



OTOBO User Manual

Kiadás 10.1

Rother OSS GmbH

okt. 08, 2024

1	Bevezetés	3
1.1	Bejelentkezés az ügyintézői felületre	3
2	Vezérlőpult	7
2.1	Vezérlőpult	7
2.1.1	Vezérlőpult tartalmi felületi elemek	11
2.1.2	Vezérlőpult oldalsáv felületi elemek	14
3	Személyes menü	21
3.1	Értesítések	21
3.2	Személyes beállítások	22
3.2.1	Felhasználói profil	22
3.2.2	Értesítési beállítások	25
3.2.3	Egyebek	27
3.2.4	Speciális	28
3.3	Kilépés	29
4	Ügyfelek	31
4.1	Ügyfélinformációs-központ	31
4.1.1	Ügyféljegyek kezelése	31
4.2	Ügyfél-felhasználó információs-központ	36
4.2.1	Ügyfél-felhasználó jegyek kezelése	36
4.3	Ügyfél-felhasználó adminisztráció	41
4.3.1	Ügyfél-felhasználók kezelése	41
4.3.2	Ügyfél-felhasználó beállításai	43
4.4	Ügyfél adminisztráció	45
4.4.1	Ügyfelek kezelése	45
4.4.2	Ügyfél beállításai	47
5	Naptár	49
5.1	Naptár áttekintő	49
5.2	Napirend áttekintő	51
5.3	Erőforrás áttekintő	54
5.4	Új időpont	55
5.4.1	Időpont beállításai	55
6	Jegyek	59

6.1	Várólista nézet	59
6.1.1	Kis várólista nézet	61
6.1.2	Közepes várólista nézet	62
6.1.3	Nagy várólista nézet	62
6.1.4	Várólista nézet tömeges műveletek	64
6.2	Szolgáltatás nézet	65
6.2.1	Kis szolgáltatás nézet	65
6.2.2	Közepes szolgáltatás nézet	67
6.2.3	Nagy szolgáltatás nézet	67
6.2.4	Szolgáltatás nézet tömeges műveletek	68
6.3	Állapot nézet	69
6.3.1	Kis állapot nézet	69
6.3.2	Közepes állapot nézet	71
6.3.3	Nagy állapot nézet	71
6.3.4	Állapot nézet tömeges műveletek	72
6.4	Eszkalációs nézet	72
6.4.1	Kis eskalációs nézet	73
6.4.2	Közepes eskalációs nézet	75
6.4.3	Nagy eskalációs nézet	75
6.4.4	Eszkalációs nézet tömeges műveletek	76
6.5	Új telefonos jegy	76
6.6	Új e-mail jegy	79
6.7	Új folyamatjegy	81
6.8	Keresés	81
6.8.1	Sablonok	83
6.8.2	Használatban lévő szűrők	83
6.8.3	További szűrők	84
6.9	Jegynagyítás	84
6.9.1	Jegymenü	84
6.9.2	Bejegyzés áttekintő	98
6.9.3	Bejegyzésnagyítás	98
6.9.4	Kapcsolt objektumok	103
6.9.5	Jegyinformációk	103
6.9.6	Ügyfél-információk	103
7	GyIK	107
7.1	Böngésző	107
7.1.1	GyIK böngésző tartalmi felületi elemek	107
7.1.2	GyIK böngésző oldalsáv felületi elemek	109
7.2	Új	110
7.3	Napló	110
7.4	Nyelvkezelés	112
7.4.1	GyIK nyelvek kezelése	112
7.4.2	GyIK nyelv beállításai	113
7.5	Kategóriakezelés	113
7.5.1	GyIK kategóriák kezelése	114
7.5.2	GyIK kategória beállításai	115
7.6	Keresés	116
7.6.1	Sablonok	116
7.6.2	Használatban lévő szűrők	117
7.6.3	További szűrők	118
7.7	GyIK nagyítás	118
7.7.1	GyIK tartalom	119
7.7.2	GyIK oldalsáv felületi elemek	119

8	Csevegés	125
8.1	Csevegések kezelése	125
8.1.1	Új csevegés indítása	126
8.1.2	Csevegés felületi elem	131
8.1.3	Csevegés beágyazása	137
9	Jelentések	141
9.1	Jelentések	141
9.1.1	Jelentések kezelése	141
9.1.2	Jelentés általános beállításai	142
9.1.3	Automatikus előállítás beállításai	142
9.1.4	Kimeneti beállítások	144
9.1.5	Statisztikák	144
9.2	Statisztikák	144
9.2.1	Statisztikák kezelése	146
9.2.2	Statisztikák általános specifikációi	148
9.2.3	Jegyattribútumok a statisztikákhoz	151
10	Adminisztráció	153
11	Keresés	155
11.1	Keresés	155
11.1.1	Keresési paraméterek	156
12	Documentation History	159

Ez a mű az OTRS AG (<https://otrs.com>), Zimmersmühlenweg 11, 61440 Oberursel, Németország szerzői joga alatt áll.

Copyright © for modifications and amendments ROTHER OSS GmbH (<https://otobo.io>), Oberwalting 31, 94339 Leiblfing, Germany

Terms and Conditions OTRS: Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license can be found on the GNU website.

Terms and Conditions Rother OSS: Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license is included in the section entitled „COPYING”.

Published by: Rother OSS GmbH, (<https://otobo.io>), Oberwalting 31, 94339 Leiblfing, Germany.

Authors: OTRS AG (original version), Rother OSS GmbH (<https://otobo.io>).

This manual is intended for use by OTOBO agents. The chapters describe the usage of the OTOBO software as an agent user.

1.1 Bejelentkezés az ügyintézői felületre

Az ügyintézői felület a következő helyen érhető el.

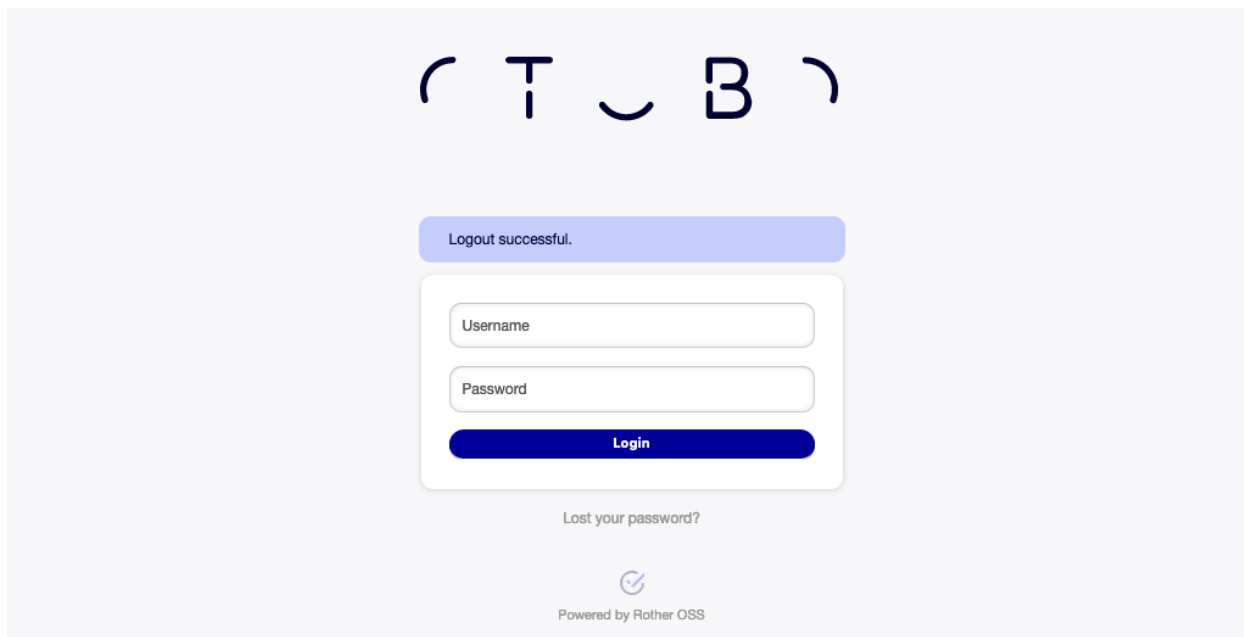
Megjegyzés: You have to replace <OTOBO_HOST> with your domain.

`https://<OTOBO_HOST>/otobo/index.pl`

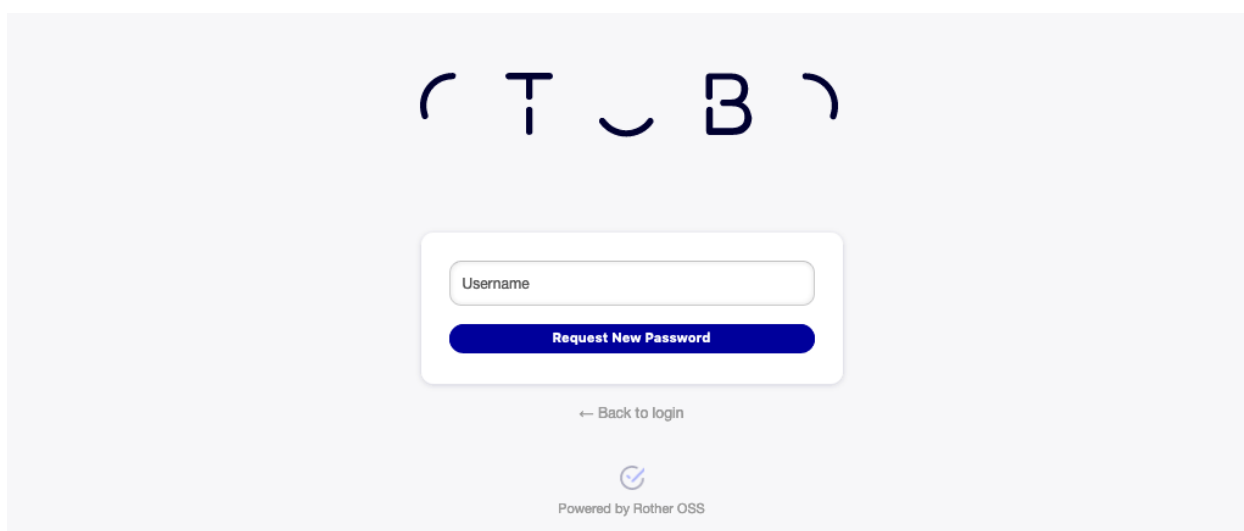
You need an agent account to be able to use OTOBO. If you have no account yet, please contact your administrator.

Ha elfelejtette a jelszavát, akkor kattintson az Elfelejtette a jelszavát? hivatkozásra, és kövesse az ottani utasításokat.

A sikeres bejelentkezés után az ügyintézői vezérlőpult jelenik meg.



1.1. ábra: Ügyintézői bejelentkezés képernyő



1.2. ábra: Új jelszó kérése képernyő









[Dashboard](#)
[Customers](#)
[Calendar](#)
[Tickets](#)
[FAQ](#)
[Reports](#)
[Admin](#)

Otobo Helpdesk

Reminder Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

Escalated Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

New Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (1)

	TICKET#	▼ AGE	TITLE
	2015071510123456	57 d 22 h	Welcome to OTOBO!

Open Tickets

My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

	TICKET#	▼ AGE	TITLE
none			

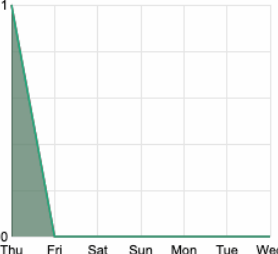
Ticket Queue Overview

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	

Settings

7 Day Stats

Created Closed



0 1
Thu Fri Sat Sun Mon Tue Wed

Upcoming Events

none

Latest updated FAQ articles

Latest created FAQ articles

OTOBO News

- [OTOBO Launch](#)
- [Chatbot, Testing, neue Features](#)
- [Rother OSS veröffentlicht OTOBO 10 beta](#)
- [Beta-Launch am 30.01.2020](#)
- [Rother OSS kündigt neues Open Sourc...](#)



Powered by Rother OSS

1.3. ábra: Ügyintézői felület

Az ügyintézői felületre bejelentkezés után az ügyintézői vezérlőpult jelenik meg. Ez a vezérlőpult felületi elemek gyűjteménye, amelyek fontos személyre szabott információkat jelenítenek meg minden egyes ügyintézőnek.

A vezérlőpult a rendszer főoldala, ahol áttekintést kaphat a jegyekről és a jegytevékenységgel kapcsolatos egyéb dolgokról. Úgy tervezték, hogy ez legyen egy ügyintéző napi munkájának kezdőpontja. Alapértelmezetten azon jegyek gyors összegzését jeleníti meg, amelyek függőben vannak, eszkaláltak, újak vagy nyitottak, valamint egyéb információkat is nyújt.

One of the most important features about the dashboard is that is completely customizable. That means that you can configure each part as you want, showing or hiding elements. It is even possible to relocate these elements within the same column by clicking on and dragging the header of an element, and dropping them elsewhere. Each element is named widget. The system has some widgets ready to use out of the box, but the modular design of the dashboard screen is prepared to integrate custom widgets easily.

The content of this screen is arranged in two main columns, on the left column you normally can see information about tickets classified by their states like: reminder, escalated, new, and open. On each of these widgets you can filter the results to see all of the tickets that you are allowed to access, tickets you have locked, the ones that are located in agent defined queues, among other filters. There are also other kind of widgets in this column and they are all described below.

2.1 Vezérlőpult

A vezérlőpult az ügyintézők fő áttekintő képernyője. Használja ezt a képernyőt, hogy teljes áttekintőt kapjon a legfontosabb dolgokról: jegylistákról, időpontokról, statisztikákról és hírekről.

A fejléc három részből áll.

Avatárkép A [Személyes menü](#) és a [Kilépés](#) lehetőségek.

Eszköztár ikonok Icons with numbers indicating some ticket actions with the number of related tickets. The icons and search boxes are not activated by default.

The screenshot displays the OTOBO user interface. The top navigation bar includes links for Dashboard, Customers, Calendar, Tickets, FAQ, Reports, and Admin, along with a search icon and the OTOBO logo. The main content area is divided into several sections:

- Reminder Tickets:** A section for managing reminder tickets, currently showing no results.
- Escalated Tickets:** A section for managing escalated tickets, currently showing no results.
- New Tickets:** A section for managing new tickets, showing one ticket with ID 2015071510123456, age 57 d 22 h, and title 'Welcome to OTOBO!'.
- Open Tickets:** A section for managing open tickets, currently showing no results.
- Ticket Queue Overview:** A table summarizing the ticket queue status.

The sidebar on the right contains sections for Settings, 7 Day Stats (a line graph showing ticket creation and closure over a 7-day period), Upcoming Events, Latest updated FAQ articles, Latest created FAQ articles, and OTOBO News (a list of recent news items).

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Raw	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

2.1. ábra: Ügyintézői vezérlőpult

This screenshot shows the top navigation bar of the OTOBO user interface. It includes links for Dashboard, Customers, Calendar, Tickets, FAQ, Reports, and Admin, along with a search icon and the OTOBO logo. The OTOBO logo is prominently displayed on the right side of the navigation bar.

2.2. ábra: Vezérlőpult fejléc

Lásd még:

Az ikonok és a keresődobozok a Frontend → Agent → Toolbar beállítások alatt kapcsolhatók be. Az utolsó ikon a csevegés elérhetőségének állapota.

Lásd még:

A ChatEngine::Active rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

A csevegés elérhetőségének állapota ikon egy háromállású kapcsoló, amely kattintással változtatható meg.

- Üres kör: nem érhető el csevegésekhez.
- Üres kör egy pipával: elérhető belső (ügyintéző – ügyintéző) csevegésekhez.
- Kitöltött kör egy pipával: elérhető belső (ügyintéző – ügyintéző) és külső (ügyfél – ügyintéző, nyilvános felhasználó – ügyintéző) csevegésekhez.

Megjegyzés: The chat availability status will be changed from external chats to internal chats each time an agent logs in to OTOBO again.

Főmenü Az ügyintézői felület főmenüje.

A vezérlőpult úgynevezett felületi elemeket jelenít meg. A felületi elem egy olyan doboz, amely egy fejlécből, egy szűrőből és egy adattáblázatból áll. Minden egyes felületi elem áthelyezhető fogd és vidd módon, valamint saját beállításokkal rendelkezhet.

Minden egyes jegy felületi elemnek saját szűrője van az alábbiak megjelenítéséhez:

- Saját zárolt jegyek: azok a jegyek, amelyeket az aktuális ügyintéző zárolt.
- Saját megfigyelt jegyek: azok a jegyek, amelyek az ügyintéző megfigyelési listáján vannak (a Ticket::Watcher beállítás bekapcsolását igényli).
- Saját felelősségek: azok a jegyek, amelyeknél az ügyintéző felelősként van beállítva (a Ticket::Responsible beállítás bekapcsolását igényli).
- Jegyek a várólistáimban: azok a jegyek, amelyek a [Személyes beállítások](#) képernyőn megadott várólistákban vannak.
- Jegyek a szolgáltatásaimban: azok a jegyek, amelyek a [Személyes beállítások](#) képernyőn kiválasztott szolgáltatásokhoz vannak rendelve.
- Összes jegy: ezen típusú felületi elem összes jegye.

A számok a jegyek számát jelzik minden egyes szűrőkifejezésnél.

Új felületi elemek hozzáadásához:

1. Kattintson a Beállítások felületi elemre a jobb oldalsávban a kinyitásához.
2. Válassza ki azokat a felületi elemeket, amelyeket hozzá szeretne adni.
3. Kattintson a Beállítások mentése gombra.

Felületi elemek eltávolításához:

1. Kattintson a Beállítások felületi elemre a jobb oldalsávban a kinyitásához.
2. Szüntesse meg azoknak a felületi elemeknek a kijelölését, amelyeket el szeretne távolítani.
3. Kattintson a Beállítások mentése gombra.

Reminder Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

Escalated Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

	TICKET#	AGE	TITLE
none			

New Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (4)

	TICKET#	▼AGE	TITLE
	2020112449000038	8 d 23 h	Test via Email
	2020112449000029	9 d 1 h	Test via Email
	2020112449000011	9 d 2 h	Willkommen
	2015071510123456	72 d 21 h	Welcome to OTOBO!

Open Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (3)

	TICKET#	▼AGE	TITLE
	2020112549000027	7 d 18 h	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field) Network Operations
	2020112549000018	7 d 21 h	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field)
	2020111949000011	14 d 0 h	User cannot login to his mail account

Ticket Queue Overview

QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Misc	0	3	0	3
Raw	4	0	0	4
TOTAL	4	3	0	

Settings

7 Day Stats

Created Closed

Upcoming Events

none

Latest updated FAQ articles

[How to create a support bundle](#)
Misc - 11/18/2020 15:51 (Europe/Berlin)
[Computer is dead](#)
Misc - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

Latest created FAQ articles

[How to create a support bundle](#)
Misc - 11/18/2020 15:51 (Europe/Berlin)
[Computer is dead](#)
Misc - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

OTOBO News

[OTOBO Launch](#)
[Chatbot, Testing, neue Features](#)
[Rother OSS veröffentlicht OTOBO 10 beta](#)
[Beta-Launch am 30.01.2020](#)
[Rother OSS kündigt neues Open Sourc...](#)

2.3. ábra: Vezérlőpult felületi elemek

Lásd még:

Úgy is eltávolíthat egy felületi elemet, ha a felületi elem fejléce fölé húzza az egeret, majd rákattint a jobb felső sarokban lévő × ikonra a felületi elem bezárásához.

Felületi elemek áthelyezéséhez:

1. Kattintson a felületi elem fejlécére, és tartja lenyomva az egérgombot.
2. Húzza a felületi elemet a kívánt helyre.
3. Ejtse le a felületi elemet az egérgomb elengedésével.

A felületi elemek saját beállításokkal rendelkezhetnek. Egy felületi elem beállításához:

1. Vigye az egeret a felületi elem fejléce fölé.
2. Kattintson a fogaskerék ikonra a jobb felső sarokban.
3. Változtassa meg a számot, és állítsa be a látható oszlopokat fogd és vidd módon.
4. Kattintson a Változtatások mentése gombra.

The screenshot shows a configuration window titled "New Tickets". It has a "Shown Tickets:" dropdown set to "10". Below it is the "Shown Columns:" section, which is divided into two panes. The left pane, titled "AVAILABLE COLUMNS", contains a search bar "Filter available fields..." and a list of fields: "Changed", "Created", "Customer Name", "Customer ID", "Customer User Name", "Customer User ID", and "First Response Time". The right pane, titled "VISIBLE COLUMNS (ORDER BY DRAG & DROP)", shows a list of three columns: "1. TicketNumber", "2. Age", and "3. Title". At the bottom of the window are two buttons: "Save Changes" and "Cancel", separated by the word "or".

2.4. ábra: Felületi elem beállítások

Megjegyzés: A látható oszlopok sorrendje beállítható a Látható oszlopok mezőben lévő oszlopok átrendezésével.

2.1.1 Vezérlőpult tartalmi felületi elemek

Megjegyzés: A felületi elemek eltérőek lehetnek a telepített csomagoktól és a rendszerbeállításoktól függően.

Az Emlékeztető jegyek felületi elem a függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket későbbi munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

Reminder Tickets				
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

2.5. ábra: Emlékeztető jegyek felületi elem

Az Eszkalált jegyek felületi elem az eskalált jegyeket sorolja fel. Az eskalált jegyek a szolgáltatási megállapodásban beállított idő után vannak, és ennél fogva azonnal dolgozni kell velük.

Escalated Tickets				
My locked tickets (0)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (0)
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

2.6. ábra: Eszkalált jegyek felületi elem

Az Új jegyek felületi elem a legutóbb létrehozott jegyeket sorolja fel. Az új jegyekkel még nem foglalkozott az ügyintéző.

New Tickets				
My locked tickets (1)		Tickets in My Queues (0)		All tickets (1)
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
		2015071510123456	122 d 22 h	Welcome to OTRS!

2.7. ábra: Új jegyek felületi elem

A Nyitott jegyek felületi elem a nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzett aktuális munkát jelentik.

A Futó folyamatjegyek felületi elem azokat a folyamatjegyeket sorolja fel, amelyek elindultak, de még nem fejeződtek be.

The Ticket Queue Overview widget gives an overview as a ticket count matrix, where the rows represent queues and the columns represent the ticket states. Each cell displays the number of tickets in a defined state that belongs to a particular queue.

Az Események jegynaptár felületi elem egy naptárban sorolja fel a jegyeket, de ez a felületi elem nem működik előzetes beállítások nélkül.

Ahhoz, hogy jegyeket jelenítsen meg ebben a naptárban, a következő beállításokat kell beállítania egy **adminisztrátor felhasználónak**:

1. Hozza létre a következő dinamikus mezőket:

Open Tickets				
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)				
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
none				

2.8. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

Running Process Tickets						
My locked tickets (0) My responsibilities (0) Tickets in My Queues (0) Tickets in My Services (0) All tickets (0)						
		TICKET#	PROCESS	▼ ACTIVITY	▼ AGE	TITLE
none						

2.9. ábra: Futó folyamatjegyek felületi elem

Ticket Queue Overview				
QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
Misc	0	3	0	3
Raw	4	0	0	4
TOTAL	4	3	0	

2.10. ábra: Jegyvárólista áttekintő felületi elem

Objektum	Típus	Név	Címke
Jegy	Dátum / Idő	TicketCalendarStartTime	Naptár kezdési idő
Jegy	Dátum / Idő	TicketCalendarEndTime	Naptár befejezési idő

2. Navigáljon a Frontend → Agent → View ághoz és válasszon egy nézetet, amelyhez a dinamikus mezőt hozzá kell adni.

Például adja hozzá ezeket a dinamikus mezőket az Új telefonos jegy és az Új e-mail jegy képernyőkhöz, hogy a jegy létrehozásakor beállítsa ezeket a dinamikus mezőket, vagy adja hozzá a Jegy szabad mezők képernyőhöz, hogy beállítsa a dátumokat a meglévő jegyeknél a [Jegynagyítás](#) képernyő Egyebek → Szabad mezők menüpontjában.

- Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField
 - TicketCreateStartTime → 1 - Engedélyezve
 - TicketCreateEndTime → 1 - Engedélyezve
- Ticket::Frontend::AgentTicketEmail###DynamicField
 - TicketCreateStartTime → 1 - Engedélyezve
 - TicketCreateEndTime → 1 - Engedélyezve
- Ticket::Frontend::AgentTicketFreeText###DynamicField
 - TicketCreateStartTime → 1 - Engedélyezve
 - TicketCreateEndTime → 1 - Engedélyezve

3. Adjon több várólistát a DashboardEventsTicketCalendar###Queues beállításához (alapértelmezetten csak a Raw várólista van hozzáadva).

Ha a dinamikus mezők tartalmazznak értéket a jegyeknél, akkor a jegyek megjelennek a felületi elemen.

Vigye az egeret egy bejegyzés fölé a jegy részleteinek megtekintéséhez, vagy kattintson rá, hogy megnyissa a jegyet a [Jegynagyítás](#) képernyőn.

2.1.2 Vezérlőpult oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatóak. Van egy Beállítások felületi elem az egyéb felületi elemek be- vagy kikapcsolásához, valamint néhány információs felületi elem is itt jelenik meg.

A Beállítások felületi elem sorolja fel a képernyőn lévő az összes elérhető felületi elemet.

Egy felület elem be- vagy kikapcsolásához:

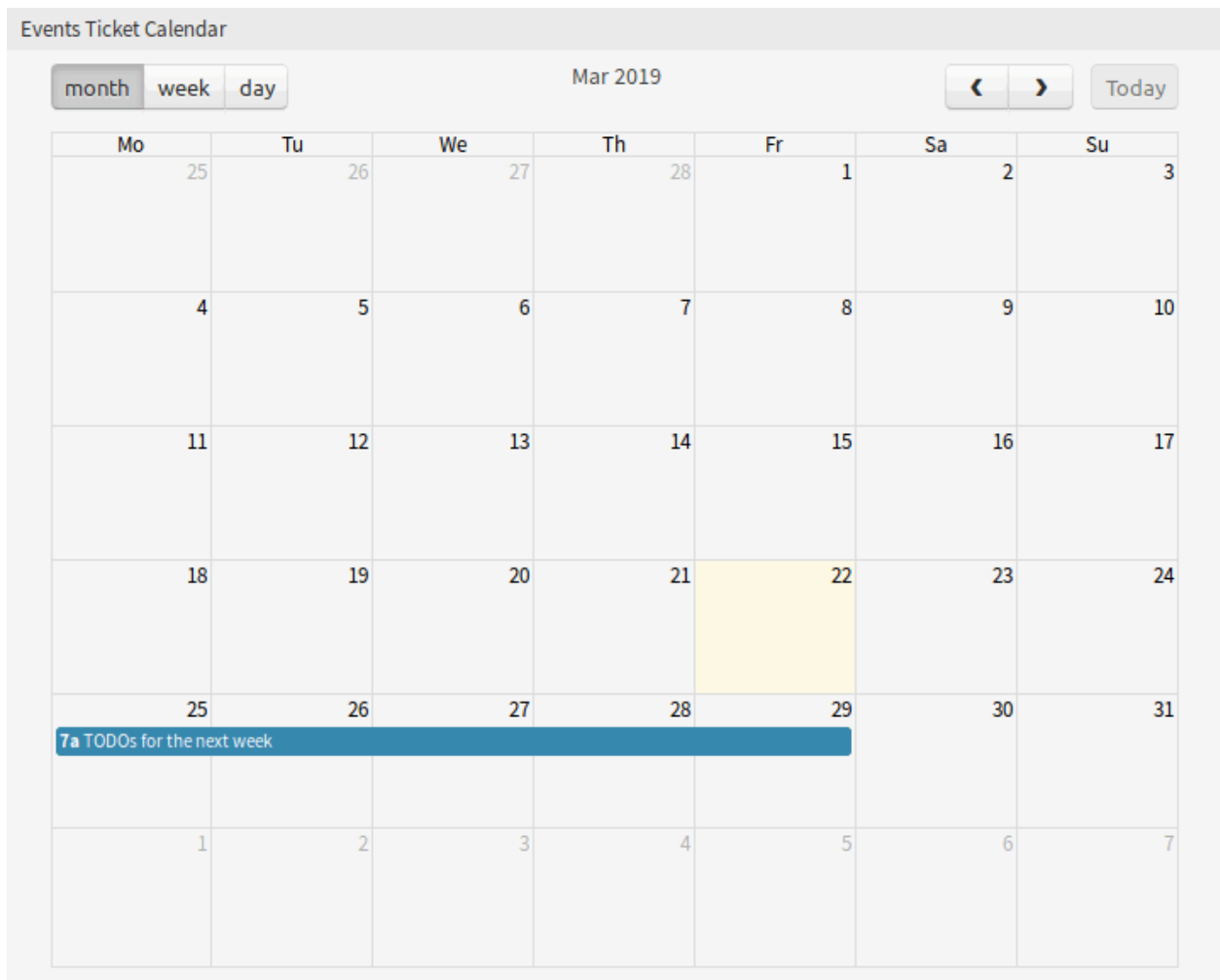
1. Nyissa ki a Beállítások felületi elemet a jobb oldalsávban a fejlécsávjára kattintva.
2. Módosítsa egy jelölőnégyzet bejelölési állapotát.
3. Kattintson a Beállítások mentése gombra.

A 7 napos statisztika felületi elem az elmúlt hét napon létrehozott és lezárt jegyek számát jeleníti meg.

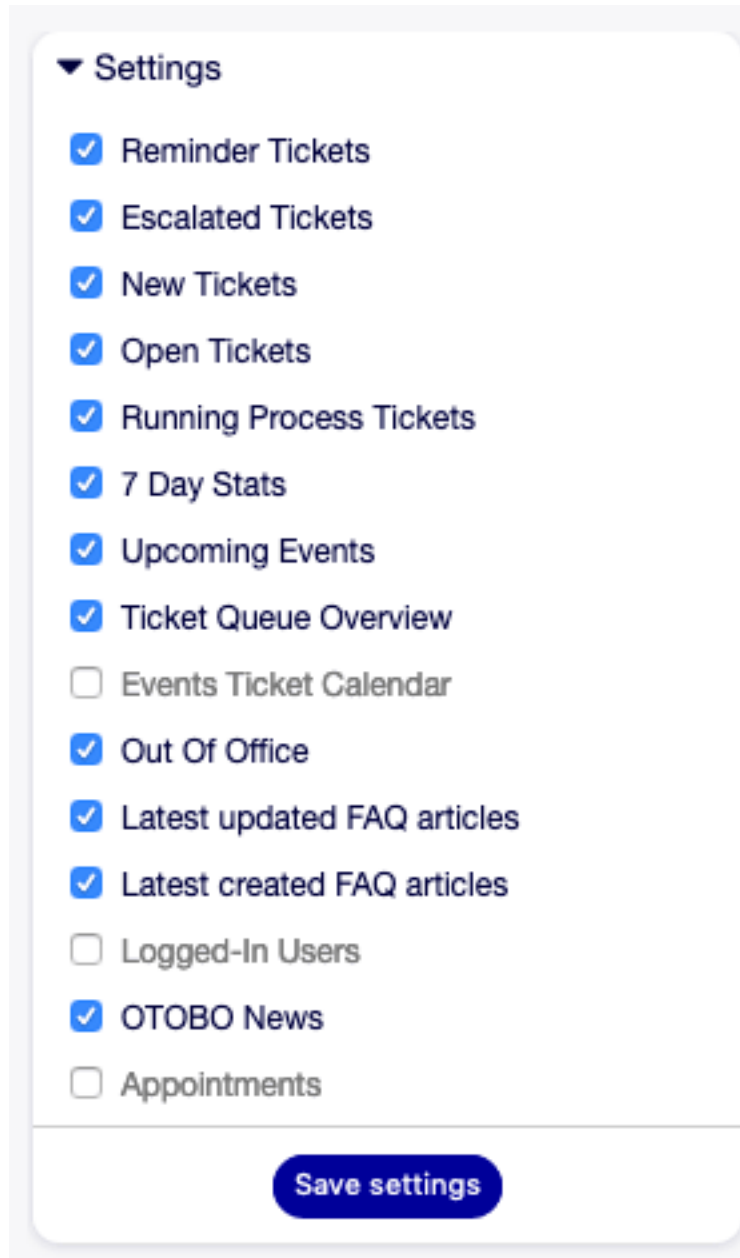
A Közelgő események felületi elem a [Naptár](#) bejegyzéseit jeleníti meg.

Az Irodán kívül felületi elem azokat az ügyintézőket jeleníti meg, akik jelenleg irodán kívül vannak. Ezt az információt a [Személyes beállítások](#) képernyő Felhasználói profil moduljában lehet beállítani.

Megjegyzés: Ha jelenleg egyetlen ügyintéző sincs irodán kívül, akkor ez a felületi nem jelenik meg.



2.11. ábra: Események jegynaptár felületi elem

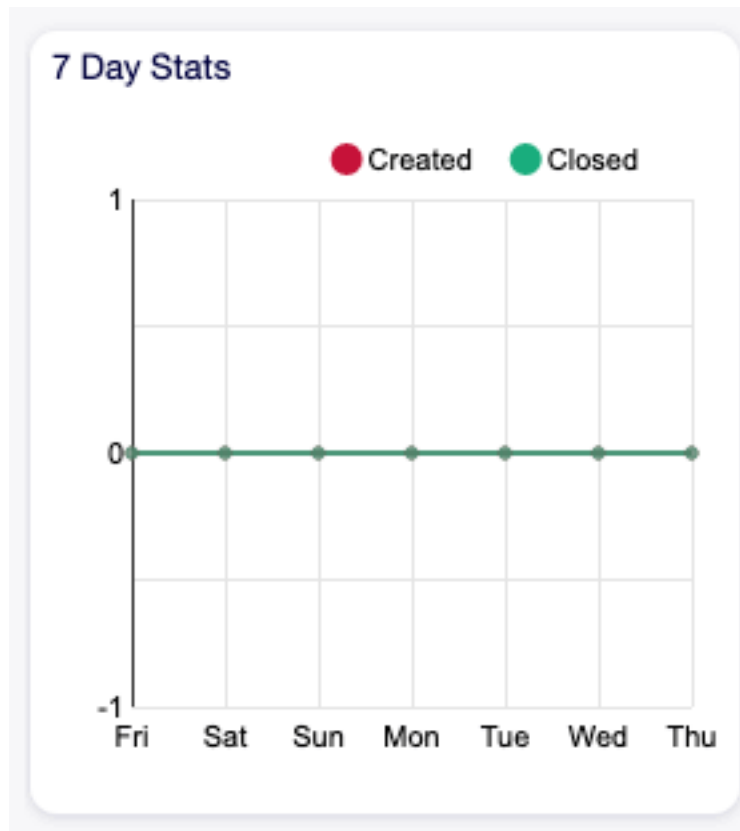


▼ Settings

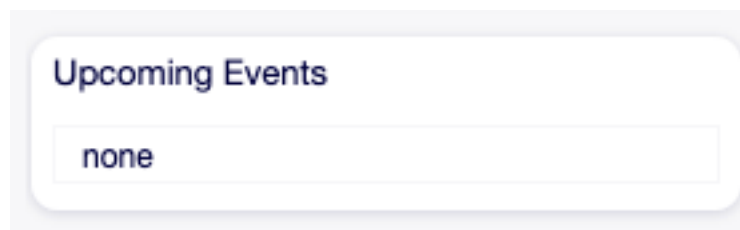
- ☒ Reminder Tickets
- ☒ Escalated Tickets
- ☒ New Tickets
- ☒ Open Tickets
- ☒ Running Process Tickets
- ☒ 7 Day Stats
- ☒ Upcoming Events
- ☒ Ticket Queue Overview
- ☐ Events Ticket Calendar
- ☒ Out Of Office
- ☒ Latest updated FAQ articles
- ☒ Latest created FAQ articles
- ☐ Logged-In Users
- ☒ OTOBO News
- ☐ Appointments

Save settings

2.12. ábra: Beállítások felületi elem



2.13. ábra: 7 napos statisztika felületi elem



2.14. ábra: Közelgő események felületi elem



2.15. ábra: Irodán kívül felületi elem

A Legutóbb frissített GylK bejegyzések felületi elem azokat a GylK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég frissítettek.



2.16. ábra: Legutóbb frissített GylK bejegyzések felületi elem

A Legutóbb létrehozott GylK bejegyzések felületi elem azokat a GylK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég hoztak létre.



2.17. ábra: Legutóbb létrehozott GylK bejegyzések felületi elem

A Bejelentkezett felhasználók felületi elem a jelenleg elérhető ügyintézőket és ügyfél-felhasználókat jeleníti meg.

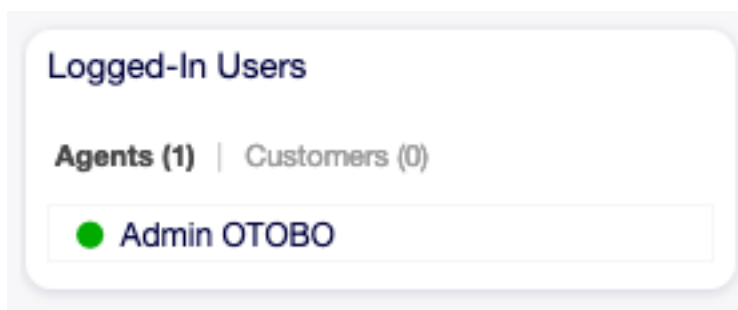
The OTOBO News widget displays news from an RSS feed.

Lásd még:

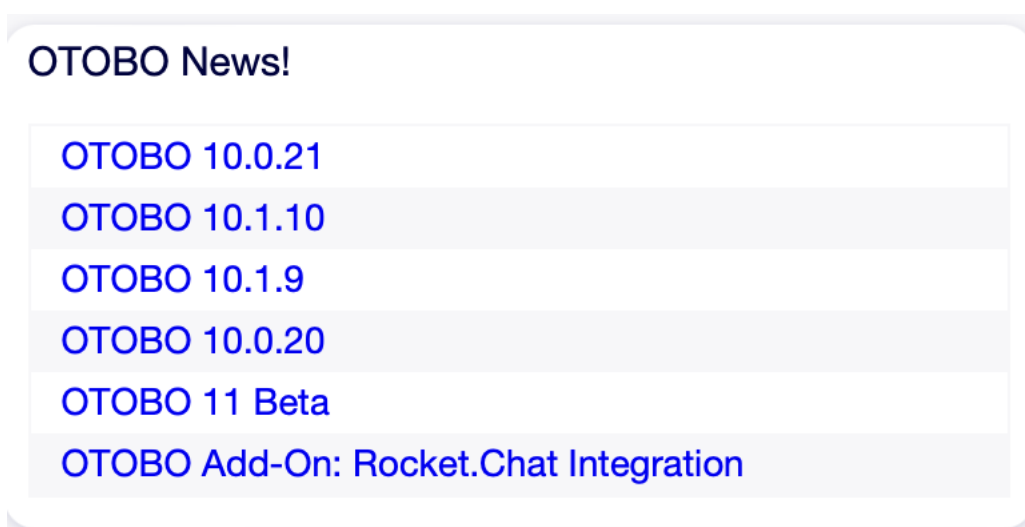
Az RSS hírforrás megváltoztatásához nézze meg a `DashboardBackend###0410-RSS` beállítást.

Az Időpontok felületi elem a mai, a holnapi és az erre a hétre megadott időpontokat jeleníti meg.

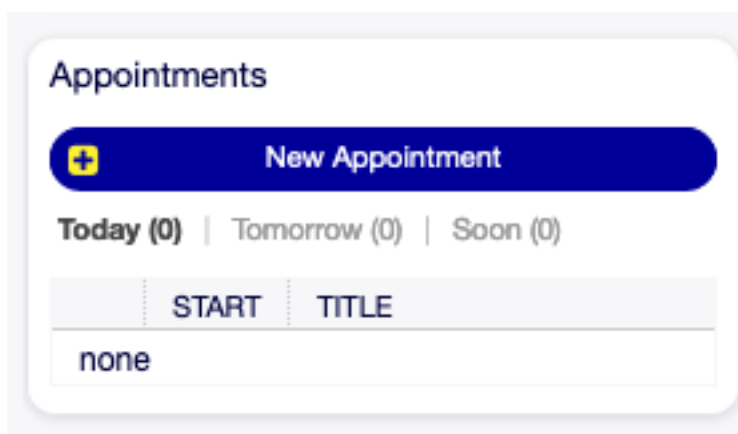
Kattintson az Időpont hozzáadása gombra az [Új időpont](#) párbeszédablak megnyitásához.



2.18. ábra: Bejelentkezett felhasználók felületi elem



2.19. ábra: OTOBO News Widget



2.20. ábra: Időpontok felületi elem

Személyes menü

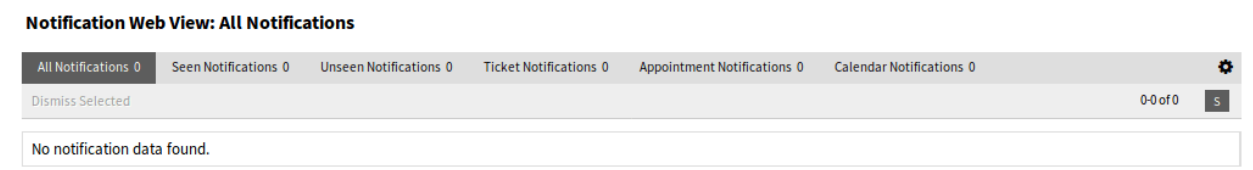
Use this menu to customize your profile in OTOBO. The personal menu is available via your avatar in the top left corner.

All settings changed in this menu affect only your profile, and does not affect the behavior of OTOBO for other agents.

3.1 Értesítések

Használja ezt a képernyőt, hogy áttekintést kapjon az értesítésekről. Az értesítés áttekintő képernyő az Avatár menü Értesítések menüpontjában érhető el.

Ha olvasatlan értesítések vannak ezen a képernyőn, akkor egy számot tartalmazó zászló ikon is jelezni fogja az olvasatlan értesítések számát az eszköztáron.



3.1. ábra: Értesítési webnézet képernyő

Notifications can be filtered by clicking on a state name in the header of the overview widget. There is an option All Notifications to see all notifications. The numbers after the state names indicate how many notifications are in each state.

Az oldalanként megjelenített értesítések számának korlátozásához és a látható oszlopok beállításához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített értesítések legnagyobb számát, és állítsa be a látható oszlopokat fogd és vidd módon.

3. Kattintson az Elküldés gombra.

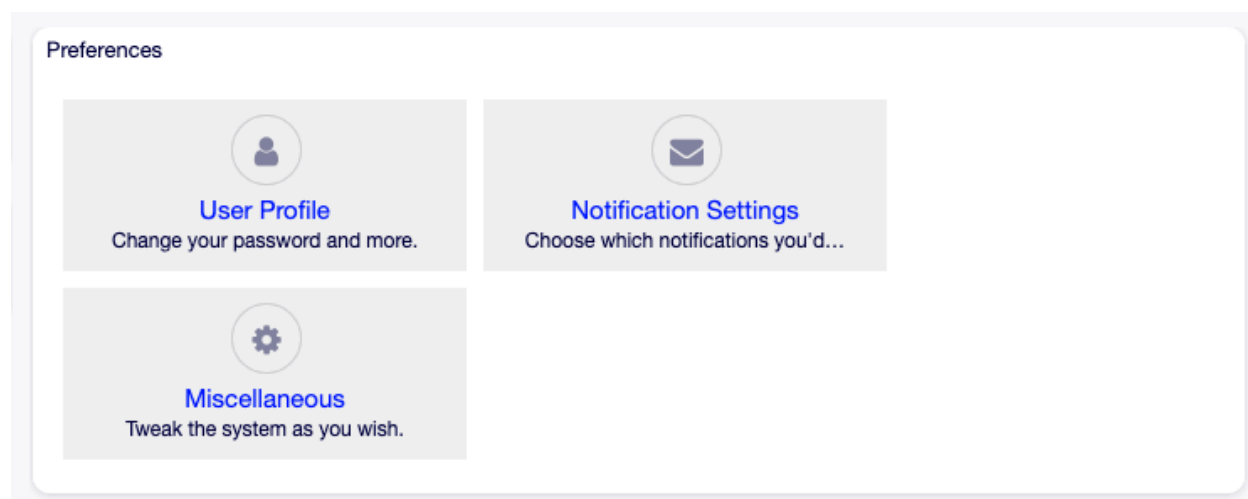
Megjegyzés: A látható oszlopok sorrendje beállítható a Látható oszlopok mezőben lévő oszlopok átrendezésével.

3.2 Személyes beállítások

Use this screen to set personal preferences in OTOBO. The personal preferences screen is available in the Personal Preferences menu item of the Avatar menu.

This overview screen consists of three modules.

- Felhasználói profil
- Értesítési beállítások
- Egyebek



3.2. ábra: Beállítások moduljai

Minden modul felületi elemekből áll, amelyeknek két oszlopa van. Az első oszlopban a beállítás, a második oszlopban a beállítás leírása van.

Megjegyzés: Ne felejtse el alkalmazni a változtatásokat a felületi elem jobb oldalán található pipa ikonra kattintva.

3.2.1 Felhasználói profil

Ez az ügyintézői profil, ahol a fiókra vonatkozó beállítások változtathatók meg.

Jelszó megváltoztatása

Ezen a felületi elemen a jelenlegi jelszó változtatható meg. A jelszó megváltoztatásához az összes mezőt ki kell tölteni.

3.3. ábra: Jelszó megváltoztatása felületi elem

Jelenlegi jelszó Biztonsági okokból gépelje be a jelenlegi jelszavát, ha meg szeretné változtatni azt.

Új jelszó Gépelje be az új jelszavát ide.

Jelszó ellenőrzése Gépelje be ismét az új jelszavát, hogy elkerülje az új jelszó elírását.

Google hitelesítő

Lásd még:

A `PreferencesGroups###GoogleAuthenticatorSecretKey` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Ez egy kétlépcsős hitelesítési token, amit az [RFC6238](#) ír le a fiók biztonságának növelése érdekében. A [Google hitelesítő](#) egy mobil alkalmazás tokenek előállításához, de bármilyen egyéb előállító alkalmazás is használható.

3.4. ábra: Google hitelesítő felületi elem

Megosztott titok Ez egy token előállításához használt karakterlánc. Kizárólag nagybetűket (A-Z) és számokat (2-7) tartalmazhat. Kattintson az Előállítás gombra egy titok előállításához.

Figyelem: Győződjön meg arról, hogy hozzáadta-e a megosztott titkot az előállító alkalmazásához és az alkalmazás helyesen működik-e. Egyébként nem lesz képes többé bejelentkezni a kétlépcsős token nélkül.

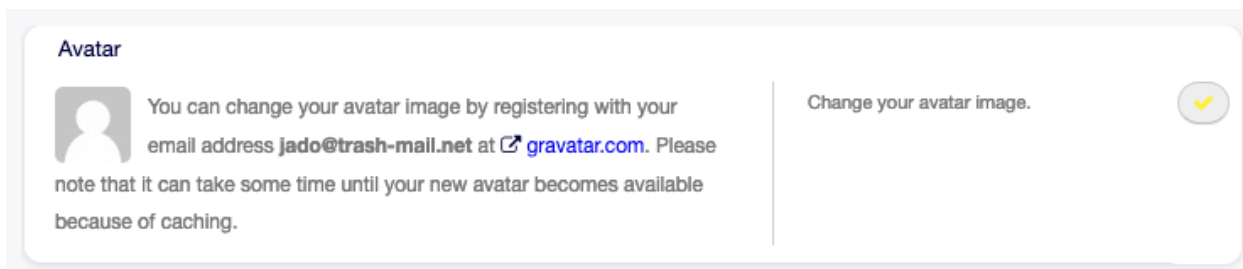
Avatár

Itt változtatható meg a Jegynagyítás képernyőn és a főmenüben avatárképként használt kép.

