Betreff, Bereich, Status, Besitzer, Auftraggeber, etc., with various operators like 'kleiner als', 'enthält', 'ist', etc.

Abb. 2.11 Feld „Gespeicherte Suchanfragen“

Den Bereich „Gespeicherte Suchanfragen“ findet Sie auf der Seite „Suche erstellen“ unter „Suchen“ → „Tickets“ → „Neue Suche“. Um die hier zusammengebaute Suchanfrage zu speichern, wählen Sie im Bereich „Gespeicherte Suchanfragen“ die gewünschte Auswahl im Feld „Datenschutz“ und bestimmen einen sinnvollen Text im Feld „Beschreibung“, dann den Button **Speichern** drücken.

Unter „Datenschutz“ bestimmen Sie, ob nur Sie oder vielleicht noch andere Personengruppen auf Ihre gespeicherte Suchanfrage zugreifen können sollen. Sie können eine Suchabfrage für Personengruppen speichern, denen Sie zugehörig sind, und so allen Mitgliedern dieser Personengruppe die Suchanfrage zur Verfügung stellen.

Sie können auch eine „Gespeicherte Suchanfragen laden“: Wählen Sie eine gespeicherte Suchanfrage aus und klicken auf **Laden**.

Kapitel 3 Ticketaufbau

3.1 Übersicht

Seite ▾ Suchen ▾ Artikel ▾ Werkzeuge ▾ Administrator ▾ Angemeldet als S.Line ▾

9017: Sprachenzentrum / Computerinstallation/Telefon/Drucker für neue Mita...

Anzeige Verlauf Grundlagen Personen Datumsangaben Beziehungen Alles Erinnerungen Aktionen ☆

^ Ticket Metadaten

^ Grundlagen

Id: 449017
 Status: offen
 Priorität: 0/5
 Bereich: APS

^ Benutzerdefinierte Felder

Bemerkungen: (kein Wert)
 Area: (kein Wert)
 RRZ-Feedback: (kein Wert)
 RRZ-Feedback-Inhalt:
 RRZ-RaumNr: (kein Wert)
 RRZ-Adresse: (kein Wert)
 RRZ-Rufnr: (kein Wert)

^ Personen

Besitzer: Nobody (Nobody in particular)
 Auftraggeber: Sprachenzentrum / Sprachcenter @uni-hamburg.de
 Cc:
 AdminCc:

^ Anlagen

smime.p7s

- Do 19. Nov 14:26:37 2015 (5,3KiB) von Nobody (Nobody in particular)

^ Mehr über die Auftraggeber

[Sprachcenter <Sprachcenter@uni-hamburg.de>](#) [User Summary](#)

Kommentare zu diesem Benutzer:
 Kein Kommentar zu diesem Benutzer angegeben

[Aktive Tickets](#) [Inaktive Tickets](#) [Alle Tickets](#)

Die 10 dringenden aktiv Tickets dieses Benutzers:

470160	Nobody in particular	Bitte um Erhöhung des E-Mail-Quotas	offen
--------	----------------------	-------------------------------------	-------

^ Erinnerungen

Neue Erinnerung
 Betreff:
 Besitzer: S.Line (RRZ ServiceLine) ▾
 Fällig:

^ Datumsangaben

Erstellt: Di 20. Okt 15:22:48 2015
 Beginnt: Nicht angegeben
 Begonnen: Di 20. Okt 15:22:48 2015
 Letzter Kontakt: Di 20. Okt 17:14:05 2015
 Fällig: Nicht angegeben
 Geschlossen: Nicht angegeben
 Aktualisiert: Do 19. Nov 14:26:38 2015 von

^ Beziehungen [Diagramm](#) [Gantt Chart](#)

Abhängig von: (Erstellen)
 Voraussetzung von: (Erstellen)

Eltern: (Erstellen) • 429206: Computerinstallation/Telefon/Drucker für neue Mitarbeiter [erledigt] (Nobody in particular)

Kinder: (Erstellen)
 Bezieht sich auf: (Erstellen)

Bezogen von: (Erstellen) • 428398: Computerinstallation/Telefon/Drucker für neue Mitarbeiter [offen] (Nobody in particular)

Abhängig von ▾ Ticket in

^ Verlauf [Alle zitierten Texte anzeigen](#) — [Alle Kopfzeilen anzeigen](#)

Di 01. Sep 16:32:04 2015 [Sprachcenter <Sprachcenter@uni-hamburg.de>](#) - Ticket #428392: - Ticket

Betreff: Computerinstallation/Telefon/Drucker für neue Mitarbeiter
 Datum: Tue, 1 Sep 2015 16:29:52 +0200
 An: <rrz.serviceline@uni-hamburg.de>
 Von: "Sprachcenter" <Sprachcenter@uni-hamburg.de>

Herunterladen (unbenannt)
[mit Kopfzeilen](#)
 text/plain 1.1KiB

Liebes Serviceline-Team,

Herunterladen (unbenannt)
[mit Kopfzeilen](#)
 text/html 4.5KiB

wir haben zwei neue Mitarbeiter, für die wir ein Büro einrichten müssen (das Flächenmanagement hat kurzfristig eine ehemalige Teeküche ... in ein Büro umgewandelt, daher ist dort bisher noch nichts vorhanden).

Abb. 3.1 Ticketaufbau

Der Bereich „Ticket Metadaten“ enthält die im folgenden vorgestellten Informationsbereiche. Bis auf „Anlagen“ und „Mehr über den Auftraggeber“ kann jeder Bereich über das obige Menü oder per Klick auf die Überschrift einzeln angezeigt und bearbeitet werden.

3.2 Grundlagen



Abb. 3.2 Bereich „Grundlagen“ im Ticket

ID = Ticketnummer

Status = aktueller Status des Tickets

Priorität: soweit vergeben

Bereich = Zuständigkeitsbereich (ehemals „Queue“), in der das Ticket sich befindet

3.3 Personen

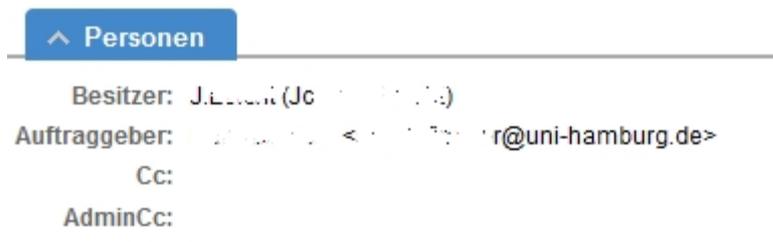


Abb. 3.3 Bereich „Personen“ im Ticket

Besitzer = aktuell zugewiesener Bearbeiter (ehemals „Owner“) des Tickets

Auftraggeber = eMailadressen des Anfragenstellers (ehemals „Klient“ oder „Requestor“)

CC: (Carbon Copy), Empfänger der Kopie

3.4 Anlagen

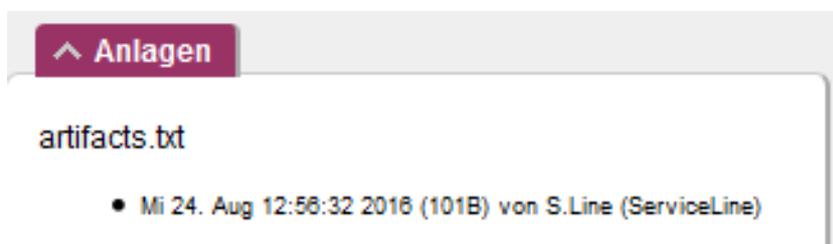


Abb. 3.4 Bereich „Anlagen“ im Ticket

Wenn einem Ticket Dateien (Dokumente, Grafiken, ...) angehängt sind, werden diese im Fenster „Anlagen“ aufgelistet. Sie können die Datei per Klick auf das Datum anzeigen lassen bzw. herunterladen. Sind keine Anlagen vorhanden, ist dieses Fenster nicht vorhanden.

3.5 Mehr über den Auftraggeber (ehemals: „Klient“ oder „Requestor“)

^ Mehr über die Auftraggeber

... <...@uni-hamburg.de> [User Summary](#)

Kommentare zu diesem Benutzer:
Kein Kommentar zu diesem Benutzer angegeben

[Aktive Tickets](#) [Inaktive Tickets](#) [Alle Tickets](#)

Die 10 dringenden aktiv Tickets dieses Benutzers:

470160	Nobody in particular	Bitte um Erhöhung des E-Mail-Quotas	offen
450903	Nobody in particular	Autokorrektur PowerPoint erkennt englischen Text nicht	offen

Abb. 3.5 Bereich „Mehr über die Auftraggeber“ im Ticket

Für jeden eingetragenen Auftraggeber wird ein eigener Kasten angezeigt. Interessant hier ist, dass noch andere offene Tickets desselben Auftraggebers angezeigt werden. Das Kriterium für die Zuordnung ist die eMailadresse.

3.6 Erinnerungen (ehemals: Wiedervorlage)

^ Erinnerungen

Neue Erinnerung

Betreff:

Besitzer:

Fällig:

Abb. 3.6 Bereich „Erinnerungen“ im Ticket

Es ist möglich, sich oder jemand anderem dieses Ticket auf Wiedervorlage zu legen, bzw. (sich) eine Erinnerung anzulegen. Hierfür geben Sie einen möglichst aussagekräftigen frei wählbaren Betreff an, wählen in dem Drop-Down-Menü den (neuen) Besitzer aus und stellen über die Kalender-Funktion ein Wiedervorlagdatum ein. Mit Klick auf den Button „Speichern“ wird die Erinnerung angelegt.

3.7 Datumsangaben

^ Datumsangaben

Erstellt: Di 20. Okt 15:22:48 2015
 Beginnt: Nicht angegeben
 Begonnen: Di 20. Okt 15:22:48 2015
Letzter Kontakt: Di 20. Okt 17:14:05 2015
 Fällig: Nicht angegeben
 Geschlossen: Nicht angegeben
 Aktualisiert: Do 19. Nov 14:26:38 2015 von J.F.

Abb. 3.7 Bereich „Datumsangaben“ im Ticket

Erstellt: Erstellungsdatum des Tickets

Begonnen: Datum des ersten Kommentars oder der ersten Antwort.

Letzter Kontakt: Datum der zuletzt geschriebenen Antwort

Geschlossen: Datum, an dem das Ticket den Status „geschlossen“ erhalten hat

Aktualisiert: Datum der letzten Aktion in diesem Ticket

3.8 Beziehungen

^ Beziehungen Diagramm Gantt Cha

Abhängig von:
 (Erstellen)

Voraussetzung von:
 (Erstellen)

Eltern: (Erstellen)

- 429206: Computerinstallation/Telefon/Drucker für neue Mitarbeiter [erledigt] (Nobody in particular)

Kinder: (Erstellen)

Bezieht sich auf:
 (Erstellen)

Bezogen von:

- 428398: Computerinstallation/Telefon/Drucker für neue Mitarbeiter [offen] (M. ...)

Abb. 3.8 Bereich „Beziehungen“ im Ticket

Über „Beziehungen“ ist es möglich, zwei Tickets in eines zusammenzufügen (ehemals „Merge into“) und andere Beziehungen zwischen Tickets herzustellen. Hierbei können Sie mehrere Tickets in Abhängigkeiten zu-/ voneinander bringen.

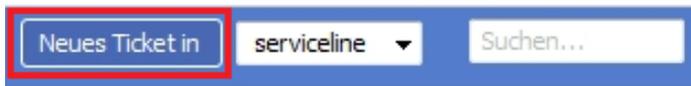
3.9 Quicklinks / Aktionen

Wenn Sie ein Ticket aufrufen, haben Sie in der Quicklink- bzw. „Aktionen“-Zeile die Möglichkeit, bestimmte dort zur Verfügung gestellte Aktionen (Auswahl je nach aktuellem Status des Tickets) mit nur einem Klick zu erledigen, wie zum Beispiel das Ticket direkt zu „übernehmen“ oder ein fertig bearbeitetes Ticket zu „erledigen“.

Kapitel 4 Basics Ticketbearbeitung

4.1 Ticket erstellen

Für die Erstellung eines neuen Tickets gibt es drei Möglichkeiten. Die erste wurde bereits im Abschnitt 1.2 Startseite auf Seite 5 beschrieben. Die zweite Möglichkeit ergibt sich über den oberen rechten Bereich im RT unter „*Neues Ticket in*“ (Lesen Sie bitte auch den Abschnitt 5.4 Voreinstellungen für die Erstellung neuer Tickets auf Seite 32.)



Per Klick auf den Button gelangen Sie auf die Seite „*Erstelle ein neues Ticket*“:

Abb. 4.1 Erstelle eine neue Anfrage über „*Neues Ticket in*“

Automatisch wird Ihre eigene eMailadresse als Klient eingetragen. Idealerweise sollte hier nur die eMailadresse der Person stehen, die ein Anliegen hat. Wenn Sie das Ticket für jemanden anderen aufnehmen, tauschen Sie bitte Ihre eMailadresse gegen die des Anfragenerstellers aus.