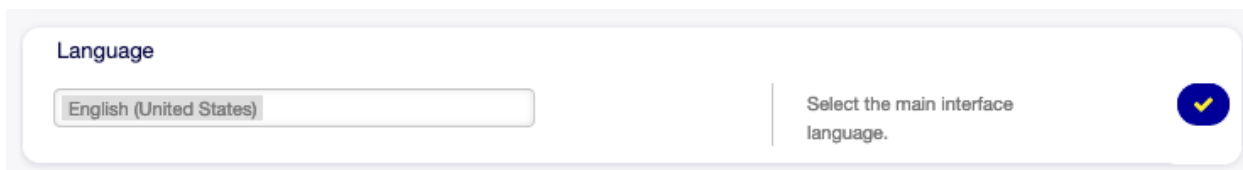
It is not possible to upload an avatar image directly in OTOBO. You have to register your email address on [Gravatar](#) to use this feature. Otherwise the first letters of first name and last name will be displayed.

Nyelv

Use this widget to set the language for the OTOBO user interface.



3.5. ábra: Avatár felületi elem



3.6. ábra: Nyelv felületi elem

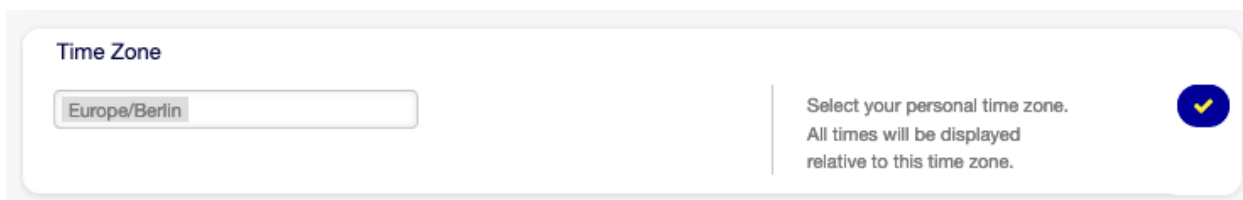
Only those languages are listed by default, in which OTOBO is translated more than 95%. To see all available languages, click on the refresh icon next to the drop-down list.

Lásd még:

Translation status of incomplete languages are low, but you can help to improve the translation. See the [developer manual](#) for more information about translating OTOBO.

Időzóna

Each agent has to set the timezone of the current location to get proper date and time calculation in OTOBO.



3.7. ábra: Időzóna felületi elem

Válassza ki a földrajzi helyet, ahol jelenleg tartózkodik.

Irodán kívüli idő

Ezzel a felületi elemmel az ügyintézők tájékoztathatják a többi ügyintézőt a távollétükről. Ez hasznos az erőforrás-tervezésnél és a munkaterhelés kiegyenlítésénél.

Aktív A funkció be- vagy kikapcsolható.

Indítás A távollét első napja.

Befejezés A távollét utolsó napja.

Out Of Office Time

Active: ☒ On ☐ Off

Start: 12 / 03 / 2020

End: 12 / 04 / 2020

If you're going to be out of office, you may wish to let other users know by setting the exact dates of your absence.

3.8. ábra: Irodán kívüli idő felületi elem

3.2.2 Értesítési beállítások

Ezek a beállítások a személyes értesítések személyre szabásához vannak.

Saját várólisták

Ezen a felületi elemen kiválasztható néhány várólista előnyben részesített várólistákként. Az ezekben a várólistákban lévő jegyek a jegy felületi elemek Jegyek a várólistáimban szűrője alatt lesznek megjelenítve, valamint értesítések lesznek küldve, ha új jegyek érhetők el a kiválasztott várólisták egyikében.

A [Várólista nézet](#) csak azokat a várólistákat jeleníti meg a Saját várólistáim szűrő alatt, amelyek ezen a felületi elemen ki vannak jelölve.

Tulajdonos vagy felelős kiválasztása esetén csak azok az ügyintézők vannak alapértelmezetten felsorolva lehetséges tulajdonosként vagy felelősként, akik beállították a várólistát előnyben részesített várólistaként ezen a felületi elemen.

My Queues

Your queue selection of your preferred queues. You also get notified about those queues via email if enabled.

3.9. ábra: Saját várólisták felületi elem

Válasszon egy vagy több várólistát a legördülő listából.

Saját szolgáltatások

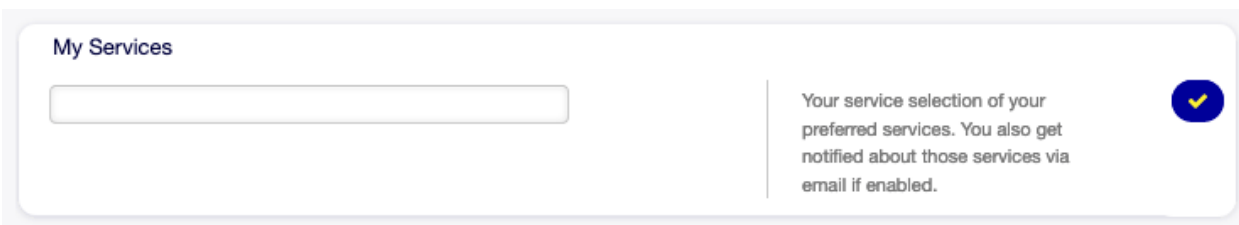
Lásd még:

A `Ticket::Service` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Ezen a felületi elemen néhány szolgáltatás választható ki előnyben részesített szolgáltatásokként.

A [Szolgáltatás nézet](#) csak azokat a szolgáltatásokat jeleníti meg a Saját szolgáltatásaim szűrő alatt, amelyek ezen a felületi elemen ki vannak jelölve.

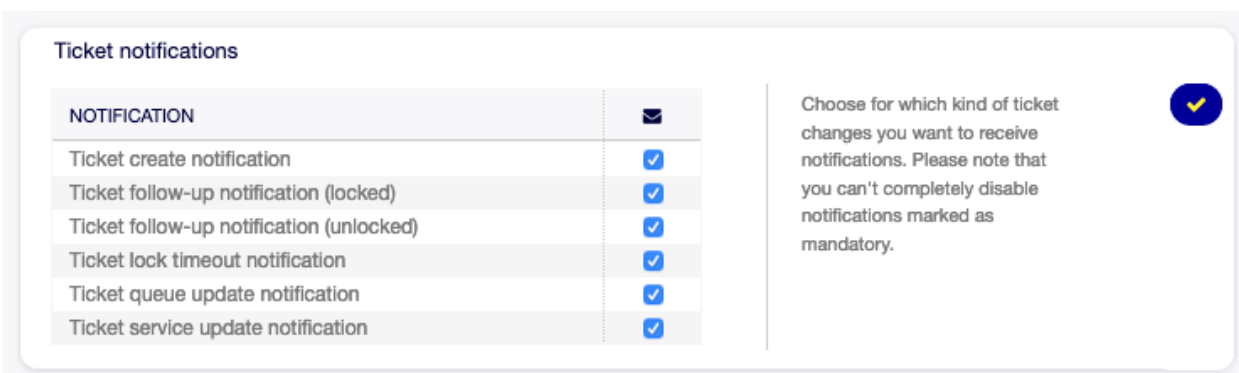
Válasszon egy vagy több szolgáltatást a legördülő listából.



3.10. ábra: Saját szolgáltatások felületi elem

Jegyértésítések

Ezen a felületi elemen választhatók ki a bármilyen típusú jegyértésítéshez használt módszerek.

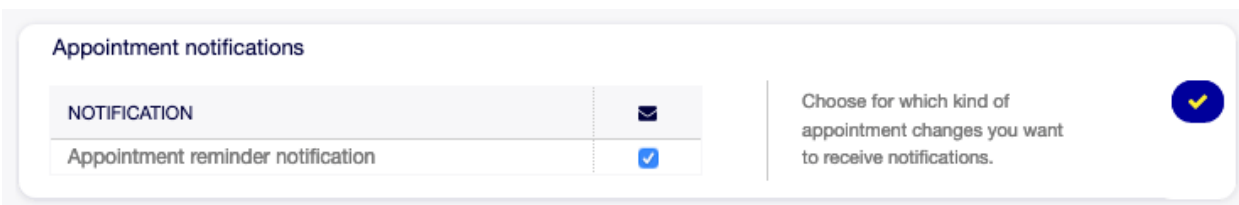


3.11. ábra: Jegyértésítések felületi elem

A lehetséges módszerek: E-mail, Webnézet vagy SMS.

Időpont-értesítések

Ezen a felületi elemen választhatók ki az időpont-értesítéshez használt módszerek.



3.12. ábra: Időpont-értesítések felületi elem

A lehetséges módszerek: E-mail, Webnézet vagy SMS.

Saját csevegőcsatornák

Lásd még:

A ChatEngine::Active rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Ezen a felületi elemen néhány csevegőcsatorna választható ki előnyben részesített csevegőcsatornákként. Értesítést fog kapni az ezekben a csevegőcsatornáknak létrejött külső csevegéskérésekről.

A [Csevegések kezelése](#) csak azokat a csevegőcsatornákat jeleníti meg a Saját csevegőcsatornák szűrő alatt, amelyek ezen a felületi elemen ki vannak jelölve.



3.13. ábra: Saját csevegőcsatornák felületi elem

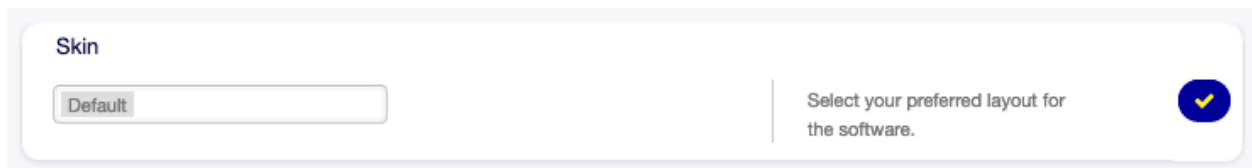
Válasszon egy vagy több csevegőcsatornát a legördülő listából. Egy ügyintézőnek ki kell választania, hogy mely csevegőcsatornáknak szeretne elérhető lenni. Az ügyfelek csak akkor lesznek képesek új csevegéskérést létrehozni egy bizonyos csatornán, ha legalább egy tulajdonos jogosultságokkal rendelkező ügyintéző kiválasztotta ezt a csatornát a beállításaiiban, és elérhetőként van beállítva a külső csevegésekhez a [Vezérlőpult](#) fejlesztésközpontján lévő csevegés-elérhetőségi ikonnal.

3.2.3 Egyebek

These settings are for change of visual appearance of OTOBO.

Felszín

In this widget can be selected the skin, that OTOBO should wear.



3.14. ábra: Felszín felületi elem

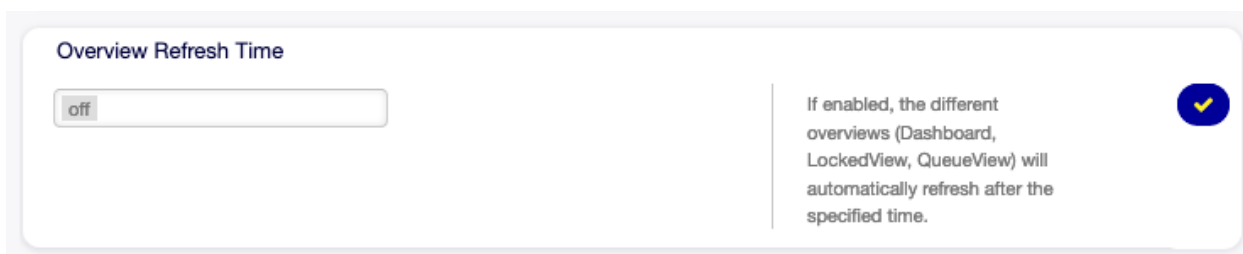
Válasszon egy felszínt a legördülő listából.

Áttekintő frissítési ideje

Lehetőség van az áttekintő képernyők automatikus frissítésére egy bizonyos időtartam után.

Válasszon egy frissítési időközt a legördülő listából.

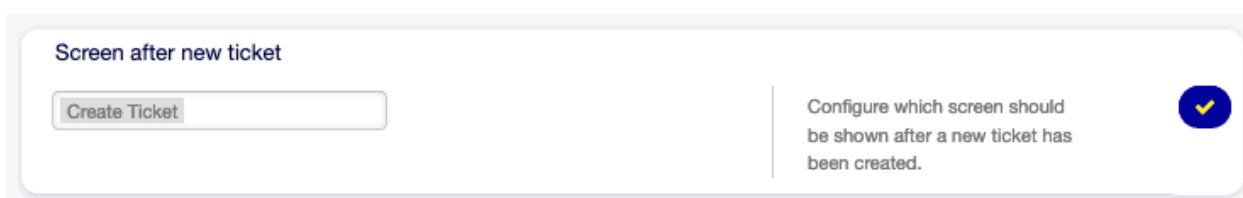
Figyelem: Az áttekintő képernyők túl gyakran történő frissítése teljesítményproblémákat okozhat a sok ügyintézővel rendelkező nagy rendszereknél.



3.15. ábra: Áttekintő frissítési ideje felületi elem

Új jegy utáni képernyő

Annak kiválasztása, hogy mely képernyő legyen megjelenítve, miután egy új jegyet létrehoztak.

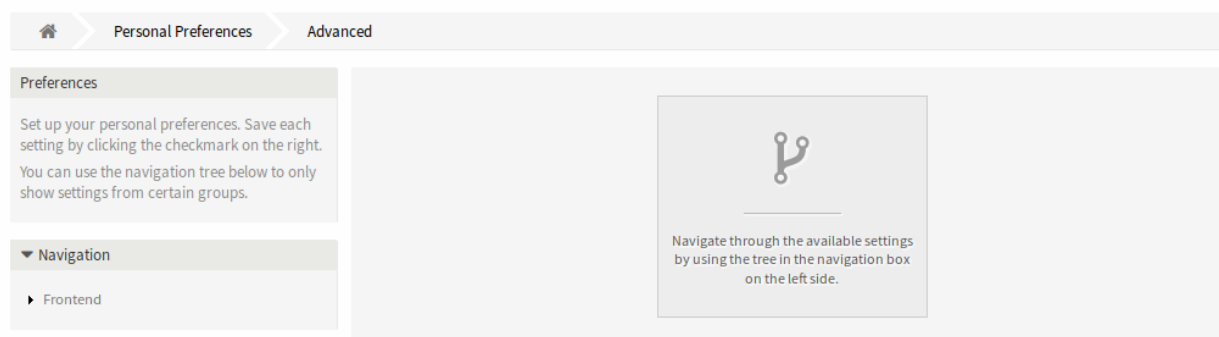


3.16. ábra: Új jegy utáni képernyő felületi elem

Válasszon egy képernyőt a legördülő listából.

3.2.4 Speciális

Ebben a modulban állítható be néhány rendszerbeállítási lehetőség.



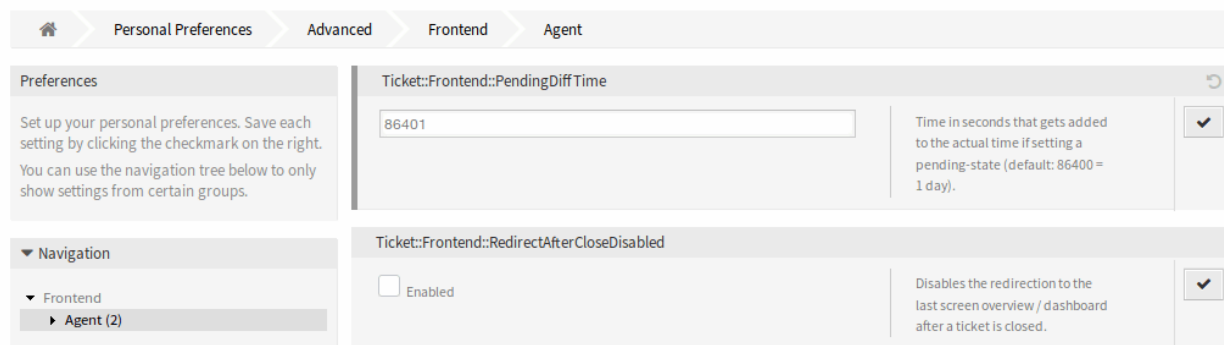
3.17. ábra: Speciális beállítások képernyő

Egy beállítás módosításához:

1. Használja a navigációs fát a bal oldalsávban, hogy megtalálja a kívánt beállítást.
2. Módosítsa az értéket.
3. Kattintson a pipa gombra a beállítási felületi elem jobb oldalán.

A módosított beállítások szürke szegélyt kapnak a bal oldalon.

Egy beállítás visszaállításához:



3.18. ábra: Speciális beállítások – fa navigációs képernyő

1. Kattintson a visszaállítás ikonra a beállítási felületi elem jobb felső sarkában.

3.3 Kilépés

Use this menu item to leave OTOBO and go to the login screen.

Megjegyzés: Erre a menüpontra kattintva az ügyintéző ki fog lépni megerősítés nélkül.

Használja ezt a menüt, hogy áttekintő képernyőket kapjon az ügyfelekhez és az ügyfél-felhasználókhoz. Mind az ügyfelek, mind az ügyfél-felhasználók kezelhetők itt.

4.1 Ügyfélinformációs-központ

Customer information center is a dashboard, which displays all relevant tickets and customer users of a customer. This dashboard has the same purpose as the agent dashboard: to see all relevant information at a glance.

Használja ezt a képernyőt, hogy hozzáférjen az ügyfél vezérlőpulthoz. A vezérlőpult az Ügyfelek menü Ügyfélinformációs-központ menüpontjában érhető el.

4.1.1 Ügyféljegyek kezelése

Clicking on the Customer Information Center menu item will open a search dialog to search for a customer or a customer user. At least two characters need to be entered here.



The image shows a search dialog box with a title bar containing a close button (X) and a search icon. The dialog has two input fields: 'Customer:' and 'Customer User:'. Both fields are empty and have a light gray border. The dialog is set against a white background with a light gray border.

4.1. ábra: Ügyfél vagy ügyfél-felhasználó keresése párbeszédablak

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél vagy ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Miután egy ügyfél vagy egy ügyfél-felhasználó kiválasztásra került, az Ügyfélinformációs-központ vezérlőpult nyílik meg. A vezérlőpult több felületi elemet is tartalmaz.

Megjegyzés: A felületi elemek sorrendje átrendezhető fogd és vidd módon, és a felületi elemek eltávolíthatók az egyes felületi elemek jobb felső sarkában lévő bezárás ikonnal.

Lásd még:

Nézze meg a [Vezérlőpult](#) fejezetet a felületi elemek kezelésének részletesebb magyarázatáért.

Customer Information Center — Acme Inc. (acme.co)

Customer Users

[Add Customer User](#)

CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED	PHONE TICKET	EMAIL TICKET	EDIT
we	"Wyle Coyote" <we@acme.example.com>	3	1	Create	Create	Edit

Reminder Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Escalated Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

New Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Open Tickets

My locked tickets (2) | My responsibilities (3) | Tickets in My Queues (3) | Tickets in My Services (0) | All tickets (3)

TICKET#	AGE	TITLE
2020112549000027	7 d 20 h	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field) Network Operations
2020112549000018	7 d 22 h	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field)
2020111949000011	14 d 1 h	User cannot login to his mail account

Settings

Company Status

Escalated tickets: 0

Open tickets: 3

Closed tickets: 1

All tickets: 4

Customer Information

Customer: Acme Inc.

Comment: A great company

4.2. ábra: Ügyfélinformációs-központ vezérlőpult

Ügyfélinformációs-központ tartalmi felületi elemek

The Customer Users widget is used to list all customer users belong to the customer. It is possible to add or edit customer users, see the details and create tickets directly from the widget.

Egy új ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

1. Kattintson az Ügyfél-felhasználó hozzáadása gombra a felületi elem tetején.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Customer Users						
Add Customer User						
CUSTOMER USER ID	CUSTOMER USER INFORMATION	OPEN	CLOSED	PHONE TICKET	EMAIL TICKET	EDIT
we	"Wyle Coyote" <we@acme.example.com>	3	1	Create	Create	

4.3. ábra: Ügyfél-felhasználók felületi elem

Egy ügyfél-felhasználó szerkesztéséhez:

1. Kattintson a ceruza ikonra a táblázat utolsó oszlopában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy ügyfél-felhasználó részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználó nevére.
2. Nézze meg az ügyfelet és az összes fontos jegyet az [Ügyfél-felhasználó információs-központ](#) vezérlőpulton.

Új jegy létrehozásához egy ügyfél-felhasználó számára:

1. Kattintson a Létrehozás hivatkozásra a Telefonos jegy vagy az E-mail jegy oszlopban.
2. Kövesse az [Új telefonos jegy](#) vagy az [Új e-mail jegy](#) képernyőn lévő utasításokat.

Egy ügyfél-felhasználó jegyeinek kereséséhez:

1. Kattintson a számokra a Nyitott vagy Lezárt oszlopban.
2. Keresse meg a szükséges jegyet az új képernyőn.

The following widgets display tickets related to a customer.

Each ticket widget has an own filter for displaying:

- Saját zárolt jegyek: azok a jegyek, amelyeket az aktuális ügyintéző zárolt.
- Jegyek a várólistáimban: azok a jegyek, amelyek a [Személyes beállítások](#) képernyőn megadott várólistákban vannak.
- Összes jegy: ezen típusú felületi elem összes jegye.

Az Emlékeztető jegyek felületi elem a függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket későbbi munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.

Reminder Tickets			
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)			
	TICKET#	AGE	TITLE
none			

4.4. ábra: Emlékeztető jegyek felületi elem

The Escalated Tickets widget lists the escalated tickets. Escalated tickets are after the time set in service level agreement, and therefore need to be worked on them immediately.

Escalated Tickets				
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)				
		TICKET#	AGE	TITLE
none				

4.5. ábra: Eszkalált jegyek felületi elem

Az Új jegyek felületi elem a legutóbb létrehozott jegyeket sorolja fel. Az új jegyekkel még nem foglalkozott az ügyintéző.

New Tickets				
My locked tickets (1) Tickets in My Queues (0) All tickets (1)				
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
		2015071510123456	122 d 22 h	Welcome to OTRS!

4.6. ábra: Új jegyek felületi elem

A Nyitott jegyek felületi elem a nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzett aktuális munkát jelentik.

Open Tickets				
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)				
		TICKET#	▼ AGE	TITLE
none				

4.7. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

Ügyfélinformációs-központ oldalsáv felületi elemek

The following widgets are located on the right sidebar. There is a Settings widget to turn other widgets on or off, and some information widgets are also displayed here.

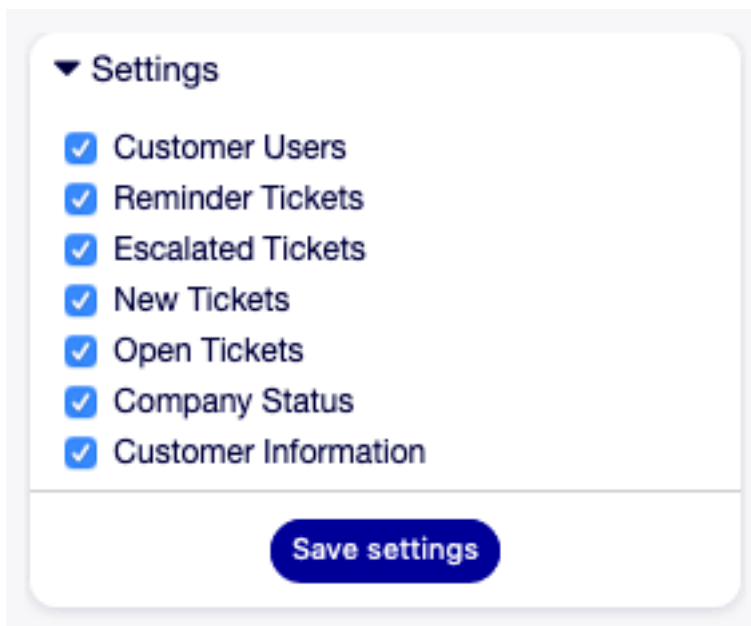
A Beállítások felületi elem sorolja fel a képernyőn lévő az összes elérhető felületi elemet.