Gleichzeitig können Sie einen anderen Ticketstatus eintragen und dieses Ticket sofort einer Person (Besitzer) zuweisen.

Wie Sie einen Anhang hinzufügen lesen Sie bitte im 4.8 [Anhänge lesen / hinzufügen](#) auf Seite 27 nach.

4.4 Bereich (ehemals: „Queue“) wechseln

Rufen Sie das Ticket auf und klicken Sie auf Grundlagen. Es öffnet sich folgendes Fenster:

Ändere Ticket #470283

^ Ändere Ticket #470283

Betreff: Für den RT4 wird ein neues Handbuch ber

Status: neu (Unverändert) ▾

Bereich: serviceline ▾

Besitzer: Nobody in particular ▾

Geschätzte Zeit: Minuten ▾

Gearbeitete Zeit: Minuten ▾

Verbleibende Zeit: Minuten ▾

Priorität: 0

Endpriorität: 5

▼ Benutzerdefinierte Felder

Wenn Sie oben etwas aktualisiert haben denken Sie an [Änderungen speichern](#)

Abb. 4.4 Bearbeiten der Ticketgrundlagen

Um den Bereich zu wechseln, wählen Sie bitte den entsprechenden Eintrag aus dem Drop-Down-Menü aus. Dazu rechts auf klicken und anschließend die gewünschte Zeile auswählen. Ihre eingetragenen Änderungen speichern Sie mit dem Button „Änderungen speichern“ ab.

Eine erfolgreiche Änderung bestätigt das System sofort auf folgende Weise:

Anzeige Verlauf Grundlagen Personen Datumsangaben Beziehungen Alles Erinnerungen Aktionen ▾ ☆

Ticket 470283: Bereich von serviceline in RT3 geändert

Abb. 4.5 Ergebnismeldung der Bereichsänderung

Im Ticketverlauf wird nach chronologischer Ordnung ein Eintrag der folgenden Form hinzugefügt:

Mo 22. Aug 10:57:15 2016 S.Line (ServiceLine) - Bereich von serviceline in RT3 geändert

Abb. 4.6 Dokumentation der Bereichsänderung im Ticketverlauf

4.5 Besitzer wechseln

Klicken Sie im aufgerufenen Ticket auf „Grundlagen“ oder „Personen“.

Um den Besitzer zu wechseln, wählen Sie bitte den entsprechenden Eintrag aus dem Drop-Down-Menü aus. Dazu klicken Sie rechts auf  und wählen anschließend die gewünschte Zeile aus. Ihre eingetragenen Änderungen speichern Sie mit dem Button „Änderungen speichern“ ab.

Eine erfolgreiche Änderung bestätigt das System sofort auf folgende Weise:

Besitzer wurde von S.Line zu N.Schmidt geändert

Abb. 4.7 Ergebnismeldung des Besitzerwechsels

Im Ticketverlauf wird nach chronologischer Ordnung ein Eintrag der folgenden Form hinzugefügt:



Abb. 4.8 Dokumentation des Besitzerwechsels im Ticketverlauf

Über die Quicklinks (oben rechts) können Sie das Ticket mit einem Klick direkt „übernehmen“ (ehemals „take“). Die Ergebnismeldung vom System ist identisch. Der Eintrag im Ticketverlauf ist folgender Art:

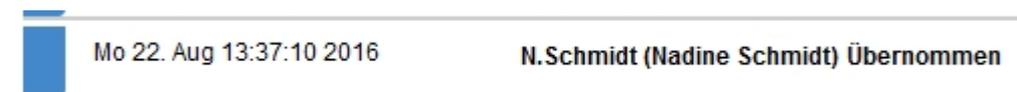
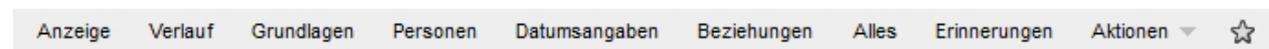


Abb. 4.9 Dokumentation der Ticketübernahme im Ticketverlauf

Sie können den Besitzer ebenfalls wechseln, während Sie ein Kommentar/eine Antwort verfassen.

Eine kleine Tücke hält der RT jedoch parat: Wenn ein Ticket bereits einer anderen Person zugewiesen ist und Sie sich selbst als Besitzer setzen möchten, so funktioniert dies nur, wenn Sie die Funktion „Übernehmen“ benutzen.

Ein Auswählen Ihres eigenen Namens in der Drop-Down-Box hinter „Besitzer“ hat keinen Erfolg und führt zu der Fehlermeldung:



Sie können nur Tickets übernehmen die keinen Besitzer haben

Abb. 4.10 Meldung, die erscheint, wenn Sie sich selbst als Besitzer setzen möchten, obwohl bereits ein Besitzer existiert

4.5 Status ändern

Sie können den Status im aufgerufenen Ticket auf drei Weisen ändern: Per Klick auf „Grundlagen“, über die Quicklinks (oben rechts), sofern der gewünschte Status angezeigt wird, oder während Sie ein Kommentar/eine Antwort verfassen.

Um den Status über „Grundlagen“ zu ändern, wählen Sie bitte den entsprechenden Eintrag aus den jeweiligen Drop-Down-Menüs aus. Ihre eingetragene Änderungen speichern Sie mit dem Button „Änderungen speichern“ ab.

Eine erfolgreiche Änderung wird vom System sofort auf folgende Weise bestätigt:

Wählen Sie unter „*Neue Beobachter hinzufügen*“ den Typ „*Auftraggeber*“ aus und geben Sie in dem Feld dahinter die korrigierte/neue eMailadresse bzw. Nutzernamen an. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit dem Button „*Änderungen speichern*“. Unter „*Personen*“ ist der neu angelegte Auftraggeber danach unter „*Auftraggeber*“ mit aufgelistet. Das System meldet dann sofort den Erfolg:

N.Schmidt wurde als Auftraggeber für dieses Ticket hinzugefügt.

Abb. 4.14 Ergebnismeldung für das Hinzufügen eines Klienten

Im Ticketverlauf ist folgender Eintrag hinzugekommen:

Mo 22. Aug 15:56:42 2016

S.Line (ServiceLine) - Auftraggeber N.Schmidt (Nadine Schmidt) hinzugefügt

Abb. 4.15 Dokumentation des Hinzufügens eines Klienten im Ticketverlauf

Um eine eMailadresse zu löschen, setzen Sie im Kästchen davor durch Klick auf das Kästchen einen Haken und bestätigen dies durch den Button „*Änderungen speichern*“.