Egy felület elem be- vagy kikapcsolásához:

1. Nyissa ki a Beállítások felületi elemet a jobb oldalsávban a fejlécsávjára kattintva.
2. Módosítsa egy jelölőnégyzet bejelölési állapotát.
3. Kattintson a Beállítások mentése gombra.

A Vállalat állapot felületi elem az aktuális ügyfél jegyeinek számát jeleníti meg állapot szerint osztályozva.

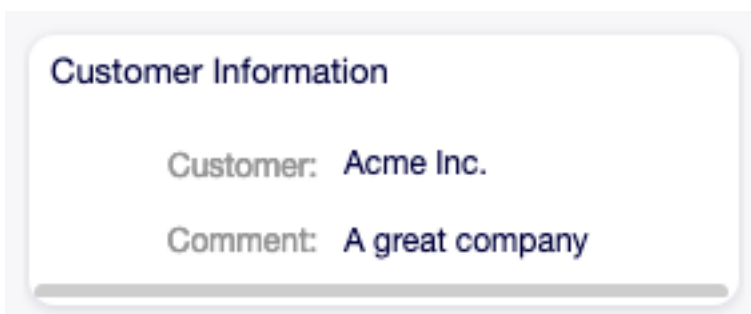
Az Ügyfél-információk felületi elem információkat jelenít meg az aktuális ügyfélről.



4.8. ábra: Beállítások felületi elem



4.9. ábra: Vállalat állapot felületi elem



4.10. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

Lásd még:

Az ügyfél-információk az [Ügyfél adminisztráció](#) menüpontban változtathatók meg.

4.2 Ügyfél-felhasználó információs-központ

Customer user information center is a dashboard, which displays all relevant tickets and customers of a customer user. This dashboard has the same purpose as the agent dashboard: to see all relevant information at a glance.

Használja ezt a képernyőt, hogy hozzáférjen az ügyfél-felhasználó vezérlőpulthoz. A vezérlőpult az Ügyfelek menü Ügyfél-felhasználó információs-központ menüpontjában érhető el.

4.2.1 Ügyfél-felhasználó jegyek kezelése

Clicking on the Customer User Information Center menu item will open a search dialog to search a customer user. At least two characters need to be entered here.



4.11. ábra: Ügyfél-felhasználó keresés párbeszédablak

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Miután egy ügyfél-felhasználó kiválasztásra került, az Ügyfél-felhasználó információs-központ vezérlőpult nyílik meg. A vezérlőpult több felületi elemet is tartalmaz.

Megjegyzés: A felületi elemek sorrendje átrendezhető fogd és vidd módon, és a felületi elemek eltávolíthatók az egyes felületi elemek jobb felső sarkában lévő bezárás ikonnal.

Lásd még:

Nézze meg a [Vezérlőpult](#) fejezetet a felületi elemek kezelésének részletesebb magyarázatáért.

Ügyfél-felhasználó információs-központ tartalmi felületi elemek

Az Ügyfél-azonosítók felületi elem használható az összes olyan ügyfél felsorolásához, akikhez az ügyfél-felhasználó tartozik. Lehetőség van az ügyfél szerkesztésére és a részletek megtekintésére közvetlenül a felületi elemből.

Egy ügyfél szerkesztéséhez:

1. Kattintson a ceruza ikonra a táblázat utolsó oszlopában.
2. Módosítsa a mezőket.

Customer User Information Center — "Wyle Coyote" <we@acme.example.com>

Customer IDs

[Change Customer Relations](#)

CUSTOMER ID	NAME	OPEN	CLOSED	EDIT
acme.co	Acme Inc.	3	1	✎

Reminder Tickets

Assigned to customer user | Accessible for customer user | My locked tickets (0) | My responsibilities (0) |

Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Escalated Tickets

Assigned to customer user | Accessible for customer user | My locked tickets (0) | My responsibilities (0) |

Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

New Tickets

Assigned to customer user | Accessible for customer user | My locked tickets (0) | My responsibilities (0) |

Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Open Tickets

Assigned to customer user | Accessible for customer user | My locked tickets (2) | My responsibilities (3) |

Tickets in My Queues (3) | Tickets in My Services (0) | All tickets (3)

TICKET#	AGE	TITLE
2020112549000027	7 d 20 h	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field) Network Operations
2020112549000018	7 d 22 h	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field)
2020111949000011	14 d 1 h	User cannot login to his mail account

Settings

Customer User Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com

Customer Information

Customer: Acme Inc.
 Comment: A great company

4.12. ábra: Ügyfél-felhasználó információs-központ vezérlőpult

Customer IDs				
CUSTOMER ID	NAME	OPEN	CLOSED	EDIT
stark-industries	Stark Industries	0	0	✎

4.13. ábra: Ügyfél-azonosítók felületi elem

3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy ügyfél részleteinek megtekintéséhez:

1. Kattintson egy ügyfél nevére.
2. Nézze meg az ügyfél-felhasználókat és az összes fontos jegyet az [Ügyfélinformációs-központ](#) vezérlőpulton.

Egy ügyfél jegyeinek kereséséhez:

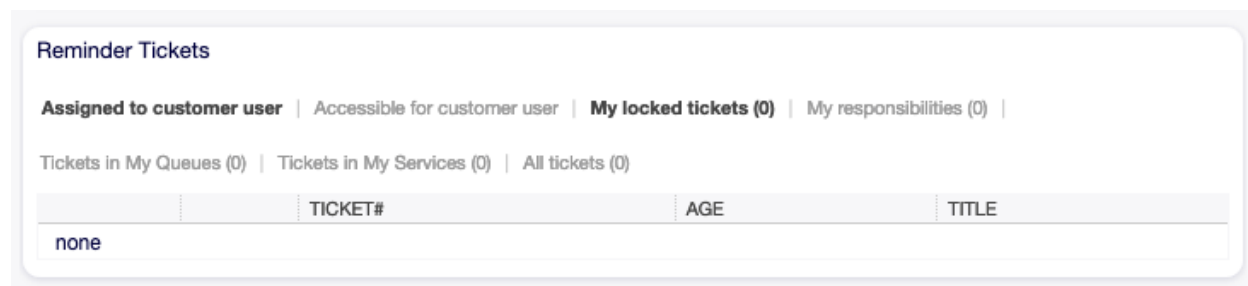
1. Kattintson a számokra a Nyitott vagy Lezárt oszlopban.
2. Keresse meg a szükséges jegyet az új képernyőn.

The following widgets display tickets related to a customer user.

Each ticket widget has an own filter for displaying:

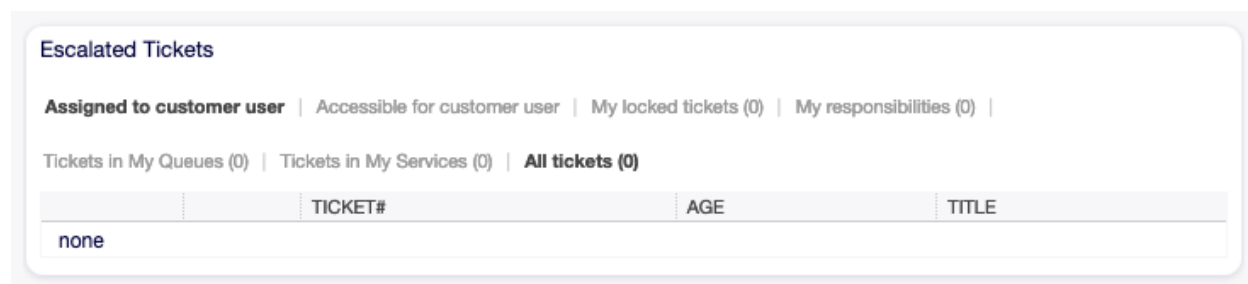
- Hozzárendelve az ügyfél-felhasználóhoz: azok a jegyek, amelyek hozzá vannak rendelve az ügyfél-felhasználóhoz.
- Hozzáférhető az ügyfél-felhasználónak: azok a jegyek, amelyek hozzáférhetők az ügyfél-felhasználó számára.
- Saját zárolt jegyek: azok a jegyek, amelyeket az aktuális ügyintéző zárolt.
- Jegyek a várólistáimban: azok a jegyek, amelyek a [Személyes beállítások](#) képernyőn megadott várólistákban vannak.
- Összes jegy: ezen típusú felületi elem összes jegye.

Az Emlékeztető jegyek felületi elem a függőben lévő jegyeket sorolja fel. A függőben lévő jegyeket későbbi munkavégzéshez állította be az ügyintéző, és az emlékeztető idejük hamarosan le fog járni.



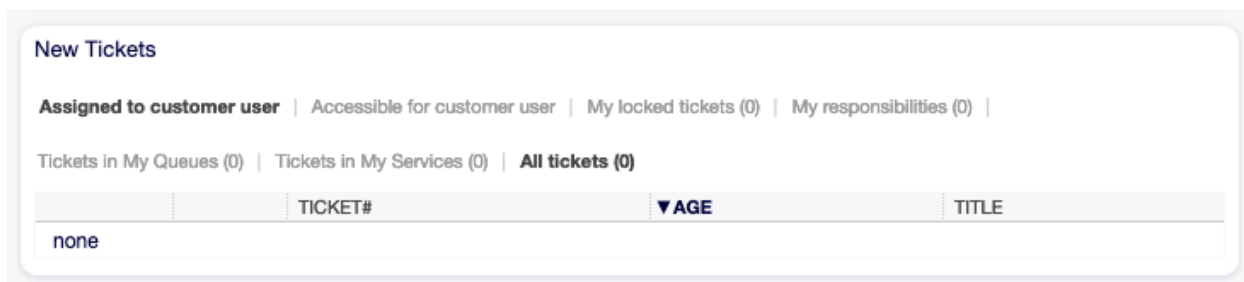
4.14. ábra: Emlékeztető jegyek felületi elem

Az Eszkalált jegyek felületi elem az eskalált jegyeket sorolja fel. Az eskalált jegyek a szolgáltatási megállapodásban beállított idő után vannak, és ennél fogva azonnal dolgozni kell velük.



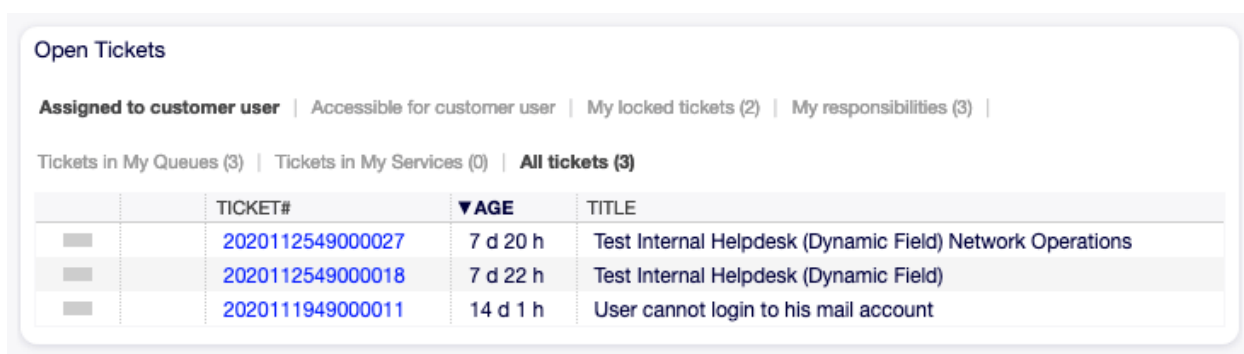
4.15. ábra: Eszkalált jegyek felületi elem

Az Új jegyek felületi elem a legutóbb létrehozott jegyeket sorolja fel. Az új jegyekkel még nem foglalkozott az ügyintéző.



4.16. ábra: Új jegyek felületi elem

A Nyitott jegyek felületi elem a nyitott jegyeket sorolja fel. A nyitott jegyek az ügyintéző által végzett aktuális munkát jelentik.



4.17. ábra: Nyitott jegyek felületi elem

Ügyfél-felhasználó információs-központ oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatók. Van egy Beállítások felületi elem az egyéb felületi elemek be- vagy kikapcsolásához, valamint néhány információs felületi elem is itt jelenik meg.

A Beállítások felületi elem sorolja fel a képernyőn lévő az összes elérhető felületi elemet.

Egy felület elem be- vagy kikapcsolásához:

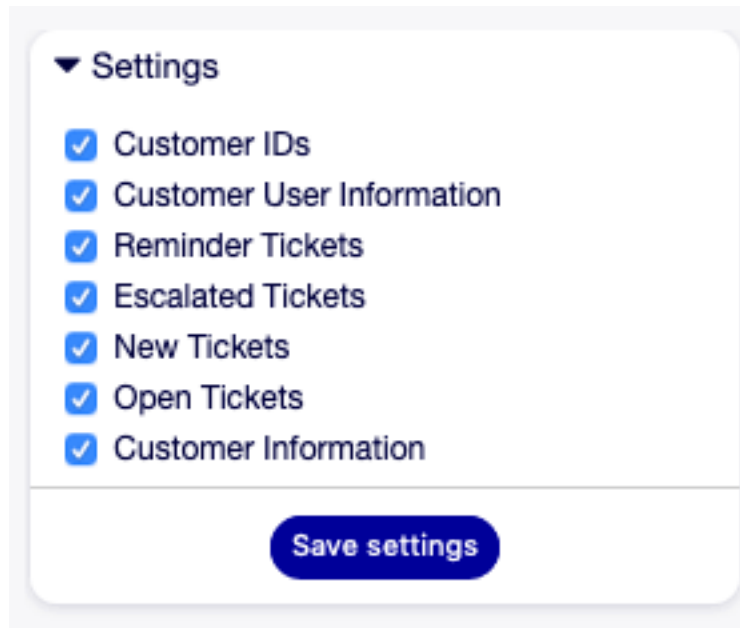
1. Nyissa ki a Beállítások felületi elemet a jobb oldalsávban a fejlécsávjára kattintva.
2. Módosítsa egy jelölőnégyzet bejelölési állapotát.
3. Kattintson a Beállítások mentése gombra.

Az Ügyfél-felhasználó-információk felületi elem információkat jelenít meg az aktuális ügyfél-felhasználóról.

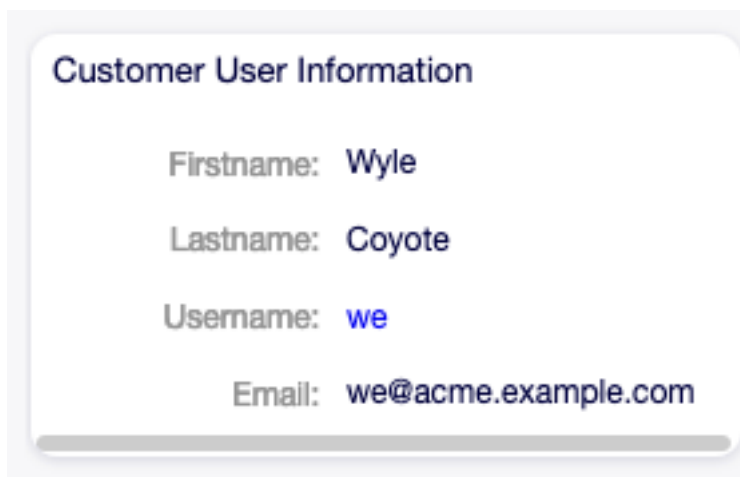
Az Ügyfél-információk felületi elem információkat jelenít meg az aktuális ügyfélről.

Lásd még:

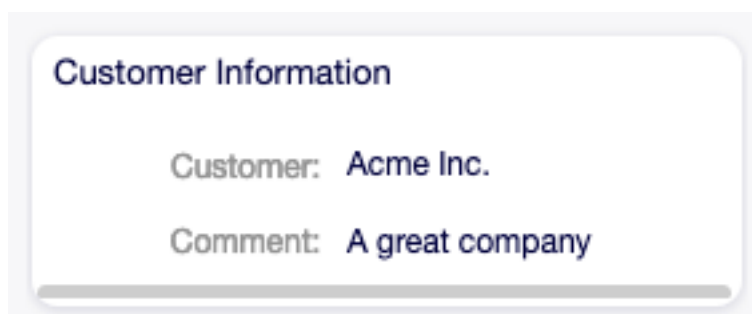
Az ügyfél-felhasználó-információk az [Ügyfél-felhasználó adminisztráció](#) menüpontban változtathatók meg.



4.18. ábra: Beállítások felületi elem



4.19. ábra: Ügyfélfelhasználó-információk felületi elem



4.20. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

4.3 Ügyfél-felhasználó adminisztráció

Annak a személynek az adatai, akivel a vállalat foglalkozik, több információt igényel az adott személyről: fizikai hely szállítási és számlázási célok miatt, valamint az e-mail és a telefonos kapcsolati elérhetőségei.

OTOBO offers a great way to save individual information about contacts within organizations which your company serves. You can add as many personal connections into OTOBO as needed.

Use this screen to add a customer user to the system. A fresh OTOBO installation contains no customer users by default. The customer user management screen is available in the Customer User Administration menu item of the Customers menu.

4.21. ábra: Ügyfél-felhasználó kezelésének képernyője

4.3.1 Ügyfél-felhasználók kezelése

Figyelem: Egy ügyfél-felhasználót csak akkor lehet hozzáadni a rendszerhez, ha legalább egy ügyfél már létezik. Először hozzon létre egy ügyfelet az [Ügyfél adminisztráció](#) menüpontban.

Megjegyzés: Egy ügyfél-felhasználó hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél-felhasználó kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél-felhasználó hozzáadásához:

1. Kattintson az Ügyfél-felhasználó hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Figyelem: Az ügyfél-felhasználók nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy ügyfél-felhasználó szerkesztéséhez:

Add Customer User

Title or salutation:

★ Firstname:

★ Lastname:

★ Username:

Password:

★ Email:

★ CustomerID:

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

★ Valid:

valid

Google Authenticator:

Enter your shared secret to enable two factor authentication. WARNING: Make sure that you add the shared secret to your generator application and the application works well. Otherwise you will be not able to login anymore without the two factor token.Shared Secret

Interface language:

English (United States)

Select the main interface language.Language

Time Zone:

UTC

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.Time Zone

Ticket overview:

off

Select after which period ticket overviews should refresh automatically.Refresh interval

Number of displayed tickets:

25

Select how many tickets should be shown in overviews by default.Tickets per page

PGP Key:

Durchsuchen...

Keine Datei ausgewählt.

Upload your PGP key.PGP Key

Save

 or

Cancel

1. Kattintson egy ügyfél-felhasználóra az ügyfél-felhasználók listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy ügyfél-felhasználó megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az **Enter** billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél-felhasználó van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél-felhasználó megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél-felhasználó van felsorolva alapértelmezetten.

Az ügyfél-felhasználó jogosultságai úgy szabályozhatók, ha egy ügyfelet vagy egy ügyfél-felhasználót csoportok tagjává teszünk. Ez egy összetett jogosultsági mátrixot eredményezhet. Egy ügyfél-felhasználó tényleges jogosultságai az Ügyfél-felhasználó szerkesztése képernyő alján ellenőrizhető.

Lásd még:

Az ügyfélcsoport támogatás engedélyezése szükséges a funkció használatához. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

Megjegyzés: Csak adminisztrátorok tudnak ügyfél-felhasználókat hozzáadni a csoportokhoz.

4.3.2 Ügyfél-felhasználó beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Megjegyzés: Ezek a belső adatbázistáblánál elérhető alapértelmezett mezők.

Titulus vagy megszólítás Valamilyen név előtag adható meg itt, mint például Mr., Dr., Ifj., stb.

Keresztnév * Az ügyfél-felhasználó keresztnéve.

Vezetéknév * Az ügyfél-felhasználó vezetéknéve.

Felhasználónév * Az ügyfél-felhasználó felhasználóneve a rendszerre történő bejelentkezéshez.

Jelszó Az ügyfél-felhasználó jelszava. Automatikusan lesz előállítva, ha üresen marad.

E-mail * Az ügyfél-felhasználó e-mail címe.

Ügyfél * Az ügyfél-vállalat, amelyhez az ügyfél-felhasználó tartozik. Válasszon egy ügyfelet a listából. Az ügyfelek az [Ügyfél adminisztráció](#) menüpontban adhatók hozzá.

Telefon Az ügyfél-felhasználó telefonszáma.

Fax Az ügyfél-felhasználó faxszáma.

Mobiltelefon Az ügyfél-felhasználó mobiltelefonszáma.

Utca Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám Az ügyfél postai irányítószáma.

Edit Customer User

Title or salutation:

★ Firstname:

Wyle

★ Lastname:

Coyote

★ Username:

we

Password:

★ Email:

we@acme.example.com

★ CustomerID:

acme.co

Phone:

Fax:

Mobile:

Street:

Zip:

City:

Country:

Comment:

★ Valid:

valid

Google Authenticator:

Enter your shared secret to enable two factor authentication. WARNING: Make sure that you add the shared secret to your generator application and the application works well. Otherwise you will be not able to login anymore without the two factor token.Shared Secret

Interface language:

English (United States)

Select the main interface language.Language

Time Zone:

UTC

Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.Time Zone

Ticket overview:

off

Select after which period ticket overviews should refresh automatically.Refresh interval

Number of displayed tickets:

25

Select how many tickets should be shown in overviews by default.Tickets per page

PGP Key:

Durchsuchen... Keine Datei ausgewählt.

Upload your PGP key.PGP Key

Save or Save and finish or Cancel

Effective Permissions for Customer User

Group Permissions

GROUP	RO	RW
users	✓	✓

Table above shows effective group permissions for the customer user. The matrix takes into account all inherited permissions (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

Customer Access

CUSTOMER	DIRECT
acme.co Acme Inc.	✓

Table above shows granted customer access for the customer user by permission context. The matrix takes into account all inherited access (e.g. via customer groups). Note: The table does not consider changes made to this form without submitting it.

4.24. ábra: Tényleges jogosultságok az ügyfél-felhasználónál felületi elem

Város Az ügyfél székhelyének települése.

Ország Az ügyfél-felhasználó országa.

Megjegyzés Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondatot kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

4.4 Ügyfél adminisztráció

Use this screen to add customer companies to the system. A fresh OTOBO installation contains no customers by default. The customer management screen is available in the Customer Administration menu item of the Customers menu.

Customer Management

Actions

*

Wildcards like *** are allowed.

(1 total)

CUSTOMER ID	NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
acme.co	Acme Inc.	A great company	valid	11/02/2020 13:35 (Europe/Berlin)	11/02/2020 13:35 (Europe/Berlin)

4.25. ábra: Ügyfélkezelés képernyő

4.4.1 Ügyfelek kezelése

Megjegyzés: Egy ügyfél hozzáadása vagy szerkesztése csak az adatbázis háttérprogram használatával lehetséges. A külső könyvtárszolgáltatások használata (mint például az LDAP) letiltja az ügyfél kezelésének funkcionalitását.

Egy ügyfél hozzáadásához:

1. Kattintson az Ügyfél hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

The screenshot shows a web form titled "Add Customer". It includes the following fields and controls:

- ★ CustomerID:** A text input field.
- ★ Customer:** A text input field.
- Street:** A text input field.
- Zip:** A text input field.
- City:** A text input field.
- Country:** A text input field.
- URL:** A text input field.
- Comment:** A text input field.
- ★ Valid:** A checkbox with a "valid" button next to it.
- Buttons:** "Save" and "Cancel" buttons at the bottom.