N.Schmidt ist kein Auftraggeber mehr von diesem Ticket

Abb. 4.16 Ergebnismeldung für das Löschen eines Klienten

4.7 Kommentieren / Antworten

Kommentare werden im Gegensatz zu den Antworten nicht an den Klienten versandt. Mit einem Kommentar können Sie mit anderen RT-Usern, die an der Bearbeitung eines Tickets beteiligt sind, kommunizieren oder Ihre Arbeit dokumentieren. Eine Antwort sollten Sie schreiben, wenn Sie dem Klienten etwas mitteilen möchten.

Um ein Kommentar oder eine Antwort zu erstellen klicken Sie auf den entsprechenden Eintrag in den Quicklinks. Es öffnet sich folgendes Fenster:

The screenshot shows the 'Ticket und Transaktion' form in the Request Tracker. The 'Aktualisierungstyp' dropdown menu is highlighted with a red circle and set to 'Kommentare (werden nicht an Auftraggeber geschickt)'. Below it, the 'Status' is set to 'erledigt (Unverändert)', the 'Besitzer' is 'S.Line (ServiceLine) (Unverändert)', and the 'Gearbeitet' field is empty. The 'Anfrage aktualisieren' button at the bottom of the form is highlighted with a red box. The 'Nachricht' section on the left contains fields for 'Einmaliger Cc:', 'Einmaliger BCC:', 'Betreff:', and 'Nachricht:', along with a 'Wähle einen Artikel der eingefügt werden soll' dropdown and a 'Go' button. A text area for the message content is visible, containing a warning about comments not being sent to the client and a note about quoting previous messages.

Nachricht

Einmaliger:
Cc: (Auswählen zum Hinzufügen) <serviceline@rrz.uni-hamburg.de>

Einmaliger:
Bcc: (Auswählen zum Hinzufügen) <serviceline@rrz.uni-hamburg.de>

Signiere Verschlüsseln

Betreff: Für den RT4 wird ein neues Handbuch benötigt / bitte eine neue .pd

Nachricht: Artikel suchen

Diesen Artikel einfügen:

Wähle einen Artikel der eingefügt werden soll

Anhängen: Keine Datei ausgewählt.

Ticket und Transaktion

Aktualisierungstyp: Antwort an Auftraggeber

Status: erledigt (Unverändert) ▾

Besitzer: S.Line (ServiceLine) (Unverändert) ▾

Gearbeitet: Minuten ▾

Dies ist eine Antwort auf eine Anfrage. Der Auftraggeber wird diesen Text von Ihnen erhalten. Zu sehen ist dies einerseits an der roten Hintergrundfarbe im Textfeld und wiederum rechts oben am "Aktualisierungstyp".

> Auch hier werden zitierte Texte wieder mit einem ">" vor jeder Zeile gekennzeichnet.

body

Abb. 4.17 Eine Antwort / ein Kommentar erstellen

Wenn Sie die Quicklinks des Ticketverlaufs genommen haben, wird der jeweilige Nachrichtentext, auf den Sie sich beziehen, im Textfeld übernommen. Auf dem anderen Wege erhalten Sie für Ihre Eingaben nur ein leeres Textfenster.

Tippen Sie Ihren Kommentar / Ihre Antwort in das große Textfeld. Gleichzeitig können Sie einen neuen Status einstellen, den Besitzer ändern oder Anhänge mit hinzufügen. Sie können sich auch an dieser Stelle noch über das entsprechende Drop-Down-Menü für einen anderen Aktualisierungstyp (Kommentar oder Antwort) entscheiden.

Speichern Sie Ihre Änderungen mit dem Button „Anfrage Aktualisieren“. Das System bestätigt diese Aktion mit der folgenden Meldung:



Abb. 4.18 Ergebnismeldung für das Erstellen eines Kommentars / einer Antwort

4.8 Anhänge lesen / hinzufügen

Im RT4 ist es möglich Anhänge, von außerhalb des Systems zu empfangen. Über die Antwort-/Kommentarfunktion ist es auch möglich, Anhänge zu versenden bzw. anzuhängen. Dafür steht das folgende Feld zur Verfügung:

Anhängen: Keine Datei ausgewählt.

Abb. 4.19 Anhang hinzufügen

Um eine Anlage anzuhängen, klicken Sie auf den „Durchsuchen“-Button und wählen die gewünschte Datei aus. Möchten Sie mehr als eine Datei anhängen, wählen Sie anschließend „Weitere Dateien anhängen“. Die bereits ausgewählte Datei wird als Dateianhang aufgelistet und ein leeres Feld für die nächste Datei bereitgestellt.

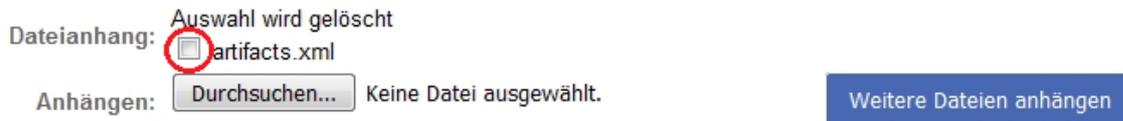


Abb. 4.20 Anhang angehängt, Löschung möglich

Zum Löschen eines Anhangs, setzen Sie einen Haken in die Box vor dem Dateinamen, indem Sie die Box anklicken. Die Datei wird im weiteren Verlauf durch die Benutzung des Buttons „Anfrage aktualisieren“ gelöscht.

Wenn ein Anhang mitgeschickt wurde, sehen Sie den Dateinamen in einem grau unterlegten Kasten:



Abb. 4.21 Darstellung eines Anhangs im Ticketverlauf

Per Klick auf „Herunterladen“ können Sie die Datei heruntergeladen und ansehen.