4.26. ábra: Ügyfél hozzáadása képernyő

Figyelem: Az ügyfelek nem törölhetők a rendszerről. Azonban kikapcsolhatók az Érvényesség beállítás érvénytelen vagy átmenetileg érvénytelen értékre állításával.

Egy ügyfél szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy ügyfélre az ügyfelek listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy ügyfél megkereséséhez:

1. Írjon be egy keresési kifejezést a keresődobozba a bal oldalsávban.
2. Kattintson a nagyító ikonra a mező jobb oldalán, vagy nyomja meg az Enter billentyűt.

Megjegyzés: Ha több ügyfél van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a keresődobozt egy bizonyos ügyfél megkereséséhez. Csak az első 1000 ügyfél van felsorolva alapértelmezetten.

Edit Customer

★ CustomerID:

★ Customer:

Street:

Zip:

City:

Country:

URL:

Comment:

★ Valid:

or or

4.27. ábra: Ügyfél szerkesztése képernyő

4.4.2 Ügyfél beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Ügyfél-azonosító * Az ügyfél belső neve. Csak betűket, számokat és néhány különleges karaktert tartalmazhat.

Ügyfél * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Utca Az ügyfél utcanéve.

Irányítószám Az ügyfél postai irányítószáma.

Város Az ügyfél székhelyének települése.

Ország Az ügyfél országa. Válasszon egy országot a listából.

URL Az ügyfél weboldala vagy egyéb URL-e.

Megjegyzés Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondatot kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Az ügyfelekkel történő munkavégzéskor az erőforrás-tervezés és ütemezés bonyolult feladat lehet. Az időpontok lehetővé teszik, hogy az ügyfelekkel ott és akkor találkozzon, ahol és amikor szükséges.

OTOBO supports this requirement with calendars. Calendars allow management of appointments and resources inside the ticket system. You can connect your tickets to scheduled tasks and make them available to all users to see. This feature adds transparency to show your team's workload and prevent users from promising resources which are not available.

5.1 Naptár áttekintő

Használja ezt a képernyőt, hogy áttekintést kapjon a hozzáadott naptárakról. Az áttekintő képernyő a Naptár menü Naptár áttekintő menüpontjában érhető el.

Megjegyzés: Alapértelmezetten nincsenek naptárak hozzáadva. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával egy vagy több naptár hozzáadásához.

Calendar Overview

Actions

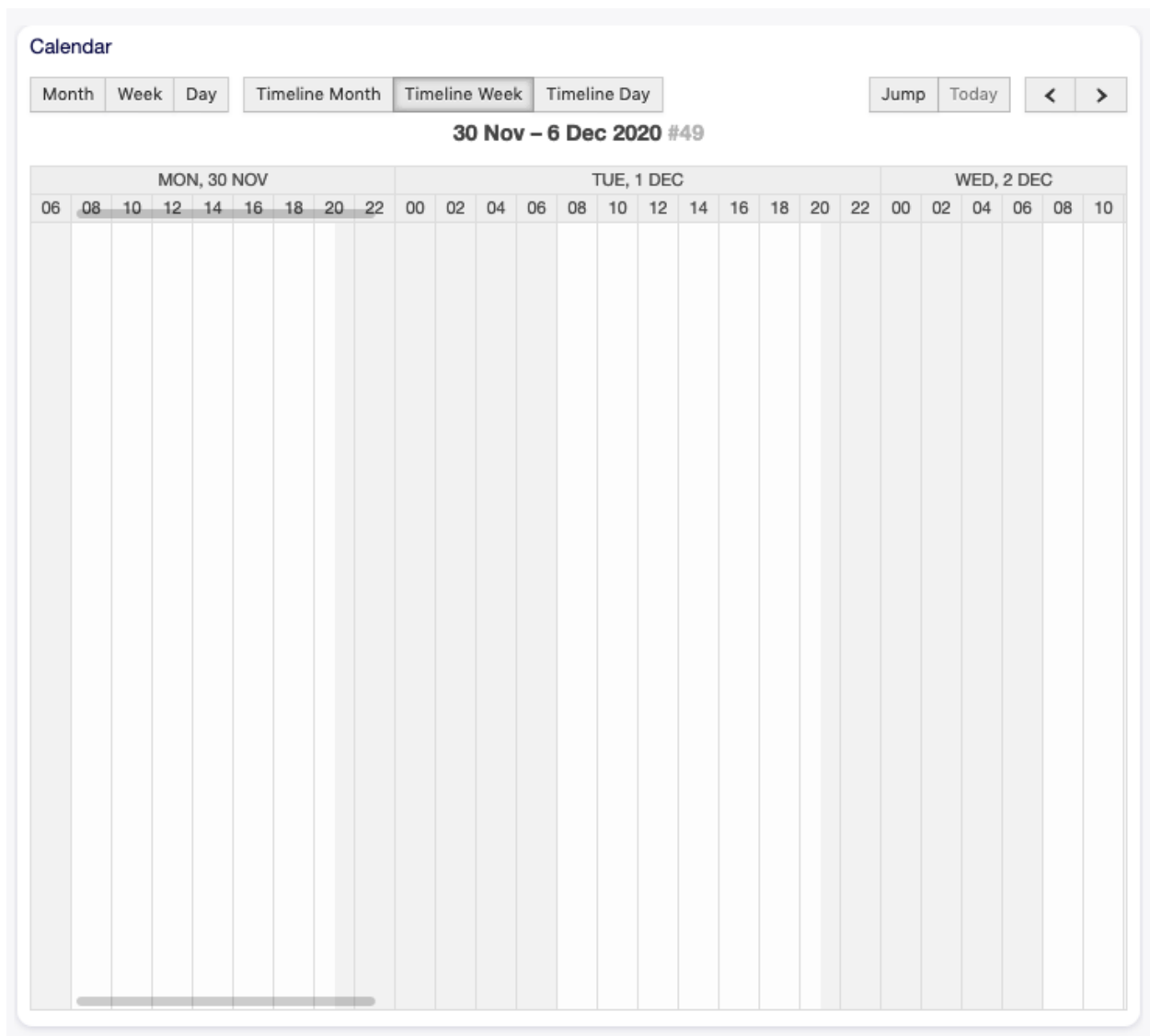
Calendar

No calendars found. Please add a calendar first by using Manage Calendars page.

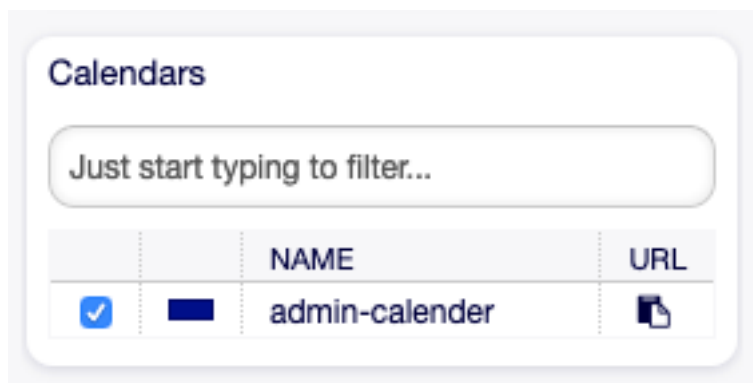
5.1. ábra: Nem található naptárak

Ez az áttekintő ugyanúgy működik mint a szokásos naptárak. Különböző időszakok és idővonalak választhatók ki az időpontok megtekintéséhez, valamint lehetőség van a különböző időszakok közti váltásra.

Jelölje be vagy hagyja üresen a Naptárak felületi elemen lévő jelölőnégyzeteket, hogy megjelenítse vagy elrejtse az időpontokat egy bizonyos naptárban.



5.2. ábra: Naptár áttekintő képernyő



5.3. ábra: Naptárak felületi elem

Az időpontok külső naptáralkalmazásokban való megtekintéséhez:

1. Kattintson a Nyilvános naptár URL másolása ikonra a Naptárak felületi elem utolsó oszlopában az URL vágólapra történő másolásához.
2. Nyissa meg a külső naptáralkalmazását.
3. Szúrja be az URL-t a külső naptáralkalmazásába.

Megjegyzés: Ha több naptár van hozzáadva a rendszerhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos naptár megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

A naptár áttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni, létrehozni, szerkeszteni és/vagy törölni a különböző naptárak időpontjait a kapcsolódó naptárakhoz tartozó jogosultsági szintjétől függően. Az ilyen időpontok fogd és vidd módon is létrehozhatók vagy szerkeszthetők a képernyőn belül.

Egy új időpont hozzáadásához:

1. Kattintson az Időpont hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Lásd még:

Az Időpont párbeszédablak az [Új időpont](#) fejezetben került bemutatásra.

Egy időpont szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy időpont másolásához:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Kattintson a Másolás gombra.

Egy időpont törléséhez:

1. Kattintson egy időpontra a naptár áttekintőben.
2. Kattintson a Törlés gombra.
3. Kattintson az OK gombra a megerősítő párbeszédablakban.

5.2 Napirend áttekintő

A napirend áttekintőn belül egy ügyintéző képes megjeleníteni az összes elérhető (hozzáférhető) naptár időpontjait egy táblázatszerű áttekintőben. Ezt az áttekintőt úgy tervezték, hogy a közelgő időpontok részletes listáját adja egy strukturált táblázatban. Akárcsak a [Naptár áttekintő](#) képernyőn, az időpontok is létrehozhatók, szerkeszthetők vagy törölhetők.

Megjegyzés: Alapértelmezetten nincsenek naptárak hozzáadva. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával egy vagy több naptár hozzáadásához.

Appointment

✕

Basic information

★ Title:

Description:

Location:

★ Calendar:

Resource

This feature is currently not available.

Date/Time

Start date:

12 ▾ / 03 ▾ / 2020 ▾  - 18 ▾ : 00 ▾

End date:

12 ▾ / 03 ▾ / 2020 ▾  - 19 ▾ : 00 ▾

All-day:

☐

Repeat:

Never

Notification

Notification:

No notification

Link

Ticket:

✓ Save

Cancel

5.4. ábra: Időpont párbeszédablak

Appointment

✕

Basic information

★ Title:

Customer Meeting

Description:

Location:

★ Calendar:

admin-calender ✕

Resource

This feature is currently not available.

Date/Time

Start date:

12 ▾ / 03 ▾ / 2020 ▾  - 18 ▾ : 00 ▾

End date:

12 ▾ / 03 ▾ / 2020 ▾  - 19 ▾ : 00 ▾

All-day:

☐

Repeat:

Never

Notification

Notification:

No notification

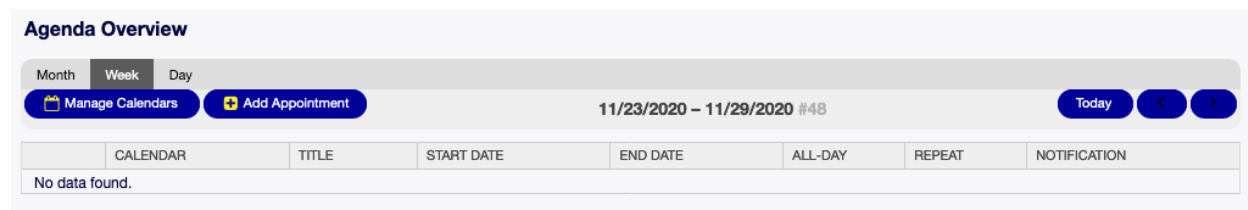
Link

Ticket:

✓ Save

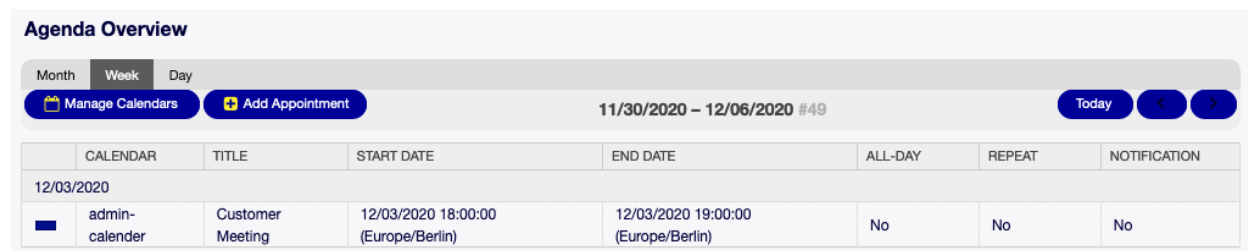
Cancel

5.5. ábra: Időpont szerkesztése párbeszédablak



5.6. ábra: Nem találhatók naptárak

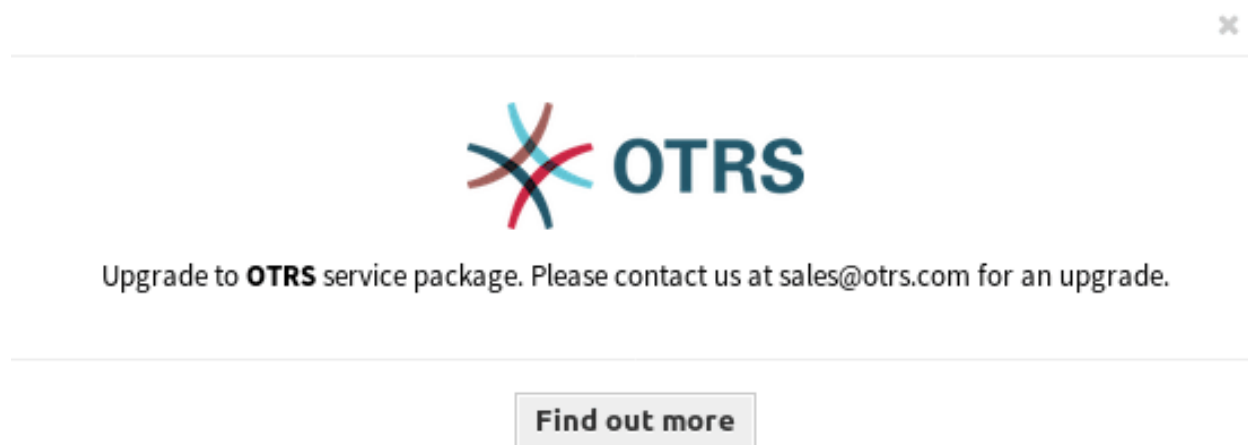
Ez az áttekintő támogatja az elérhető időpontok havi, heti és napi nézőpontjait.



5.7. ábra: Napirend áttekintő képernyő

5.3 Erőforrás áttekintő

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOTO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.



5.8. ábra: Frissítés párbeszédablak

5.4 Új időpont

Use this menu item to add new appointments to calendars. New appointments can be also added by clicking on the Add Appointment button either in [Naptár áttekintő](#) or in [Napirend áttekintő](#) screens. It is also possible to drag over a range of the calendar widget to setup a rough time span. Right after that, a dialog appears where the data can be inserted.

5.4.1 Időpont beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Leírás Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért.

Hely Ha a hely tartalmaz értéket, akkor az annak megfelelő hivatkozásokon jelenik meg a mező mellett, amely alapértelmezetten a Google térképre mutat, hogy jobb képet kapjon a helyről.

Lásd még:

Ez a hivatkozás az `AgentAppointmentEdit::Location::Link` rendszerbeállítási lehetőségen keresztül állítható be.

Naptár * Annak a naptárnak a kiválasztása, amelyhez az időpontot hozzá kell adni.

Erőforrás

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Kezdődátum Az időpont kezdődátuma.

Befejezési dátum Az időpont befejezési dátuma.

Egész nap Ez a jelölőnégyzet azt jelzi, hogy az időpont egész napra vonatkozik. Ha be van jelölve, akkor a kezdődátum és a befejezési dátum ideje le lesz tiltva és 00:00 értékre lesz állítva.

Ismétlés Időpontismétlések meghatározása, amely különállóan kerül bemutatásra. Nézze meg a lenti Ismétlődő időpontok fejezetet.

Értesítés Időszakok meghatározása, ha időpont-értesítést kell küldeni az időpont kezdete előtt.

Lásd még:

Az időpont-értesítések az adminisztrátori felületen állíthatók be. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

Jegy Jegyek és egyéb objektumok kapcsolhatók az időponthoz ezzel a keresőmezővel.

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes jegy felsorolásához.

Appointment

✕

Basic information

★ Title:

Description:

Location:

★ Calendar:

Resource

This feature is currently not available.

Date/Time

Start date:

12 ▾ / 03 ▾ / 2020 ▾  - 18 ▾ : 00 ▾

End date:

12 ▾ / 03 ▾ / 2020 ▾  - 19 ▾ : 00 ▾

All-day:

☐

Repeat:

Never

Notification

Notification:

No notification

Link

Ticket:

✓ Save

Cancel

5.9. ábra: Időpont párbeszédablak

Ismétlődő időpontok

If appointments need to be created in a recurring manner, it is possible to setup detailed information about the occurrences of an appointment.

Ismétlődő időpontok létrehozásához:

1. Válassza ki a Kezdődátumot és a Befejezési dátumot (vagy jelölje be az Egész nap négyzetet).
2. Válasszon az előfordulások előre meghatározott gyakoriságai közül, vagy válassza az egyéni beállításokat.
3. Válasszon egy végdátumot az ismétléshez, vagy válassza ki az ismétlések számát.

Date/Time

Start date: 12 / 01 / 2020 - 08 : 00

End date: 12 / 01 / 2020 - 16 : 00

All-day: ☐

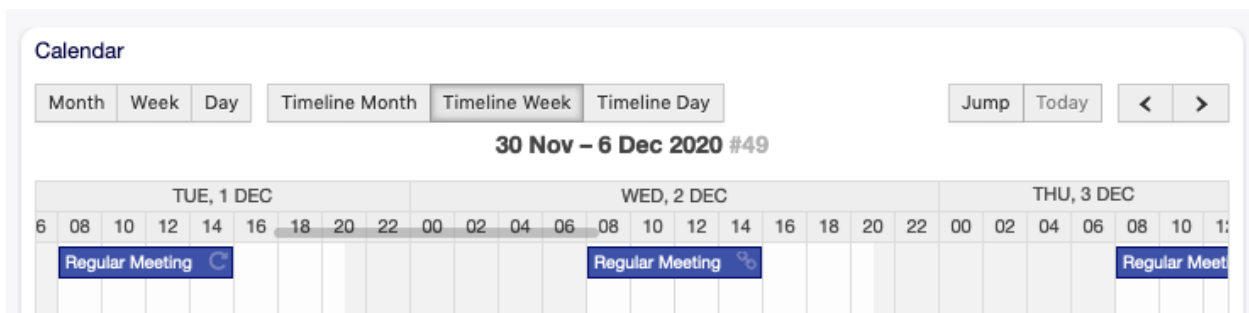
Repeat: Every Day

until ...

12 / 06 / 2020

5.10. ábra: Ismétlődő időpontok

Miután minden döntést meghozott, és a beállítások sikeresen mentésre kerültek, az időpont ismétlődő időpontként lesz megjelölve. A szülőidőpont egy körkörös nyíl szimbólummal, a gyermekidőpontok egy lánc szimbólummal lesznek megjelölve.

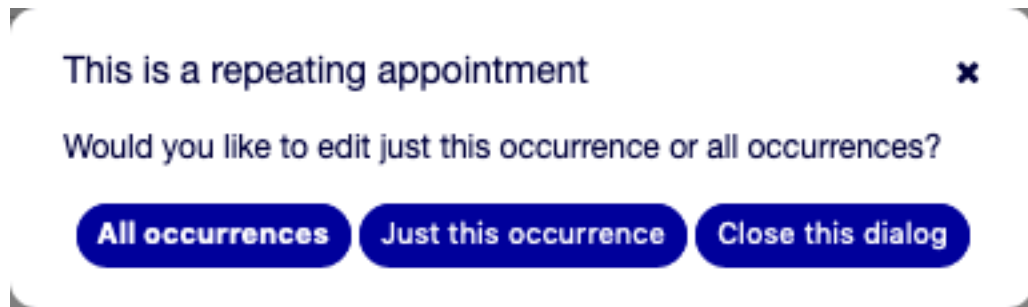


5.11. ábra: Ismétlődő időpontok áttekintő

A szülőidőponton végzett későbbi változtatások automatikusan hatással lesznek a gyermekekre is, további figyelmeztetés nélkül. Ha egy ügyintéző a gyermekidőpontok egyikének megváltoztatására készül, akkor egy üzenetablak meg fogja kérdezni, hogy mit szeretne frissíteni.

Ha az Összes előfordulás frissítésére készül, akkor a működés megegyezik a szülőidőpont frissítésével. Az összes beállítás (beleértve az ismétlődés beállításait) megváltoztatható.

Ha Csak ez az előfordulás lesz frissítve, akkor nincs lehetőség megváltoztatni az ismétlődés beállításait, de egy kapcsolódó üzenet és a szülőidőpontra mutató hivatkozás lesz megjelenítve.



5.12. ábra: Ismétlődő időpont szerkesztése

Az engedélyezett ismétlődési lehetőség is megjelenik továbbá a kapcsolódó időpontok buboréksúgóiban.

Jegyek

Egy jegy hasonló a kórházi betegnek létrehozott orvosi jelentéshez. Ha egy beteg először látogatja meg a kórházat, akkor egy orvosi jelentést hoznak létre az összes szükséges személyes és orvosi információ tárolására a betegről. Több látogatás alkalmával, amint ugyanaz vagy további orvosok látják el, az ellátó orvos frissíti a jelentést a beteg egészségi állapotáról és a folyamatos kezeléssel szülő új információk hozzáadásával. Ez teszi lehetővé bármely más orvosnak vagy az ápolószemélyzetnek, hogy teljes képet kapjanak a szóban forgó ügyben. Ha a beteg meggyógyul és elhagyja a kórházat, akkor az orvosi jelentés minden információját archiválják, és a jelentést lezárják.

Ticket systems such as OTOBO handle tickets like normal emails. The messages are saved in the system. When a customer sends a request, a new ticket is generated by the system which is comparable to a new medical report being created. The response to this new ticket is comparable to a doctor's entry in the medical report. A ticket is closed if an answer is sent back to the customer, or if the ticket is separately closed by the system. If a customer responds again on an already closed ticket, the ticket is reopened with the new information added.

Minden jegy a teljes információval kerül tárolásra és archiválásra. Mivel a jegyeket úgy kezelik mint a normál leveleket, a mellékletek és a szövegre vonatkozó jegyzetek is el lesznek tárolva minden egyes levéllel. Továbbá a fontos dátumok, résztvevő alkalmazottak, a jegy megoldásához szükséges munkaidő, stb. információk is mentésre kerülnek. Bármely későbbi állapotban a jegyek rendezhetők, és lehetséges a keresés bennük, valamint minden információ elemzése különböző szűrési mechanizmus használatával.

6.1 Várólista nézet

Használja ezt a képernyőt a bizonyos várólistákban lévő jegyek megtekintéséhez. A Várólista nézet képernyő a Jegyek menü Várólista nézet menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a S a kicsi, az M a közepes és az L a nagy nézetet jelenti.

Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account

Back | Lock | Priority | Change Ticket | People ▾ | Communication ▾ | Pending | Close | Quick Close | Miscellaneous ▾ | ⚙️

➡ Move ⬅

▼ Article Overview - 1 Article(s)

NO.	☆	⚙️	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	🔗
1		←	Wyle Coyote	Phone	User cannot login to his mail	11/19/2020 13:07	

▼ #1 – User cannot login to his mail account – Wyle Coyote – 11/19/2020 13:07 (Europe/Berlin) vi...

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS). ✖

Mark | Print | Split | Forward | Reply

The user reports outlook will not accept his password.