Handelt es sich bei dem Dateinhalt um einen plain text (z.B. ein .txt-Dokument), wird der Inhalt direkt angezeigt:

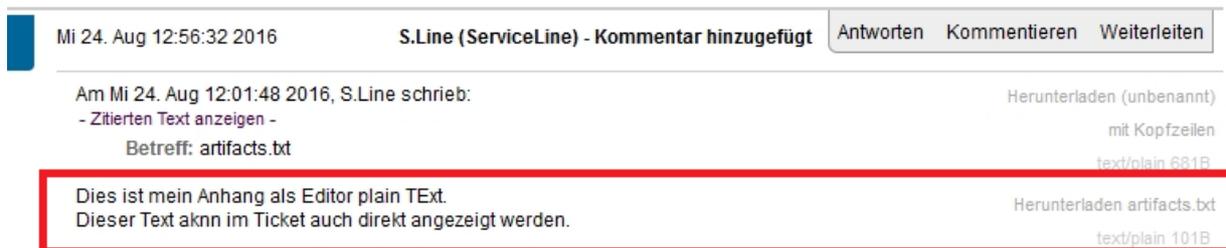


Abb. 4.22 Anzeige einer Anlage mit „plain text“ Inhalt im Ticketverlauf

4.9 Ticket markieren



Abb. 4.23 Ticket markieren

Direkt in der Ticketansicht finden Sie oben rechts einen grauen Stern. Durch Klick auf den Stern markieren Sie dieses Ticket. Der Stern erscheint dann gelb. Das Ticket wird nun auf Ihrer Startseite unter „Markierte Tickets“ angezeigt, und ist somit für Sie schnell auffindbar.



Abb. 4.24 Anzeige der getätigten Markierung im Ticket

4.10 Tickets zusammenfügen

Gibt es von einem Klienten mehrere Tickets des gleichen Inhalts, so empfiehlt es sich, dass Sie diese Tickets in eines zusammenfügen. Gehen Sie dabei folgendermaßen vor: Öffnen Sie eines der beiden Tickets, die Sie zusammenfügen möchten, und öffnen Sie im Menü den Bereich „Beziehungen“.

Es öffnet sich dieses Fenster:

^ Bearbeite Beziehungen

Momentane Beziehungen

Abhängig von:
Voraussetzung von:
Eltern:
Kinder:
Bezieht sich auf:
Bezogen von:
(Auswahl wird gelöscht)

^ Beziehungen Diagramm Gantt Chart

Abhängig von: (Erstellen)
Voraussetzung von: (Erstellen)
Eltern: (Erstellen)
Kinder: (Erstellen)
Bezieht sich auf: (Erstellen)
Bezogen von: (Erstellen)

Erstellen | Abhängig von | Ticket in | APS

Gib tickets oder Orts ein um zu anderen tickets zu verknüpfen.
Trenne mehrere Einträge mit Leerzeichen.
Links zu Artikel können Sie mit "a.###" hinzufügen, wobei ### für die Nummer des Artikels steht

Abhängig von:
Voraussetzung von:
Eltern:
Kinder:
Bezieht sich auf:
Bezogen von:

^ Vereinen

Vorricht: Die Vereinigung kann nicht rückgängig gemacht werden! Nummer des Tickets, dem dieses hinzugefügt werden soll.

Vereinigen mit:

Änderungen speichern

Abb. 4.25 Beziehungen ändern

In dem Feld „*Vereinigen mit*“ geben Sie die vollständige Ticketnummer des zweiten Tickets ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit dem Button „*Änderungen speichern*“. Das System bestätigt Ihre Änderungen sofort wie folgt:

Vereinigung erfolgreich

Abb. 4.26 Ergebnismeldung der erfolgten Ticketzusammenführung

Die Einträge beider Tickets werden nun zusammen chronologisch in einem Verlauf dargestellt. Das vereinigte Ticket ist sowohl unter der einen als auch unter der anderen Ticketnummer auffindbar.

Im Ticketverlauf wird die Vereinigung durch folgende Einträge dokumentiert:

^ Verlauf

Do 25. Aug 11:01:22 2016	S.Line (ServiceLine) - Vereinigt mit #470284: Neues Test-Ticket zur Handbucherstellung
Do 25. Aug 11:01:22 2016	S.Line (ServiceLine) - Ticket #470283: - Vereinigt mit #470284: Neues Test-Ticket zur Handbucherstellung

Abb. 4.27 Dokumentation der Ticketzusammenführung im Ticketverlauf

Achtung: Einmal zusammengefügte Tickets können nicht wieder getrennt werden.

Es können immer nur zwei Tickets in einem Schritt zusammengefügt werden. Möchten Sie mehr als zwei Tickets zusammenfügen, kann dies in mehreren Schritten erfolgen.

Es werden diejenigen Meta-Daten und die Ticketnummer des ins Feld „*Vereinigen mit*“ eingetragenen Tickets übernommen. Überprüfen Sie daher nach dem Zusammenfügen insbesondere den Ticketstatus, womöglich hatten die Tickets einen unterschiedlichen Status.

Kapitel 5 Voreinstellungen

5.1 Passwort ändern

Um Ihr Passwort zu ändern, wählen Sie bitte unter „Voreinstellungen“ die Seite „Über mich“. Dort finden Sie das Feld „Passwort“. Nach zweimaliger Eingabe Ihres gewünschten Passworts betätigen Sie zur anschließenden Speicherung noch den Button

Einstellungen speichern

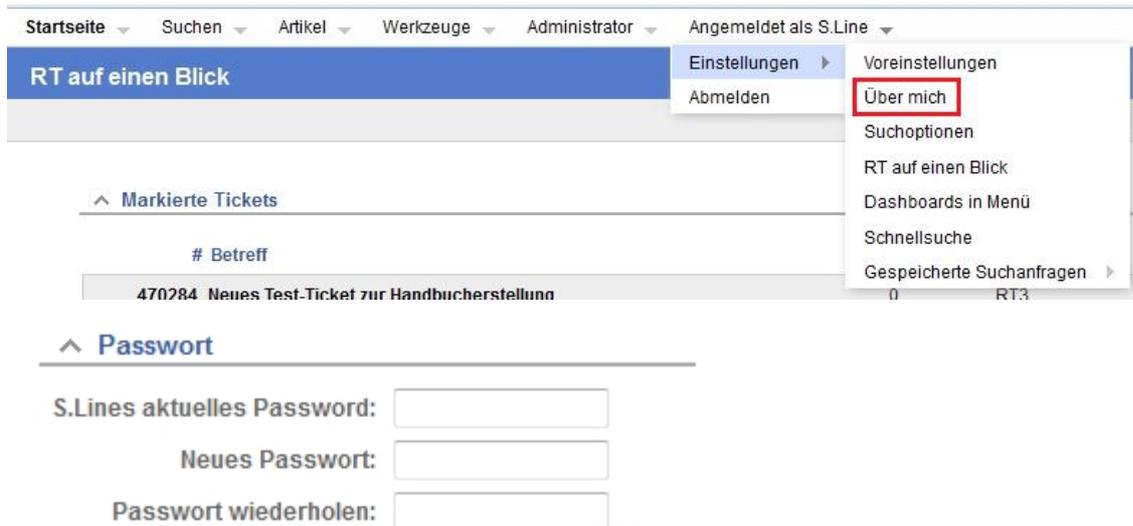


Abb. 5.1 Passwort ändern

Die erfolgreiche Passwortänderung bestätigt das System wie folgt:

Passwort: Passwort geändert

Abb. 5.2 Bestätigung einer erfolgreichen Passwortänderung

5.2 Signatur erstellen

Um eine Signatur zu erstellen, wählen Sie bitte unter „Voreinstellungen“ den Punkt „Über mich“ (wie oben). Dort finden Sie das Feld „E-Mail Signatur“. Nach Eingabe Ihrer Signatur

bestätigen Sie die Änderung mit dem Button **Einstellungen speichern**.