👤

▼ Ticket Information

Age: 14 d 21 h
 Created: 11/19/2020 13:07 (Europe/Berlin)
 Created by: Super Admin
 State: open
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Misc
 Customer ID: [acme.co](#)
 Accounted time: 0
 Owner: Super Admin
 Responsible: Admin OTOBO

▼ Customer Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com
 Customer: Acme Inc.
 Street: 123 Anywhere St.
 Zip: 12346
 City: Somevillage
 Country: United States of [...]
 URL: [https://acme.exam\[...\]](https://acme.exam[...])
 Comment: A great company
 🔴 Open tickets (customer) (3)

6.1. ábra: Jegynagyítás képernyő

QueueView: Raw

My Queues (0) Misc (3/1) **Raw (4/3)**

All tickets 4 Available tickets 3 ⚙️

Bulk 1-4 of 4 S M L

6.2. ábra: Várólista nézet felületi elem fejléce

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy adott várólistában vagy a [Személyes beállítások](#) képernyőn megadott Saját várólistákban lévő jegyeket sorolja fel.

Vannak szűrők az Összes jegy vagy csak az Elérhető jegyek megtekintéséhez is.

Összes jegy Ez a lehetőség a kiválasztott várólistában lévő összes jegyet felsorolja.

Elérhető jegyek Ez a lehetőség csak azokat a nyitott jegyeket sorolja fel, amelyek elérhetők a velők történő munkavégzéshez.

6.1.1 Kis várólista nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.

QueueView: Misc

My Queues (0) **Misc (3/1)** Raw (4/3)

All tickets 3 Available tickets 1

Bulk 1-3 of 3 S M L

☐		TICKET#	▲ AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMER ID
☐		2020111949000011	14 d 21 h	Wyle Coyote	User cannot login to his mail account	open	unlock	Misc	Super Admin	acme.co
☐	★	2020112549000018	8 d 18 h	Wyle Coyote	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field)	open	lock	Misc	Admin OTOBO	acme.co
☐	★	2020112549000027	8 d 15 h	Wyle Coyote	Test Internal Helpdesk (Dynamic Field) Network Operations	open	lock	Misc	Admin OTOBO	acme.co

Powered by Rather OSS

6.3. ábra: Kis várólista nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az Elérhető oszlopokból a Látható oszlopokba vagy fordítva.
3. Rendezze át a Látható oszlopokban lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a Mentés gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az Elérhető oszlopokban azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

It is possible to sort tickets by a specific attribute, but not all attributes can be used for sort.

To sort tickets:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.

2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

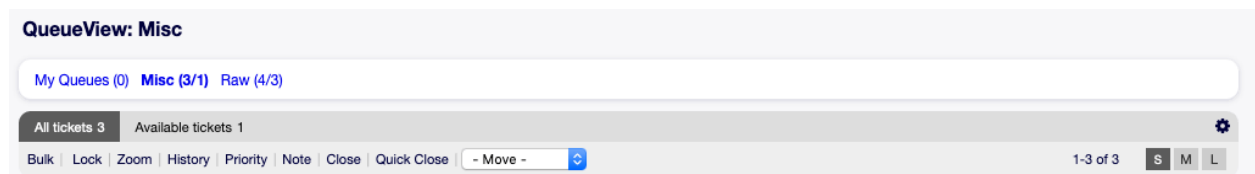
Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécben.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkörvér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.



Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Feloldás Unlock a ticket to give it back to the queue.

Részletek A [Jegynagyítás](#) képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyílni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

Lezárás Close this ticket.

Quick Close Close this ticket by one click.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.1.2 Közepes várólista nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis várólista nézet szakaszban kerültek bemutatásra.

6.1.3 Nagy várólista nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

QueueView: Misc

My Queues (0) **Misc (3/1)** Raw (4/3)

All tickets 3 Available tickets 1

☐ Bulk | Order by "Age" (descending) 1-3 of 3 S M L

☐	Ticket#2020111949000011 – User cannot login to his mail account			
☐	Sender Wyle Coyote Created 11/19/2020 13:07:51 (Europe/...)	Age 14 d 21 h State open Owner / Responsible Super Admin / Admin OTOBO	Queue Misc Lock unlock	Customer ID acme.co Update Time First Response Time Solution Time

6.4. ábra: Közepes várólista nézet képernyő

QueueView: Misc

My Queues (0) **Misc (3/1)** Raw (4/3)

All tickets 3 Available tickets 1

☐ Bulk | Order by "Age" (descending) 1-3 of 3 S M L

☐	Ticket#2020111949000011 – User cannot login to his mail a			
☐	Sender Wyle Coyote Created 11/19/2020 13:07:51 (Europe/...)	Age 14 d 21 h State open Owner / Responsible Super Admin / Admin OTOBO	Queue Misc Lock unlock	Customer ID acme.co Update Time First Response Time Solution Time

6.5. ábra: Közepes várólista nézet lebegő menüje

QueueView: Misc

My Queues (0) **Misc (3/1)** Raw (4/3)

All tickets 3 Available tickets 1

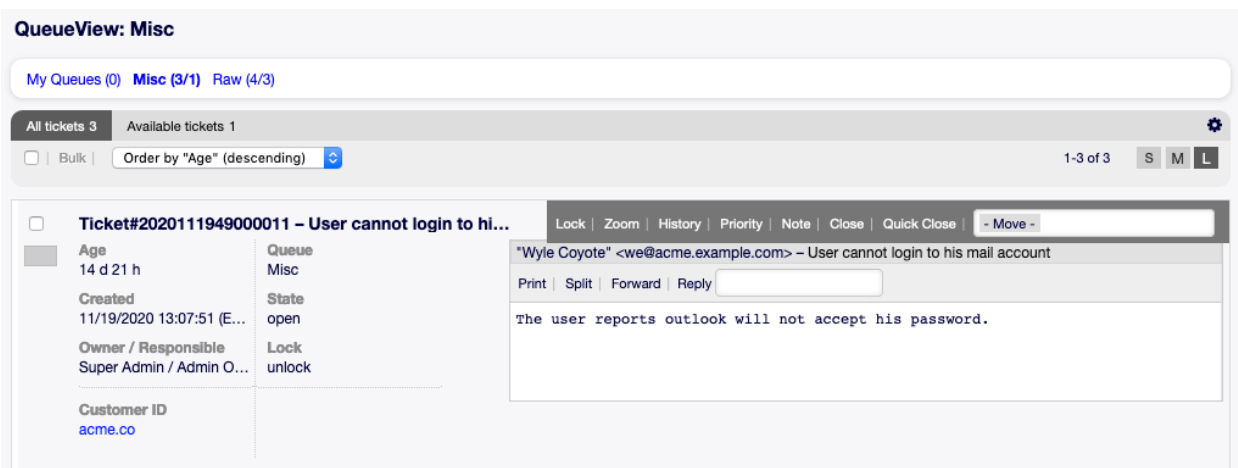
☐ Bulk | Order by "Age" (descending) 1-3 of 3 S M L

☐	Ticket#2020111949000011 – User cannot login to hi...			
☐	Age 14 d 21 h Created 11/19/2020 13:07:51 (E...	Queue Misc State open Owner / Responsible Super Admin / Admin O...	Customer ID acme.co	"Wyle Coyote" <we@acme.example.com> – User cannot login to his mail account Print Split Forward Reply The user reports outlook will not accept his password.

6.6. ábra: Nagy várólista nézet képernyő

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis várólista nézet szakaszban kerültek bemutatásra.



6.7. ábra: Nagy várólista nézet lebegő menüje

6.1.4 Várólista nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

The screenshot shows the 'Ticket Bulk Action' form. At the top right is a 'Cancel & close' link. Below the title, there are two expandable sections: 'Add Note' and 'Send Email'. The main form area contains several input fields for bulk actions: 'Next state:', 'Queue:', 'Owner:', 'Responsible:', 'Priority:', 'Merge:' (with radio buttons for 'Merge to Ticket#:' and 'Merge to oldest'), 'Link together:' (with a 'No' button), 'Link to parent:', and 'Unlock tickets:' (with a 'Yes' button). At the bottom center is a blue 'Execute Bulk Action' button.

6.8. ábra: Várólista nézet tömeges művelet képernyő

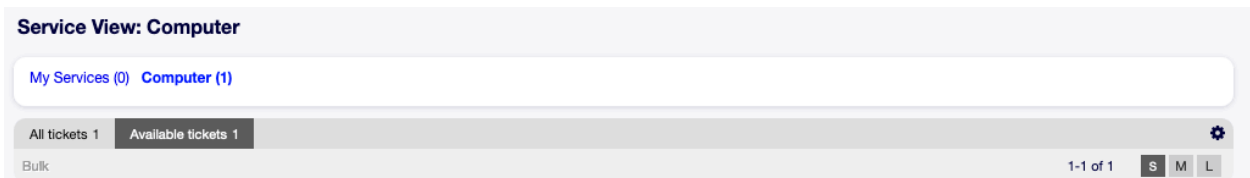
6.2 Szolgáltatás nézet

Lásd még:

A `Ticket::Service` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

Használja ezt a képernyőt a bizonyos szolgáltatásokban lévő jegyek megtekintéséhez. A Szolgáltatás nézet képernyő a Jegyek menü Szolgáltatás nézet menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a S a kicsi, az M a közepes és az L a nagy nézetet jelenti.



6.9. ábra: Szolgáltatás nézet felületi elem fejléce

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy adott szolgáltatásban vagy a [Személyes beállítások](#) képernyőn megadott Saját szolgáltatásokban lévő jegyeket sorolja fel.

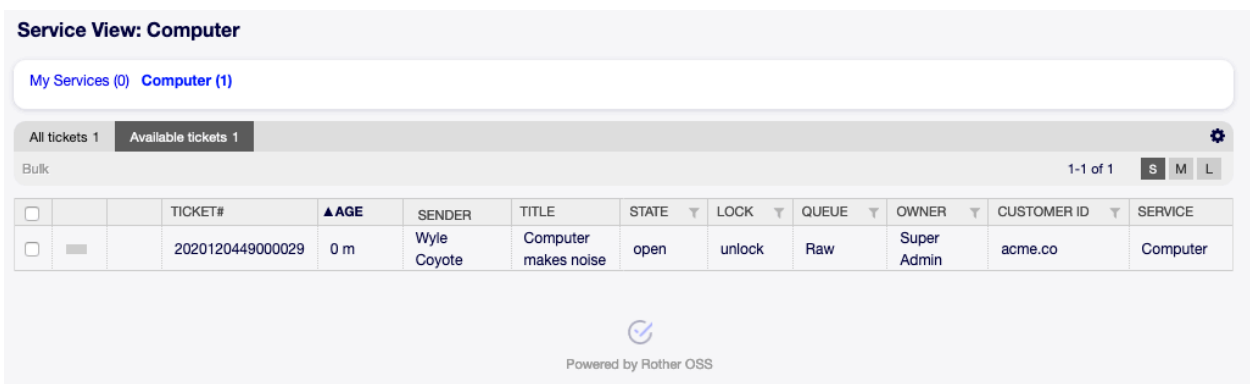
Vannak szűrők az Összes jegy vagy csak az Elérhető jegyek megtekintéséhez is.

Összes jegy Ez a lehetőség a kiválasztott várólistában lévő összes jegyet felsorolja.

Elérhető jegyek Ez a lehetőség csak azokat a nyitott jegyeket sorolja fel, amelyek elérhetők a velők történő munkavégzéshez.

6.2.1 Kis szolgáltatás nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.



6.10. ábra: Kis szolgáltatás nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az Elérhető oszlopokból a Látható oszlopokba vagy fordítva.
3. Rendezze át a Látható oszlopokban lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a Mentés gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az Elérhető oszlopokban azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

It is possible to sort tickets by a specific attribute, but not all attributes can be used for sort.

To sort tickets:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

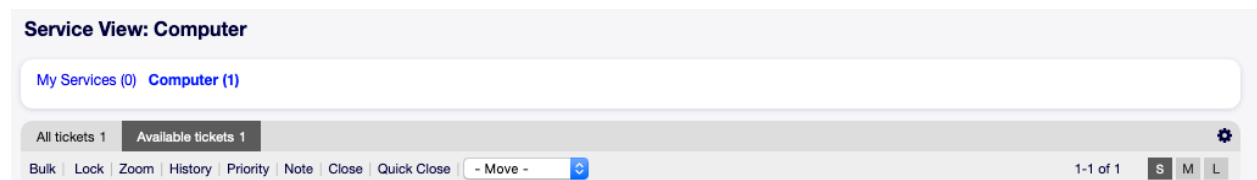
Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécben.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkövér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.



Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Feloldás Unlock a ticket to give it back to the queue.

Részletek A **Jegynagyítás** képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyílni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

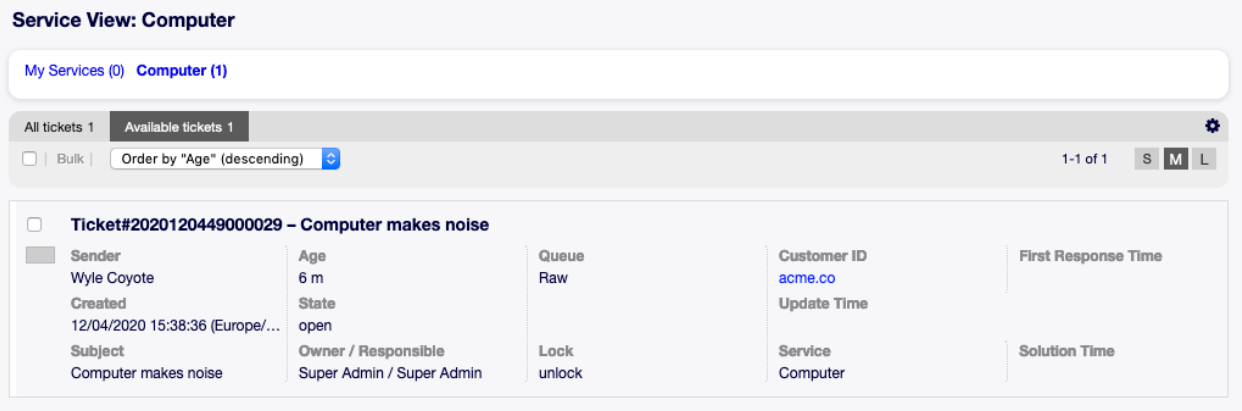
Lezárás Close this ticket.

Quick Close Close this ticket by one click.

Áthelyezés The ticket can be moved to an other queue..

6.2.2 Közepes szolgáltatás nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

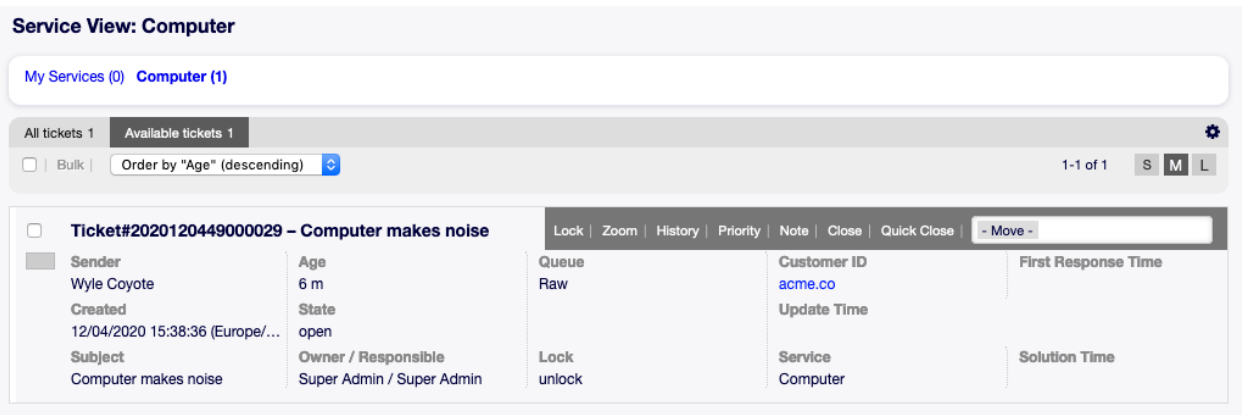


6.11. ábra: Közepes szolgáltatás nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis szolgáltatás nézet szakaszban kerültek bemutatásra.



6.12. ábra: Közepes szolgáltatás nézet lebegő menüje

6.2.3 Nagy szolgáltatás nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

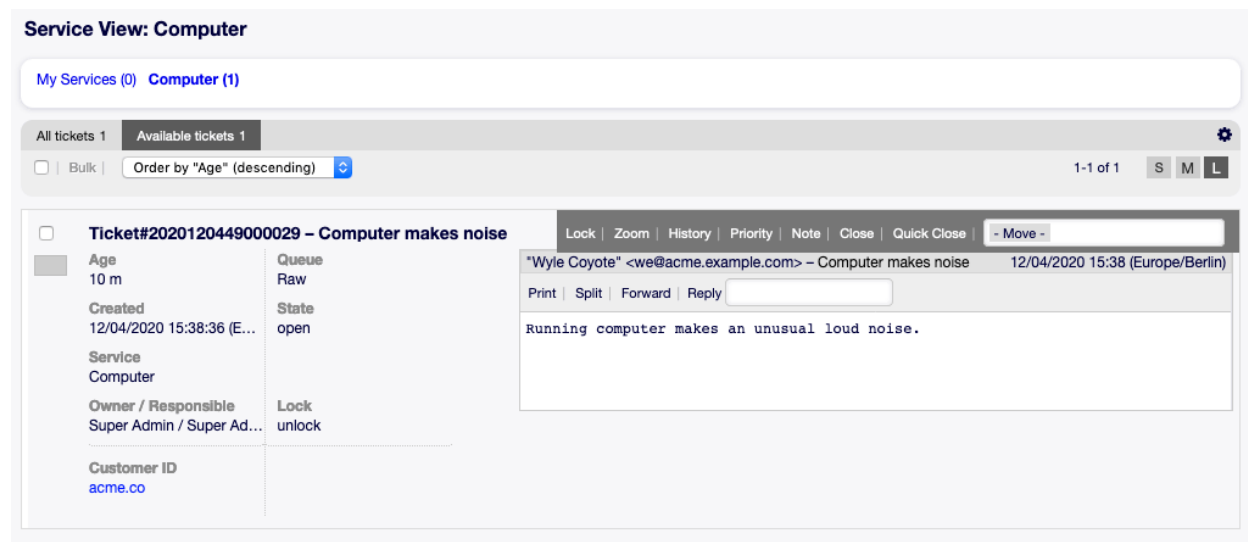
1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.



6.13. ábra: Nagy szolgáltatás nézet képernyő

3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis szolgáltatás nézet szakaszban kerültek bemutatásra.



6.14. ábra: Nagy szolgáltatás nézet lebegő menüje

6.2.4 Szolgáltatás nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

6.15. ábra: Szolgáltatás nézet tömeges művelet képernyő

6.3 Állapot nézet

Használja ezt a képernyőt a bizonyos állapotokban lévő jegyek megtekintéséhez. Az Állapot nézet képernyő a Jegyek menü Állapot nézet menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a S a kicsi, az M a közepes és az L a nagy nézetet jelenti.

6.16. ábra: Állapot nézet felületi elem fejléce

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy bizonyos állapotban lévő jegyeket soroljon fel.

6.3.1 Kis állapot nézet

Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

Status View: Open tickets

Open tickets 9 Closed tickets 1

Bulk 1-9 of 9 S M L

☐		TICKET#	▼ AGE	SENDER	TITLE	STATE ▼	LOCK ▼	QUEUE ▼	OWNER ▼	CUSTOMER ID
☐		2020120449000029	23 m	Wyle Coyote	Computer makes noise	open	unlock	Raw	Super Admin	acme.co
☐		2020120449000011	5 h 9 m	Wyle Coyote	Computer doesn't start	open	lock	Raw	Super Admin	acme.co

6.17. ábra: Kis állapot nézet képernyő

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Helyezze át az oszlopokat az Elérhető oszlopokból a Látható oszlopokba vagy fordítva.
3. Rendezze át a Látható oszlopokban lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a Mentés gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az Elérhető oszlopokban azáltal, hogy egyszerűen begépeli a nevét a szűrőbe.

It is possible to sort tickets by a specific attribute, but not all attributes can be used for sort.

To sort tickets:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécben.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkövér szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.

Status View: Open tickets

Open tickets 9 Closed tickets 1

Bulk Lock Zoom History Priority Note Close Quick Close - Move - 1-9 of 9 S M L

Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Feloldás Unlock a ticket to give it back to the queue.

Részletek A [Jegynagyítás](#) képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyílni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

Lezárás Close this ticket.

Quick Close Close this ticket by one click.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.3.2 Közepes állapot nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

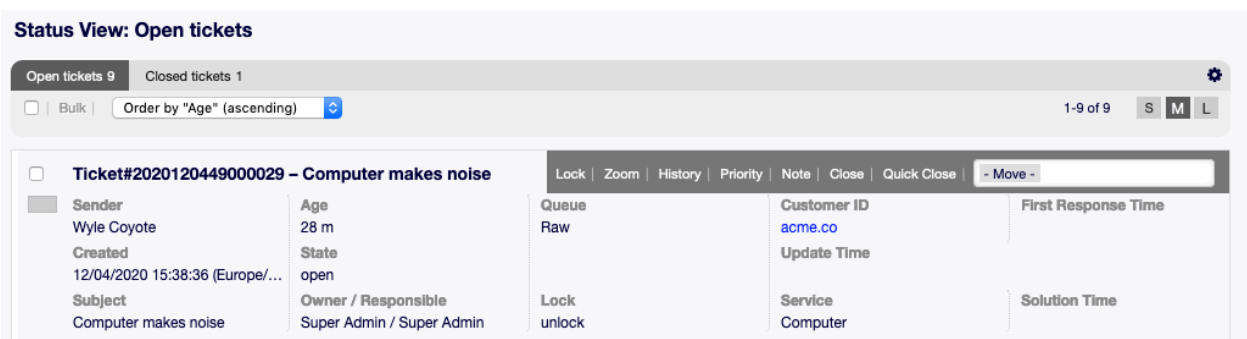


6.18. ábra: Közepes állapot nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis állapot nézet szakaszban kerültek bemutatásra.



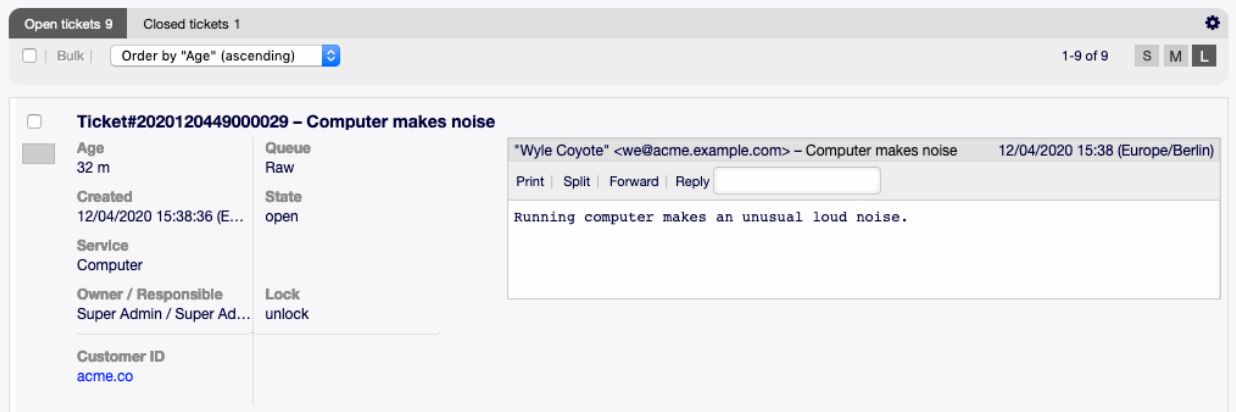
6.19. ábra: Közepes állapot nézet lebegő menüje

6.3.3 Nagy állapot nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

Status View: Open tickets

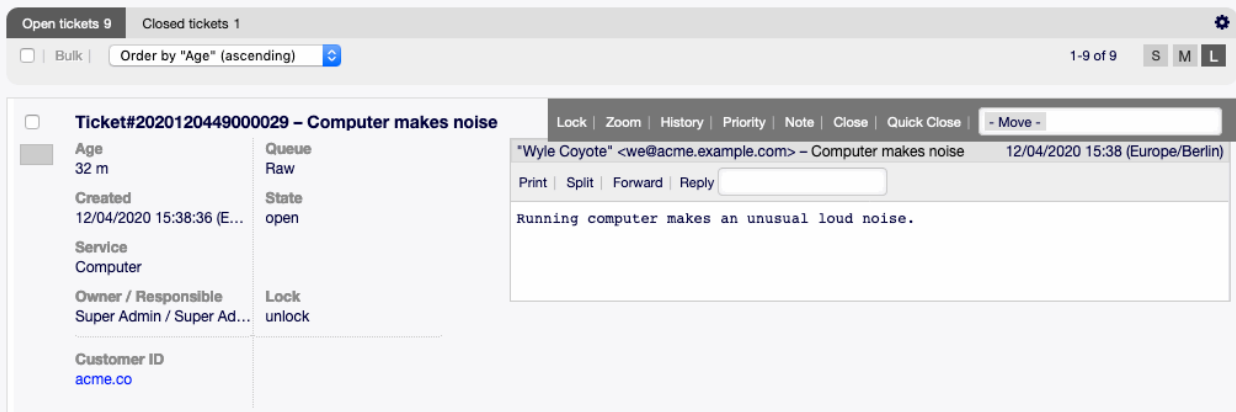


6.20. ábra: Nagy állapot nézet képernyő

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis állapot nézet szakaszban kerültek bemutatásra.

Status View: Open tickets



6.21. ábra: Nagy állapot nézet lebegő menüje

6.3.4 Állapot nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

6.4 Eszkalációs nézet

Használja ezt a képernyőt a bizonyos eskalációs időszakokban lévő jegyek megtekintéséhez. Az Eszkalációs nézet képernyő a Jegyek menü Eszkalációs nézet menüpontjában érhető el.

6.22. ábra: Állapot nézet tömeges művelet képernyő

Ez a képernyő három különböző nézettel rendelkezik: kicsi, közepes és nagy. A felületi elem jobb oldalán lévő gombokkal változtathatja meg a nézeteket: a S a kicsi, az M a közepes és az L a nagy nézetet jelenti.

6.23. ábra: Eszkalációs nézet felületi elem fejléce

Minden nézetnek van egy szűrője a felületi elem tetején, hogy csak egy adott eskalációs időszakban lévő jegyeket soroljon fel.

Ma Azok a jegyek, amelyeknek ma van a határideje.

Holnap Azok a jegyek, amelyeknek holnap van a határideje.

Következő hét Azok a jegyek, amelyeknek a következő héten van a határideje.

6.4.1 Kis eskalációs nézet

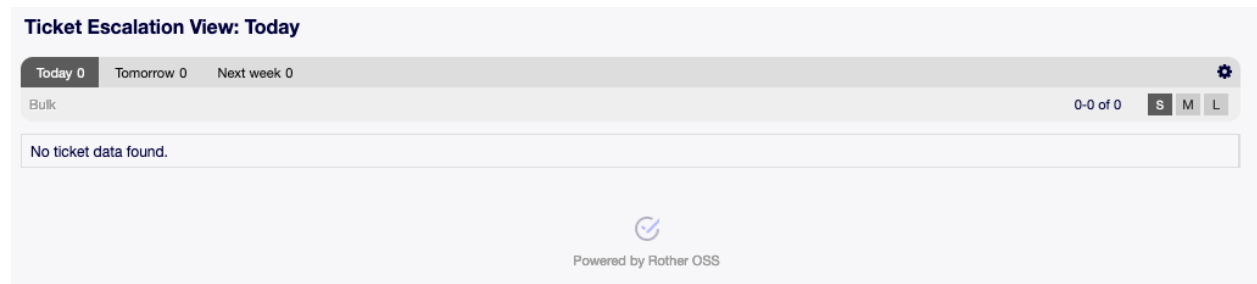
Ez a nézet táblázatos formátumban sorolja fel a jegyeket.

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

A megjelenített oszlopok beállításához és az oszlopsorrend meghatározásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.



6.24. ábra: Kis eszkalációs nézet képernyő

2. Helyezze át az oszlopokat az Elérhető oszlopokból a Látható oszlopokba vagy fordítva.
3. Rendezze át a Látható oszlopokban lévő oszlopokat fog és vidd módon.
4. Kattintson a Mentés gombra.

Megjegyzés: Használja a szűrődobozt egy bizonyos oszlop megkereséséhez az Elérhető oszlopokban azáltal, hogy egyszerűen begépelji a nevét a szűrőbe.

It is possible to sort tickets by a specific attribute, but not all attributes can be used for sort.

To sort tickets:

1. Kattintson egy oszlopfejlécre a jegyek rendezéséhez a kiválasztott attribútum szerint.
2. Kattintson ismét az oszlopfejlécre a rendezési sorrend megváltoztatásához.

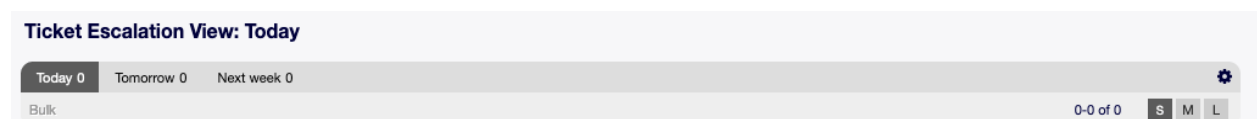
Lehetőség van a jegyek szűrésére egy bizonyos attribútum szerint, de nem minden attribútum használható szűrőként. A szűrhető attribútumok egy szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben.

Jegyek szűréséhez:

1. Kattintson a szűrő ikonra az oszlopfejlécben.
2. Válasszon egy értéket a szűrőhöz.

Megjegyzés: Több szűrő is beállítható. Az aktív szűrők egy félkörvív szűrő ikonnal vannak jelölve az oszlopfejlécben, és egy kuka ikon van megjelenítve a felületi elem fejlécében. Kattintson erre a kuka ikonra az összes aktív szűrő eltávolításához.

Ez a nézet saját menüvel rendelkezik a jegyek kezeléséhez. Jelöljön be egy jelölőnégyzetet egy jegy sorában, hogy látható legyen ez a menü.



Tömeges Tömeges művelet a jegyekhez, több attribútum is megváltoztatható (lásd lentebb).

Feloldás Unlock a ticket to give it back to the queue.

Részletek A [Jegynagyítás](#) képernyő megnyitása a jegy összes részletének megtekintéséhez.

Előzmények Egy új ablak fog megnyitni, amely megjeleníti a jegy előzményeit.

Jegyzet Új jegyzet adható hozzá a jegyhez.

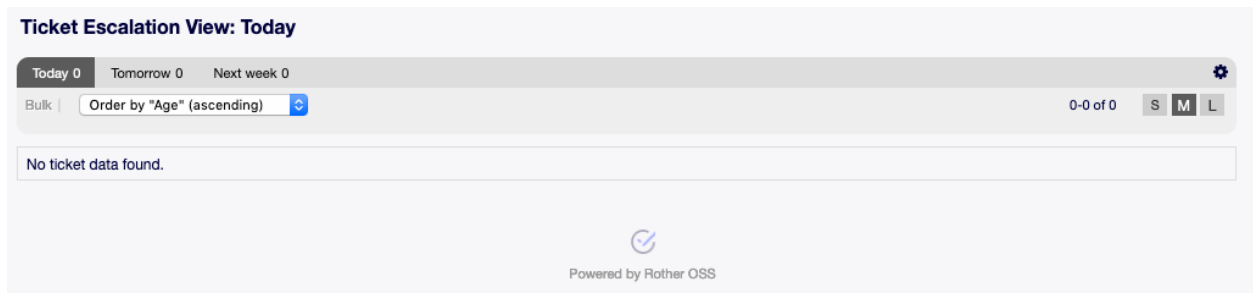
Lezárás Close this ticket.

Quick Close Close this ticket by one click.

Áthelyezés A jegy áthelyezhető egy másik várólistába.

6.4.2 Közepes eszkalációs nézet

Ez a nézet listanézet formátumban sorolja fel a jegyeket.

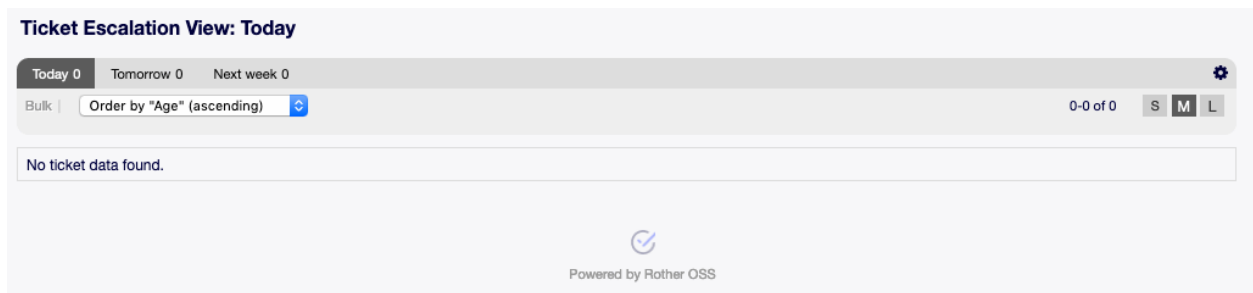


6.25. ábra: Közepes eszkalációs nézet képernyő

Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis eszkalációs nézet szakaszban kerültek bemutatásra.



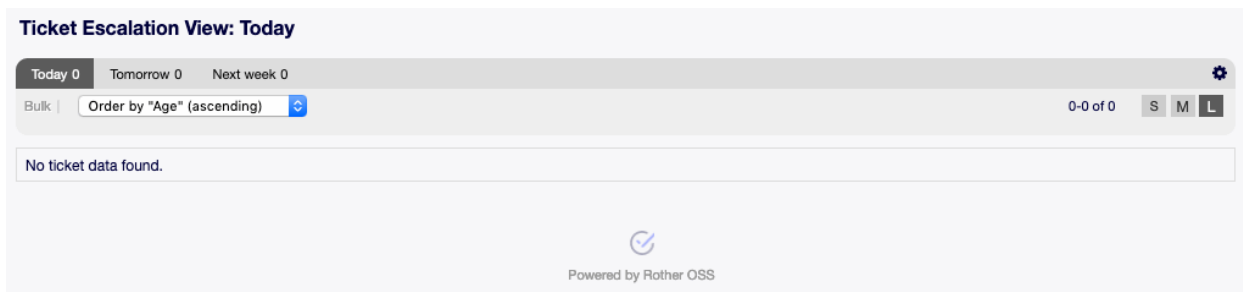
6.26. ábra: Közepes eszkalációs nézet lebegő menüje

6.4.3 Nagy eszkalációs nézet

Ez a nézet részletes formátumban sorolja fel a jegyeket.

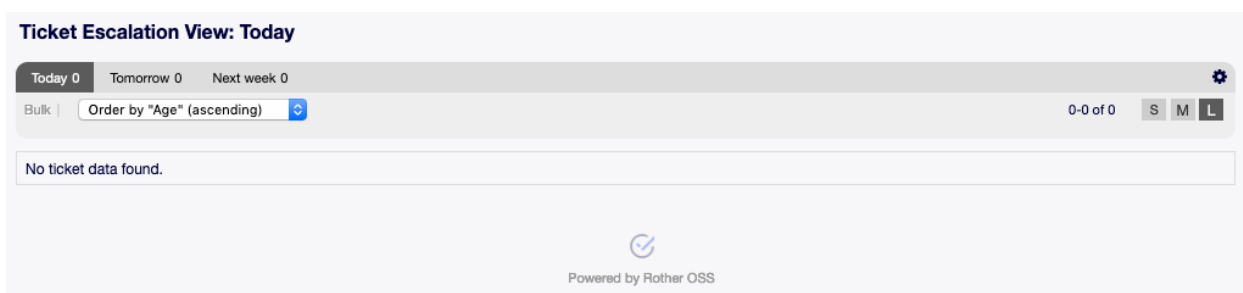
Az oldalanként megjelenített jegyek számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített jegyek legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.



6.27. ábra: Nagy eszkalációs nézet képernyő

Vigye az egeret a jegy sora fölé, és egy lebegő menü fog megjelenni. A lebegő menü ugyanazokkal a menüpontokkal rendelkezik, mint amelyek a Kis eszkalációs nézet szakaszban kerültek bemutatásra.



6.28. ábra: Nagy eszkalációs nézet lebegő menüje

6.4.4 Eszkalációs nézet tömeges műveletek

Több attribútum is megváltoztatható egyszerre ezen a képernyőn.

6.5 Új telefonos jegy

Használja ezt a képernyőt jegyek létrehozásához telefonhívások alapján. A telefonos jegy képernyő a Jegyek menü Új telefonos jegy menüpontjában érhető el.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Ügyfél-felhasználó * Az a személy, aki számára a jegy létrejön.

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Várólistába * Az a várólista, ahova az új jegyet el kell helyezni.

Szolgáltatás The service category of this ticket.

Lásd még:

This field is available if Ticket :: Service is enabled.

6.29. ábra: Eszkalációs nézet tömeges művelet képernyő

Service Level Agreement Select one of the Service Level Agreements if available.

Tulajdonos A tulajdonos egy olyan ügyintéző, aki ténylegesen dolgozik az új jeggyel.

Lásd még:

Engedélyezze a `Ticket::Responsible` beállítást egy másik ügyintéző felelősként való beállításához a jegynél.

Felelős Select an agent responsible for the ticket.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Ez hasznos lehet Ez a mező nem jelenik meg alapértelmezetten, de kapcsolódó [GyIK](#) bejegyzéseket jelenít meg a Tárgy és a Szöveg mezőkbe beírt kulcsszavak alapján. Egy GyIK bejegyzésre kattintva megnyitja a [GyIK nagyítás](#) képernyőt.

A kapcsolódó GyIK bejegyzések úgy jelennek meg, ahogy az ügyintéző gépel, vagyis az ajánlott GyIK bejegyzések listája akkor frissül, miután egy szót begépeltek a Tárgy és/vagy a Szöveg mezőkbe. Az ajánlott GyIK bejegyzések az egyező kulcsszavak száma szerint vannak rendezve.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GyIK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegy első bejegyzésének a törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Az új jegyek alapértelmezetten nyitott állapotban vannak. Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eszkalálódhat.

Prioritás Az új jegyek alapértelmezetten 3 normál prioritással rendelkeznek. Válasszon egy másik prioritást, ha meg szeretné változtatni.

Create New Phone Ticket

*** Customer user:**

+ "Wyle Coyote" <we@acme.example.com>
-

*** To queue:**

Service:

Service Level Agreement:

Owner:

Responsible:

*** Subject:**

Options: [Customer user] [FAQ]

Text Template:

Setting a template will overwrite any text or attachment.

*** Text:**

B I U S |
 ☰ ☷ ☵ ☶ ☸ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♀ ♂ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓

Format ▾ Font ▾ Size ▾ A ▴ A ▾ I_x |
 Source Ω ↻

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Next ticket state: open

Priority: 3 normal

Time units (work units):

+ Create

Customer Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com
 Customer: Acme Inc.
 Street: 123 Anywhere St.
 Zip: 12346
 City: Somevillage
 Country: United States of [...]
 URL: https://acme.exam[...]
 Comment: A great company

Open tickets (customer) (5)

6.30. ábra: Új telefonos jegy képernyő

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz. Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a Létrehozás gombra az új jegy létrehozásához.

6.6 Új e-mail jegy

Használja ezt a képernyőt jegyek létrehozásához, valamint azok elküldéséhez az ügyfél-felhasználók számára. Az e-mail jegy képernyő a Jegyek menü Új e-mail jegy menüpontjában érhető el.

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Ügyfél-felhasználónak * Az a személy, aki számára a jegy létrejön. Ez lesz az e-mail Címzett mezője.

Megjegyzés: Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Titkos másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Várólistából * Válasszon egy várólistát, ahova az új jegyet el kell helyezni. A várólista címe lesz az e-mail Feladó mezője.

Szolgáltatás The service category of this ticket.

Lásd még:

This field is available if `Ticket::Service` is enabled.

Service Level Agreement Select one of the Service Level Agreements if available.

Tulajdonos A tulajdonos egy olyan ügyintéző, aki ténylegesen dolgozik az új jeggyel.

Lásd még:

Engedélyezze a `Ticket::Responsible` beállítást egy másik ügyintéző felelősként való beállításához a jegynél.

Felelős Select an agent responsible for the ticket.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Ez hasznos lehet Ez a mező nem jelenik meg alapértelmezetten, de kapcsolódó GylK bejegyzéseket jelenít meg a Tárgy és a Szöveg mezőkbe beírt kulcsszavak alapján. Egy GylK bejegyzésre kattintva megnyitja a [GylK nagyítás](#) képernyőt.

A kapcsolódó GylK bejegyzések úgy jelennek meg, ahogy az ügyintéző gépel, vagyis az ajánlott GylK bejegyzések listája akkor frissül, miután egy szót begépeltek a Tárgy és/vagy a Szöveg mezőkbe. Az ajánlott GylK bejegyzések az egyező kulcsszavak száma szerint vannak rendezve.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegy első bejegyzésének a törzsszövege.

Aláírás A kiválasztott várólistához rendelt aláírás. Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával az aláírás megváltoztatásához.

Create New Email Ticket

*** To customer user:**

To: "Wyle Coyote" <we@acme.example.com>

Cc:

Bcc:

*** From queue:**

Service:

Service Level Agreement:

Owner: ↺

Responsible: ↺

Email security:

Sign:

Keys/certificates will only be shown for a sender with more than one key/certificate. The first found key/certificate will be pre-selected. Please make sure to select the correct one.

Encrypt:

Keys/certificates will only be shown for recipients with more than one key/certificate. The first found key/certificate will be pre-selected. Please make sure to select the correct one.

*** Subject:**

Options: [\[Customer user \]](#) [\[FAQ \]](#)

Text Template:

Setting a template will overwrite any text or attachment.

*** Text:**

B I U S |
 [List Icon] [Link Icon] [Image Icon] [Table Icon] |
 [Align Left] [Align Center] [Align Right] [Justify] |
 [Indent Left] [Indent Right] |
 [Outdent] [Bulleted List] [Numbered List] [Decrease Indent] [Increase Indent] |
 [Link] [Unlink] |
 [Image] [Media] |
 [Fullscreen]

Format ▾ |
 Font ▾ |
 Size ▾ |
 A ▾ |
 A ▾ |
 I_x |
 Source Ω ;

Signature:

Attachments:



Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Priority:

Time units (work units):

+ Send mail

Customer Information

Firstname:	Wyle
Lastname:	Coyote
Username:	we
Email:	we@acme.example.com
Customer:	Acme Inc.
Street:	123 Anywhere St.
Zip:	12346
City:	Somevillage
Country:	United States of [...]
URL:	https://acme.exam[...]
Comment:	A great company

Open tickets (customer) (5)

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Az új jegyek alapértelmezetten nyitott állapotban vannak. Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Prioritás Az új jegyek alapértelmezetten 3 normál prioritással rendelkeznek. Válasszon egy másik prioritást, ha meg szeretné változtatni.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a Levél küldése gombra az új jegy létrehozásához és a levél elküldéséhez a kiválasztott ügyfél-felhasználók részére.

6.7 Új folyamatjegy

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha legalább egy folyamat üzembe van állítva a rendszeren.

Használja ezt a képernyőt, hogy folyamatokból hozzon létre jegyeket. A folyamatjegy képernyő a Jegyek menü Új folyamatjegy menüpontjában érhető el.



6.32. ábra: Új folyamatjegy képernyő

A következő beállítás akkor érhető el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Folyamat * Ki kell választani egy folyamatot a listából a folytatáshoz.

Lásd még:

Folyamatokat az adminisztrátori felület Folyamatkezelés moduljában lehet meghatározni.

Egy folyamat kiválasztása után a képernyő frissítve lesz a kiválasztott folyamat első tevékenység-párbeszédablakával.

Megjegyzés: The fields displayed depend on the process, therefore no explanation is described here for those fields.

6.8 Keresés

Használja ezt a képernyőt, hogy jegyeket keressen különféle feltételek alapján. A jegykeresés képernyő a Jegyek menü Keresés menüpontjában érhető el.

A párbeszédablak három részre van osztva: Sablonok, Használatban lévő szűrők és További szűrők.

Create New Process Ticket

★ Process:

Book ordering

Subject:

Text:

B**I****U****S** | |

Format | Font | Size | |

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Title:

Author:

ISBN:

Status:

Approval

Submit

Process Information

Process:

Book ordering

Activity:

Recording the demand

Dialog:

Recording the demand

Description:

New demand

6.33. ábra: Eltávozási kérelem folyamat tevékenység-párbeszédablak

Search

×

Templates

Search template:

Create New

Filters in use

Fulltext:

⊞

Additional filters

Add another attribute:

Output:

Normal

🔍 Run search

6.34. ábra: Keresés párbeszédablak

6.8.1 Sablonok

A párbeszédablak ezen része használható egy keresési sablon elmentéséhez a későbbi használathoz. Egy új keresési sablon létrehozásához:

1. Kattintson az Új létrehozása gombra.
2. Adjon egy nevet a keresési sablonnak.
3. Adjon hozzá néhány keresési feltételt.
4. Kattintson a Keresés futtatása gombra.

Egy mentett keresési sablon használatához:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Kattintson a Keresés futtatása gombra.

6.35. ábra: Keresési sablonok párbeszédablak

Ha csak egy jegy illeszkedik, akkor a [Jegynagyítás](#) fog megnyílni. Egyébként átirányításra kerül a Keresési eredmények képernyőre az összes illeszkedő jegy megtekintéséhez.

Egy mentett keresési sablon törléséhez:

1. Kattintson a Törlés gombra.

Figyelem: A sablon azonnal törölve lesz megerősítés nélkül!

Használja a Profil hivatkozás gombot a Keresési eredmények képernyőre történő közvetlen eljutáshoz. Ez a keresési sablon állandó hivatkozása.

6.8.2 Használatban lévő szűrők

Ez a rész azok a szűrőket sorolja fel, amelyeket a keresésénél használnak.

Search Results:

Change search options (last-search) 

Bulk 1-2 of 2 **S** M L

☐		TICKET#	▼ AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMER ID
☐		2020120449000029	1 h 16 m	Wyle Coyote	Computer makes noise	open	unlock	Raw	Super Admin	acme.co
☐		2020120449000011	6 h 2 m	Wyle Coyote	Computer doesn't start	open	lock	Raw	Super Admin	acme.co

6.36. ábra: Keresési eredmények képernyő

További szűrők adhatók hozzá a képernyő További szűrők részén, és a szűrők eltávolíthatók a mező melletti  gombra kattintva.

6.8.3 További szűrők

Ez a rész a további szűrők hozzáadásához és az eredmények kimeneti formátumának kiválasztásához van.

További jellemző hozzáadása Válasszon egy további attribútumot a legördülő listából, amelyet használni szeretne a keresésénél.

Kimenet Válassza ki az eredmény kimeneti formátumát.

A Keresés futtatása gombra kattintva indíthatja el a keresését.

6.9 Jegynagyítás

Használja ezt a képernyőt egy jegy részleteinek megtekintéséhez. A Jegynagyítás képernyő akkor érhető el, ha rákattint egy jegyre bármelyik képernyőn.

Ez a képernyő saját menüvel rendelkezik és több felületi elemet tartalmaz.

6.9.1 Jegymenü

A Jegynagyítás képernyő saját menüvel rendelkezik.

A menü bővíthető és a menüpontok legördülő listákba csoportosíthatók.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Zárolás vagy feloldás A menüpont neve a jegy zárolási állapotától függ.

Zárolás Ha a jegy feloldott, akkor egy ügyintéző zárolhatja a jegyet, és az ügyintéző válik a jegy tulajdonosává.