Abb. 5.3 Signatur erstellen

Die erfolgreiche Signaturänderung bestätigt das System wie folgt:

Benutzer S.Line: E-Mail-Signatur von (kein Wert) in 'Mit freundlichen Grüßen ServiceLine Regionales Rechenzentrum Schlüterstr. 70 20146 Hamburg Tel.: +49 (0)40 42838 - 7790 Fax: +49 (0)40 42797 - 7331 E-Mail: rrz.serviceline@uni-hamburg.de' geändert

Abb. 5.4 Bestätigung einer erfolgreichen Passwortänderung

Die von Ihnen hinterlegte Signatur wird automatisch für Ihre Beiträge (Antworten und Kommentare) ins Textfeld übernommen. Dort haben Sie aber auch jedes Mal die Möglichkeit, die Signatur manuell zu entfernen.

5.3 Sortierreihenfolge ändern

Der RT4 zeigt standardmäßig das älteste Ticket zuerst und das neueste erst ganz unten in einer Liste an. Wir empfehlen, die Reihenfolge umzukehren, so daß die neueren Tickets oben stehen. Um diese Einstellung zu ändern, können Sie unter „Voreinstellungen“ → „Einstellungen“ → „Ticket Anzeige“ in der Zeile „Zeige ältesten Eintrag zuerst“ den Eintrag **NEIN** aktivieren.

^ Ticket Anzeige

Zeige Nachrichten in Rich-Text wenn verfügbar Ja Nein Standardwert verwenden (Ja)
Rich-Text (HTML) zeigt Formatierungen wie farbigen Text, fett, kursiv und mehr

Maximale interne Nachrichtenlänge Standardwert: 12000
Länge in Zeichen; Max: 10; um alle Nachrichten inline darzustellen unabhängig von der Länge

Zeige ältesten Eintrag zuerst Ja **Nein** Standardwert verwenden (Ja)

Verlauf anzeigen Systemstandard verwenden (nachdem der Rest der Seite geladen wurde) ▾

Benachrichtige mich über ungelesene Nachrichten Ja Nein Standardwert verwenden (Nein)

Anzeige Klartext-Anhänge in Schrift mit fester Breite Ja Nein Standardwert verwenden (Nein)
Zeigt alle Klartext-Anlagen in einer Monospaceschrift mit Formatierung erhalten, aber umbrechen

Welche Tickets in der "Mehr über die Auftraggeber" Box angezeigt werden sollen Systemstandard verwenden (Zeige die 10 aktivsten Tickets mit höchster Priorität des Ticketerst)

Zeige vereinfachte Empfängerliste bei Ticket Updates Ja Nein Standardwert verwenden (Nein)

Zeige Ticket nach "Schneller Erstellung" Ja Nein Standardwert verwenden (Nein)

Aktiviere zitierte Texte verbergen? Ja Nein Standardwert verwenden (Ja)

Abb. 5.5 Sortierreihenfolge der Tickets ändern

Denken Sie daran, die Änderungen mit dem Button **Änderungen speichern** zu bestätigen.

5.4 Voreinstellungen für die Erstellung neuer Tickets

Im oberen rechten Bereich des Menüs gibt es die Möglichkeit, ein neues Ticket zu erstellen. Voreingestellt ist hier der Bereich „APS“. Leider kommt es aufgrund dessen oft zu Irrläufern. Sie haben die Möglichkeit, diese Voreinstellung auf einen anderen Bereich zu ändern und können somit vermeiden, Ihre Tickets im falschen Bereich zu erstellen.

Gehen Sie dafür über das linke Menü in „Voreinstellungen“ → „Einstellungen“ → „Allgemein“, und ändern Sie den Standard-Bereich in den Bereich, in den Sie am ehesten Tickets erstellen.

Voreinstellungen

^ Allgemein

Standard-Bereich	Systemstandard verwenden (serviceline) ▼	
Standard-Bereich merken	Systemstandard verwenden (serviceline)	Nein)
Format der Benutzernamen	APB BenVW Bib-LBS-Admin	names; Unprivileg
Benutze	Bib-WiSo-Feedback	Nein)
Auto-Vervollständigung um	Bib-WiSo-WiWi	gabefeld
Besitzer zu finden?	Bib-WiWi-ZBW-Done	
Design	Bib-WiWi-ZBW-Order	
Uhrzeit in iCal Feeds	CN-Betrieb-HCU	Nein)
hinzufügen?	CN-Betrieb-HFBK	
	CN-Betrieb-HFMT	
Aktualisierungsintervall für	E-HUL.DLL.Beratung	nicht aktualisieren.)
Ergebnisse	E-HUL.DLL.CommSy	
	E-HUL.DLL.OLAT	
	E-HUL.DLL.OLAT_3rdL	
	E-Learn-1stLevel	
	E-Learn-MIN	
	E-Learn-UKE	
	E-Learn-WiSo	
	Entsperrung	

^ Lokalisierung

Datumsformat		43:52 2016) ▼
--------------	--	---------------

Abb. 5.6 Änderung des Standardbereichs für die Ticketerstellung in den Voreinstellungen

Die geänderte Einstellung unten auf der Seite mit **Änderungen speichern** abspeichern.

Voreinstellung gespeichert

Abb. 5.7 Systembestätigung für die erfolgreiche Änderung

Fortan wird der voreingestellte Bereich für die Ticketerstellung geändert (hier: für die ServiceLine).

Neues Ticket in serviceline ▼ Suchen...

Kapitel 6 Fehler & Tricks

6.1 Matrikelnummer suchen

Sofern die Studenten ihre Anfragen über das Supportformular stellen, steht die Matrikelnummer automatisch in der Betreff-Zeile des Tickets. Es ist dann möglich, die Tickets eines Studenten anhand seiner Matrikelnummer rauszusuchen.

Wie Sie nach einer Matrikelnummer suchen können, entnehmen Sie bitte der folgenden Abbildung. Eine nähere Erklärung zu den einzelnen Suchverfahren finden Sie in Kapitel 2.

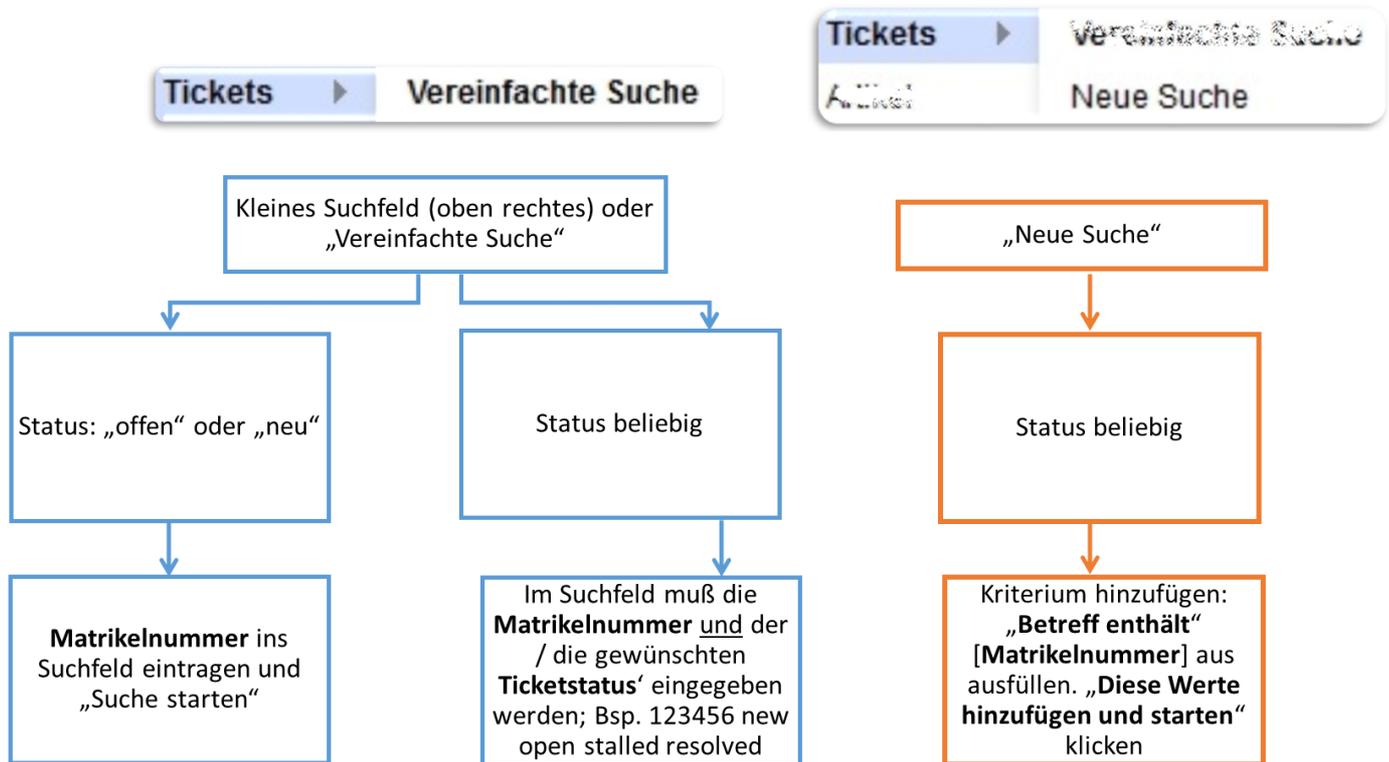


Abb. 6.1 Beschreibung der Suchmöglichkeiten nach der Matrikelnummer

6.2 Keine Tickets in „Die 10 neuesten Anfragen...“

Besitzen Sie nur für wenige Bereiche Sichtrechte und dürfen daher nur wenige Tickets sehen, werden für Sie die Tickets, die Sie nicht sehen dürfen, einfach ausgeblendet. Leider führt ein Programmierfehler dazu, dass in „Die 10 neuesten Anfragen ohne Besitzer“ (Startseite) und deren erweiterter Auflistung dadurch reihenweise leere Zeilen bzw. Seiten entstehen.

In die Auflistung der neuesten Anfragen gelangen Sie, wenn Sie auf der Startseite auf die Überschrift [^ Die 10 neusten Tickets](#) klicken.

Den Fehler erkennen Sie einmal daran, dass Sie unter „Die 10 neuesten Anfragen ohne Besitzer“ keine Tickets angezeigt bekommen, obwohl Sie wissen, dass es neue Tickets gibt. Und zum zweiten daran, dass Sie in der erweiterten Auflistung zwar eine Laufleiste der Seitenzahlen erhalten: Seite **1** 2 3 ... 8 Nächste, einige Seiten jedoch komplett leer sind und keine Tickets enthalten.

Um diese beiden Fehler zu umgehen und weiter komfortabel arbeiten zu können, nehmen Sie bitte die folgenden beiden Einstellungen vor:

1. Um die leeren Seiten zu umgehen, klicken Sie bitte auf das „Ändere“ neben der Überschrift und stellen in der Sortierung die Anzahl der Zeilen pro Seite auf unbegrenzt.

Sortierung

Sortiert nach:

Zeilen pro Seite:

Abb. 6.2 Über „Ändern“ unbegrenzte Zeilen einstellen

2. Um unter „Die 10 neuesten Anfragen ohne Besitzer“ wieder Tickets sehen zu können, klicken Sie bitte auf das „Ändere“ oben rechts auf der Startseite und stellen unter „Optionen“ die Reihen pro Fenster auf z.B. 1000.

eite ▾ Suchen ▾ Artikel ▾ Werkzeuge ▾ Administrator ▾ Angemeldet als S.Line ▾

auf einen Blick

Markierte Tickets Ändern

#	Betreff	Priorität	Bereich	Status
470284	Neues Test-Ticket zur Handbucherstellung	0	RT3	neu ★
470237	StuP Hilfe! Studentenausweis verloren	0	F-EPB-Psych	neu ★
470233	AW: (80 814007 Du-gov) GrundOR - Klausurinformationen	0	STINE-infomail	neu ★
470224	Änderung der Prüfungsform	0	F-MIN.Meth	neu ★

Meine Erinnerungen

Erinnerung	Fällig	Ticket
Wiedervortage Ticket von gestern	vor 6 Tage	#470237: StuP Hilfe! Studentenausweis verloren

Schnellsuche Ändern

Optionen

Zeilen pro Fenster:

Abb. 6.3 Über „Ändere“ auf der Startseite 1.000 Zeilen pro Fenster einstellen und „Speichern“

Kapitel 7 Änderungen gegenüber der alten Version RT4

7.1 Optik

Der neue RT4 kommt im neuen Design zu Ihnen. Standardmäßig wird die Oberfläche „*rudder*“ eingestellt. Alle im Handbuch gezeigten Screenshots zeigen und beziehen sich auf dieses Design. Möglich sind drei weitere Designs:

„aileron“

Startseite ▾ Suchen ▾ Artikel ▾ Werkzeuge ▾ Administrator ▾ Angemeldet als S.Line ▾

7: StuP Hilfe! Studentenausweis verloren serviceline

Anzeige Verlauf Grundlagen Personen Datumsangaben Beziehungen Alles Erinnerungen Aktionen ▾ ☆

Ticket Metadaten

Grundlagen

Id: 470237
Status: neu
Priorität: 0/
Bereich: F-EPB-Psych

Benutzerdefinierte Felder

Bemerkungen: (kein Wert)
Area: (kein Wert)

Personen

Besitzer: Nobody in particular

Erinnerungen

Datumsangaben

Erstellt: Do 28. Jan 19:47:36 2016
Beginnt: Nicht angegeben
Begonnen: Nicht angegeben
Letzter Kontakt: Nicht angegeben
Fällig: Nicht angegeben
Geschlossen: Nicht angegeben
Aktualisiert: Do 18. Aug 12:42:01 2016 von S.Line (ServiceLine)

Beziehungen

Abhängig von: (Erstellen)
Voraussetzung von: (Erstellen)

Diagramm Gantt Chart

„ballard“

: StuP Hilfe! Studentenausweis verloren serviceline

Anzeige Verlauf Grundlagen Personen Datumsangaben Beziehungen Alles Erinnerungen Antworten Kommentieren Schliessen Weiterleiten Öffnen Erledigen Abweisen Extrahiere Artikel ☆

Ticket Metadaten

Grundlagen

Id: 470237
Status: neu
Priorität: 0/
Bereich: F-EPB-Psych

Benutzerdefinierte Felder

Bemerkungen: (kein Wert)
Area: (kein Wert)

Personen

Besitzer: Nobody in particular
Auftraggeber: [mailto:service@psch.hoo.de](#) <@yahoo.de>
Cc:
AdminCc:

Mehr über die Auftraggeber

[mailto:service@psch.hoo.de](#) [User Summary](#)

Kommentare zu diesem Benutzer:
Kein Kommentar zu diesem Benutzer angegeben

[Active Tickets](#) [Inaktive Tickets](#) [Alle Tickets](#)

Erinnerungen

Datumsangaben

Erstellt: Do 28. Jan 19:47:36 2016
Beginnt: Nicht angegeben
Begonnen: Nicht angegeben
Letzter Kontakt: Nicht angegeben
Fällig: Nicht angegeben
Geschlossen: Nicht angegeben
Aktualisiert: Do 18. Aug 12:42:01 2016 von S.Line (ServiceLine)

Beziehungen

Abhängig von: (Erstellen)
Voraussetzung von: (Erstellen)
Eltern: (Erstellen)
Kinder: (Erstellen)
Bezieht sich auf: (Erstellen)
Bezogen von: (Erstellen)

Erstellen Ticket in

Startseite
Dieses Menü anpassen
Alle Dashboards
Neues Dashboard
Suchen
Tickets
Vereinfachte Suche
Neue Suche
Aktuelle Suche
Suche editieren
Erweitert
Artikel
Benutzer
Artikel
Übersicht
Themen
Erstellen
Suchen
Werkzeuge
Mein Tag
Meine Erinnerungen
Freigabe
Administrator
Gruppen
Auswählen
Erstellen
Bereiche
Auswählen
Erstellen
Global
Scripts
Auswählen
Erstellen
Vorlagen

„web2“

Angemeldet als S.Line

#470237: StuP Hilfe! Studentenausweis verloren serviceline

Anzeige Verlauf Grundlagen Personen Datumsangaben Beziehungen Alles Erinnerungen

Antworten Kommentieren Schliessen Weiterleiten Öffnen Erledigen Abweisen Extrahiere Artikel

Ticket Metadaten

Grundlagen

Id: 470237
Status: neu
Priorität: 0/
Bereich: TOFU-Psyd

Benutzerdefinierte Felder

Bemerkungen: (kein Wert)
Area: (kein Wert)

Personen

Besitzer: Nobody in particular
Auftraggeber: [mailto:artifacts@uni-hamburg.de](#) <artifacts@uni-hamburg.de>
Cc:
AdminCc:

Mehr über die Auftraggeber

[mailto:artifacts@uni-hamburg.de](#) [User Summary](#)

Kommentare zu diesem Benutzer:
Kein Kommentar zu diesem Benutzer angegeben

Erinnerungen

Datumsangaben

Erstellt: Do 28. Jan 19:47:36 2016
Beginnt: Nicht angegeben
Begonnen: Nicht angegeben
Letzter Kontakt: Nicht angegeben
Fällig: Nicht angegeben
Geschlossen: Nicht angegeben
Aktualisiert: Do 18. Aug 12:42:01 2016 von S.Line (ServiceLine)

Beziehungen

Abhängig von: (Erstellen)
Voraussetzung von: (Erstellen)
Eltern: (Erstellen)
Kinder: (Erstellen)
Bezieht sich auf: (Erstellen)
Bezogen von: (Erstellen)

Ticket in

7.2 TOFU-Mails wg. neuer Zitat-Ansicht möglich

Sogenannte TOFU-Mails werden in der neuen Version wahrscheinlicher: Zitierte Texte können in der Ticketbearbeitung ausgeblendet werden. Sofern es sich um eine Antwort an den Anfrager handelt, werden die zitierten Texte aber vollständig mit versendet. Es entstehen auf diese Weise sehr lange, teilweise unübersichtliche Mails.

MI 24. Aug 12:56:32 2016 S.Line (ServiceLine) - Ticket

Am Mi 24. Aug 12:01:49 2016, S.Line schrieb:

- Zitierten Text anzeigen -

Betreff: artifacts.txt

Dies ist mein Anhang als Editor plain TEXT.

Eine Übersicht aller Änderungen und neuer Funktionen finden Sie demnächst hier:

<https://www.rz.uni-hamburg.de/beratung-und-hilfe/serviceline/trouble-ticket.html>