Feloldás Ha a jegy zárolva van egy ügyintézőhöz, akkor az ügyintéző elengedheti a jegyet, és más ügyintézők zárolhatják azt.

Figyelem: Ennek a menüpontnak nincs megerősítő ablaka. A jegy zárolása vagy feloldása azonnal megtörténik.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account

Back | Lock | Priority | Change Ticket | People ▼ | Communication ▼ | Pending | Close | Quick Close | Miscellaneous ▼ | ⚙

- Move -

▼ Article Overview - 1 Article(s)

NO.	☆	≡	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	🔗
1		←	Wyle Coyote	Phone	User cannot login to his mail	11/19/2020 13:07	

▼ #1 – User cannot login to his mail account – Wyle Coyote – 11/19/2020 13:07 (Europe/Berlin) vi...

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS). ✕

Mark | Print | Split | Forward | Reply

The user reports outlook will not accept his password.

👤

▼ Ticket Information

Age: 14 d 21 h
 Created: 11/19/2020 13:07 (Europe/Berlin)
 Created by: Super Admin
 State: open
 Locked: unlock
 Priority: 3 normal
 Queue: Misc
 Customer ID: [acme.co](#)
 Accounted time: 0
 Owner: Super Admin
 Responsible: Admin OTOBO

▼ Customer Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com
 Customer: Acme Inc.
 Street: 123 Anywhere St.
 Zip: 12346
 City: Somevillage
 Country: United States of [...]
 URL: [https://acme.exam\[...\]](https://acme.exam[...])
 Comment: A great company
 🔴 Open tickets (customer) (3)

6.37. ábra: Jegynagyítás képernyő

Back | Unlock | Priority | Change Ticket | People ▼ | Communication ▼ | Pending | Close | Quick Close | Process | ⚙

Miscellaneous ▼ | - Move -

6.38. ábra: Jegymenü

Prioritás Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy prioritásának megváltoztatásához.

6.39. ábra: Prioritás megváltoztatása képernyő

Prioritás Válassza ki az új prioritást a jegyhez.

Tárgy * A jegy tárgya, akár csak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Emberek Ez a menüpont a következő menüpontokat csoportosítja egybe:

Tulajdonos Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy tulajdonosának megváltoztatásához.

Új tulajdonos * Válassza ki az új tulajdonos ügyintézőt a listából. Az ügyintézőnek tulajdonos jogosultságra van szüksége, egyébként az ügyintéző nem lesz felsorolva.

Tárgy * A jegy tárgya, akár csak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

6.9. Jegynagyítás

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Ügyfél Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy ügyfelének megváltoztatásához.

Change Customer of Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account Cancel & close

★ Customer user: "Wyle Coyote <we@acme.example.com>"

Customer ID: acme.co Select

Submit

Customer Information

Firstname: Wyle
 Lastname: Coyote
 Username: we
 Email: we@acme.example.com
 Customer: Acme Inc.
 Street: 123 Anywhere St.
 Zip: 12346
 City: Somevillage
 Country: United States of [...]
 URL: https://acme.exam[...]
 Comment: A great company
Open tickets (customer) (5)

6.41. ábra: Ügyfél megváltoztatása képernyő

Ügyfél-felhasználó * A jegy új ügyfél-felhasználója.

Ügyfél-azonosító Automatikusan kerül kiválasztásra az ügyfél-felhasználó alapján.

Kommunikáció Ez a menüpont a következő menüpontokat csoportosítja egybe:

Jegyzet Ez a menüpont új ablakot nyit meg egy jegyzet hozzáadásához a jegy új bejegyzéseként.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Kimenő telefonhívás Ez a menüpont új ablakot nyit meg, hogy egy kimenő telefonhívás alapján jegyzetet adjon hozzá a jegyhez.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Add Note to Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account [Cancel & close](#)

▼ Ticket Settings

Service:

Service Level Agreement:

▼ Add Article

*Subject:

Options: [\[FAQ \]](#)

*Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | | |

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer: ☐

Time units (work units):

☒ Submit or ☒ Save as new draft

6.42. ábra: Jegyzet hozzáadása képernyő

Phone Call for Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account

[Cancel & close](#)

* Subject:

* Text:

B I U S | [List Icons] | [Link Icon] [Image Icon]
[Text Icons] | [Format Dropdown] | Font [Font Dropdown] | Size [Size Dropdown] |
A - [Color Picker] - [Background Color Picker] | Source [Omega Icon] [Pencil Icon] [Eraser Icon] [Undo Icon]

Attachments:


Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Time units (work units):

Customer Information

Firstname: Wyle
Lastname: Coyote
Username: we
Email: we@acme.example.com
Customer: Acme Inc.
Street: 123 Anywhere St.
Zip: 12346
City: Somevillage
Country: United States of [...]
URL: [https://acme.exam\[...\]](https://acme.exam[...])
Comment: A great company

! [Open tickets \(customer\) \(5\)](#)

✔ Submit
or
✔ Save as new draft

6.43. ábra: Telefonhívás képernyő

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Bejövő telefonhívás Ez a menüpont új ablakot nyit meg, hogy egy bejövő telefonhívás alapján jegyzetet adjon hozzá a jegyhez.

Ez a képernyő ugyanaz mint a Kimenő telefonhívás képernyő.

Kimenő e-mail Ez a menüpont új ablakot nyit meg egy e-mail küldéséhez és az e-mail hozzáadásához a jegy bejegyzéseként. Ez a képernyő nagyon hasonló egy e-mail kliens képernyőjéhez.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail Címzett mezője.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Titkos másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Megjegyzés: You can select a customer user from OTOBO or any valid email address can be added here.

Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Tárgy * A jegy tárgya, akár csak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Függőben Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy várakozási idejének beállításához.

Következő állapot Válassza ki a jegy várakozási állapotát.

[illegible]

6.44. ábra: Kimenő e-mail képernyő

Set Pending Time for Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account[Cancel & close](#)

▼ Ticket Settings

Next state:

Pending date: / / -

For all pending* states.

▼ Add Article

★ Subject:

Options: [\[FAQ \]](#)

★ Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | | | | | |

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Is visible for customer: ☐

Time units (work units):

or

6.45. ábra: Várakozási idő beállítása képernyő

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Lezárás Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy lezárásához.

The screenshot displays the 'Add Article' form within a ticket management system. At the top, the ticket ID is '2020111949000011' and the status is 'User cannot login to his mail account'. The 'Ticket Settings' section shows the 'Next state' as 'closed successful'. The 'Add Article' section includes a 'Subject' field, an 'Options' dropdown with 'FAQ' selected, and a 'Text' field with a rich text editor toolbar. Below the text field is an 'Attachments' section with a file upload icon and the text 'Click to select files or just drop them here.' At the bottom, there are checkboxes for 'Is visible for customer' and a 'Time units (work units)' field. The form concludes with 'Submit' and 'Save as new draft' buttons.

6.46. ábra: Várakozási idő beállítása képernyő

Következő állapot Válassza ki a jegy lezárási állapotát.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Quick Close Close the ticket by one click.

Folyamat Ez a menüpont az [Új folyamatjegy](#) képernyőt nyitja meg egy folyamat elindításához ebből a jegyből.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha legalább egy folyamat üzembe van állítva a rendszeren.

Egyebek Ez a menüpont a következő menüpontokat csoportosítja egybe:

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy előzményeinek megtekintéséhez.

History of Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account Cancel & close

Just start typing to filter... Expand/collapse all

▼ 11/19/2020 13:07:51 (Europe/Berlin)

AGENT	ACTION	ARTICLE
Super Admin	Created ticket [2020111949000011] in "Misc" with priority "3 normal" and state "open". (NewTicket)	
Super Admin	Changed service to "NULL" (). (ServiceUpdate)	
Super Admin	Changed SLA to "NULL" (). (SLAUpdate)	
Super Admin	Changed customer to "CustomerID=acme.co;CustomerUser=we;". (CustomerUpdate)	
Super Admin	Added phone call from customer. (PhoneCallCustomer)	Q
Super Admin	Changed owner to "sa" (2). (OwnerUpdate)	

▼ 12/04/2020 10:48:32 (Europe/Berlin)

AGENT	ACTION	ARTICLE
Super Admin	Locked ticket. (Lock)	
Super Admin	Reset of unlock time. (Misc)	

6.47. ábra: Jegyelőzmények képernyő

Megjegyzés: Ha több bejegyzés van hozzáadva az előzményekhez, akkor használja a szűrődobozt egy bizonyos bejegyzés megkereséséhez azáltal, hogy egyszerűen begépelje a nevét a szűrőbe.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Szabad mezők Ez a menüpont új ablakot nyit meg a jegy szabad mező értékeinek megváltoztatásához.

Összekapcsolás This menu item opens the standard link screen of OTOBO. Tickets can be linked to other tickets, FAQ articles or appointments. Existing links can also be managed here.

Összekapcsolás ezzel Válassza ki a másik objektumot, amelyhez a jegyet hozzá kell kapcsolni.

Change Free Text of Ticket#2015071510123456 — Welcome to OTRS!

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

[Cancel & close](#)

▼ Ticket Settings

★ Title:

or

6.48. ábra: Jegy szabad szöveg képernyő

Cím * A jegy címe.

Manage links for Ticket#2020111949000011: User cannot login to his mail account

[Close this dialog](#)

Create new links Manage existing links

Link with:

Ticket#:

Title:

Fulltext:

State:

Priority:

6.49. ábra: Jegy összekapcsolása képernyő

Az egyéb mezők használhatók az összekapcsolni kívánt megfelelő objektum megkereséséhez, és a mezők különbözők lehetnek az egyes objektumoknál.

Egyesítés Ez a menüpont új ablakot nyit meg egy céljegy kereséséhez a jelenlegi jegy számára. A jelenlegi jegy bejegyzései áthelyezésre kerülnek a céljegybe, és a jelenlegi jegy az egyesítve állapotot kapja meg.

6.50. ábra: Jegyegyesítés képernyő

Egyesítés ezzel: Ticket# * Próbálja meg beírni a jegyszám vagy a cím egy részét annak kereséséhez.

Küldő tájékoztatása Jelölje be azt a négyzetet, ha értesíteni szeretné a küldőt a jegyegyesítésről. Ha ez a négyzet be van jelölve, akkor a következő mezőket is ki kell tölteni.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail Címzett mezője.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Szöveg * Az elküldendő e-mail törzsszövege.

Új időpont Ez a menüpont az **Új időpont** párbeszédablakot nyitja meg, és kiválasztja a jelenlegi jegyet a Jegy mezőben az összekapcsoláshoz.

Áthelyezés Ez a menüpont csak az elérhető várólisták legördülő listája. Válasszon egy célvárólistát, ha a jegyet át kell helyezni oda.

Figyelem: Ennek a menüpontnak nincs megerősítő ablaka. A jegy áthelyezése egy másik várólistába azonnal megtörténik.

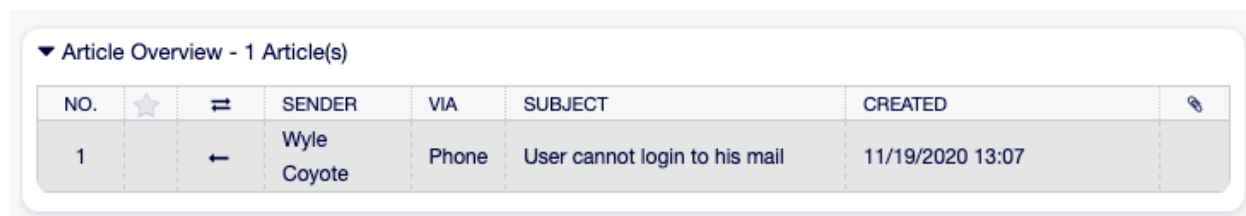
Beállítások Kattintson a fogaskerék ikonra a jegymenü jobb oldalán a bejegyzésnézet beállításainak megváltoztatásához. A következő lehetőségek érhetők el:

Egy bejegyzés megjelenítése Csak az a bejegyzés jelenik meg a Bejegyzésnagytítás felületi elemen, amely a Bejegyzés áttekintő felületi elemen ki van választva.

Összes bejegyzés megjelenítése Az összes bejegyzés megjelenik a Bejegyzésnagytítás felületi elemen egymás alatt.

6.9.2 Bejegyzés áttekintő

Ez a felületi elem a jegy összes bejegyzését felsorolja egy táblázatban.



▼ Article Overview - 1 Article(s)							
NO.	☆	⇄	SENDER	VIA	SUBJECT	CREATED	🔗
1		←	Wyle Coyote	Phone	User cannot login to his mail	11/19/2020 13:07	

6.51. ábra: Bejegyzés áttekintő felületi elem

A legtöbb oszlop rendezhető a fejlécre kattintva. Kattintson ismét a rendezési sorrend megváltoztatásához.

Három lehetséges szín létezik, amelyeket a bejegyzés típusának megjelölésére használnak.

- Fehér: a bejegyzés látható az ügyfél-felhasználónak a külső felületen és az ügyintézőknek az ügyintézői felületen.
- Piros: a bejegyzés nem látható az ügyfél-felhasználónak a külső felületen, de látható az ügyintézőknek az ügyintézői felületen.
- Sárga: a bejegyzés egy rendszerüzenet, és a láthatósága a rendszerbeállításokban változtatható meg.

Megjegyzés: Ez a felületi elem nem jelenik meg a jegy idővonal nézetben.

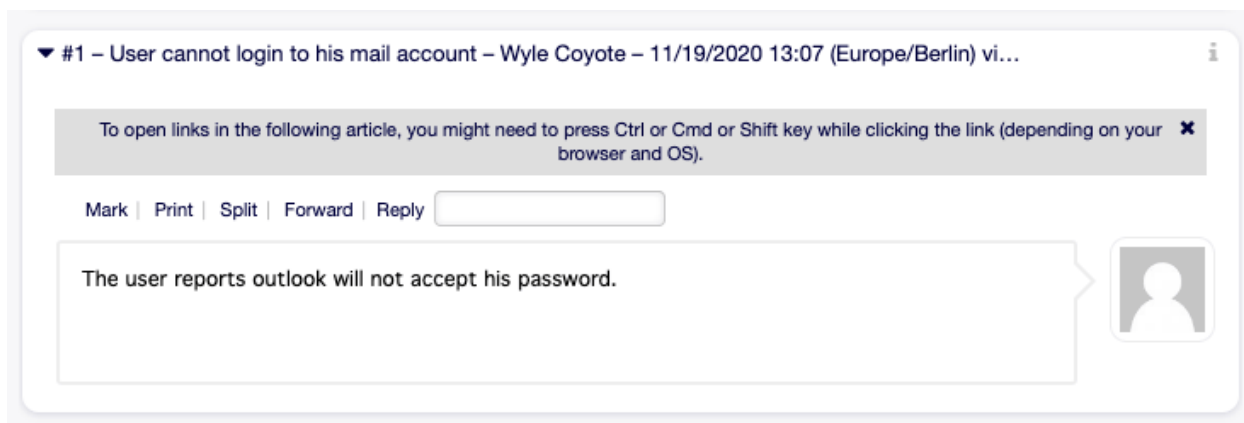
6.9.3 Bejegyzésnagytítás

Ez a felületi elem a bejegyzés részleteit jeleníti meg. A felületi elem saját menüvel rendelkezik.

A menü bővíthető és a menüpontok legördülő listákba csoportosíthatók.

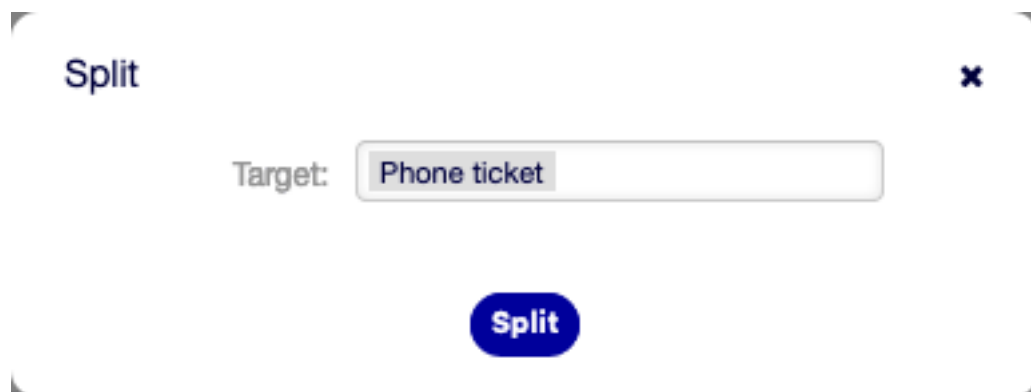
Megjelölés vagy megjelölés megszüntetése Használja ezt a menüpontot a bejegyzés fontosságtörténet megjelöléséhez vagy a fontosság jelző eltávolításához a bejegyzésből. A fontos bejegyzések egy piros információs jelzőt kapnak a Bejegyzés áttekintő felületi elemen.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a jelenlegi bejegyzés nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.



6.52. ábra: Bejegyzésnagytítás felületi elem

Felosztás Használja ezt a menüpontot a bejegyzés felosztásához egy másik jegybe. Válassza ki az új jegytípust, majd kattintson az Elküldés gombra.



6.53. ábra: Bejegyzésfelosztás párbeszédablak

Lehetőség van a bejegyzés többféle típusú jegybe történő felosztására.

E-mail jegy Ennek választásakor az [Új e-mail jegy](#) képernyőt nyitja meg, és kitölti a mezőket a jelenlegi bejegyzés adataival.

Telefonos jegy Ennek választásakor az [Új telefonos jegy](#) képernyőt nyitja meg, és kitölti a mezőket a jelenlegi bejegyzés adataival.

Folyamatjegy Ennek választásakor az [Új folyamatjegy](#) képernyőt nyitja meg, és kitölti a mezőket a jelenlegi bejegyzés adataival.

Megjegyzés: Ez a lehetőség csak akkor érhető el, ha legalább egy folyamat üzembe van állítva a rendszeren.

Továbbítás Használja ezt a menüpontot a bejegyzés e-mailben történő továbbításához.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail Címzett mezője.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Forward Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account

[Cancel & close](#)

From: OTOBO System <otobo@localhost>

★ To:

Cc:

Bcc:

★ Subject: **Fwd: [Ticket#2020111949000011] User cannot login to his mail account**

Email security:

Sign:

Keys/certificates will only be shown for a sender with more than one key/certificate. The first found key/certificate will be pre-selected. Please make sure to select the correct one.

Encrypt:

Keys/certificates will only be shown for recipients with more than one key/certificate. The first found key/certificate will be pre-selected. Please make sure to select the correct one.

Options: [\[FAQ \]](#)

★ Text:

B I U S |
 |
 : |
 |
 |
 |
 |
 |
 |

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ | A ▾ | I_x | Source Ω ↻ ↺ |

Your Ticket-Team

Super Admin

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Visible for customer: ☒

Time units (work units):

or

6.54. ábra: Bejegyzés-továbbítás képernyő

Titkos másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Megjegyzés: You can select a customer user from OTOBO or any valid email address can be added here.

Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

Válasz Használja ezt a menüpontot egy e-mailen keresztüli válasz írásához egy bejegyzésre. A válasz egy olyan válaszsablonból lesz létrehozva, amely az adminisztrátori felület Sablonok moduljában van beállítva.

Feladó Ez a mező csak olvasható és a várólista címét tárolja.

Címzett * Ez lesz az e-mail Címzett mezője.

Másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail másolataként, ha szükséges.

Titkos másolat Egyéb ügyfél-felhasználók kiválasztása az e-mail titkos másolataként, ha szükséges.

Megjegyzés: You can select a customer user from OTOBO or any valid email address can be added here.

Helyettesítő karakterek (*) használata is lehetséges. Írjon be két csillagot (**) az összes ügyfél-felhasználó felsorolásához.

Tárgy * A jegy tárgya, akárcsak egy e-mail tárgya.

Beállítások Lehetőség van egyéb objektumokat hozzáadni a jegyhez, mint például ügyfél-felhasználókat vagy GylK bejegyzéseket.

Szöveg * A jegyhez hozzáadandó jegyzet törzsszövege.

Mellékletek Lehetőség van mellékleteket adni a jegyhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Következő jegyállapot Válasszon egy másik állapotot, ha meg szeretné változtatni.

Compose Answer for Ticket#2020111949000011 — User cannot login to his mail account

Cancel & close

From: OTOBO System <otobo@localhost>

★ To:

To: "Wyle Coyote" <we@acme.example.com>

Cc:

Bcc:

★ Subject: **Re: [Ticket#2020111949000011] User cannot login to his mail account**

Email security:

Sign:

Keys/certificates will only be shown for a sender with more than one key/certificate. The first found key/certificate will be pre-selected. Please make sure to select the correct one.

Encrypt:

Keys/certificates will only be shown for recipients with more than one key/certificate. The first found key/certificate will be pre-selected. Please make sure to select the correct one.

Options: [\[FAQ \]](#)

★ Text:

B I U S | | | | | | | | |

Format | Font | Size | | | | Source | | | |

Dear Wyle Coyote,

Thank you for your request.

Your Ticket-Team

Super Admin

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

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Visible for customer: ☒

Time units (work units):

Send mail

or

Save as new draft

6.55. ábra: Válasz írása képernyő

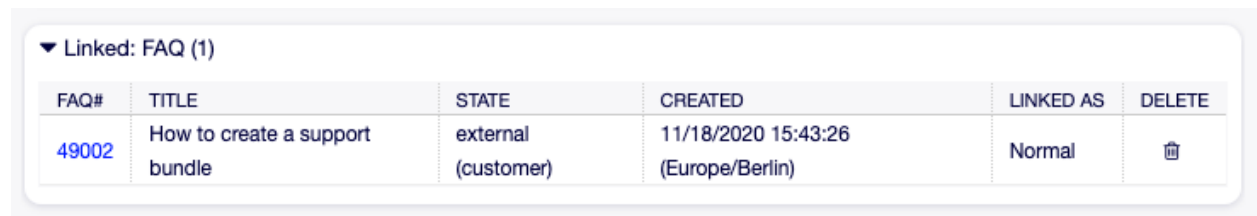
Várakozási dátum Válasszon egy dátumot és időt a jegy emlékeztetőjeként. Ha a várakozási időt eléri, akkor a jegy eskalálódhat.

Látható az ügyfélnek Annak meghatározása, hogy a jegyzet egy belső jegyzet vagy az ügyfél láthatja azt.

Időegységek (munkaegységek) Adjon meg valamilyen időegység-mennyiséget az időelszámoláshoz.

6.9.4 Kapcsolt objektumok

A jegyek összekapcsolhatók egyéb objektumokkal. Használja ezt a felületi elemet a jegy és az egyéb objektumok közötti kapcsolatok megtekintéséhez.



▼ Linked: FAQ (1)					
FAQ#	TITLE	STATE	CREATED	LINKED AS	DELETE
49002	How to create a support bundle	external (customer)	11/18/2020 15:43:26 (Europe/Berlin)	Normal	

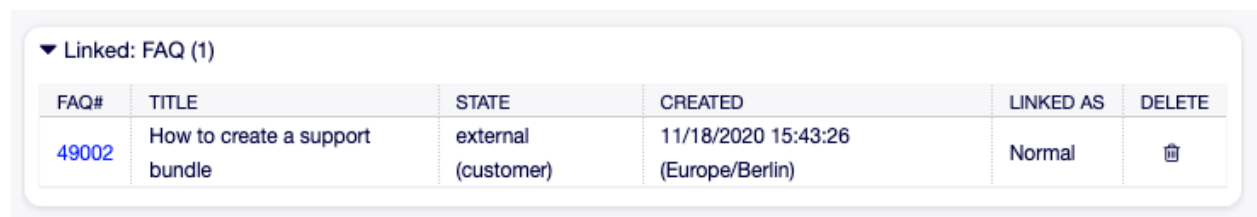
6.56. ábra: Kapcsolt objektumok felületi elem

Új kapcsolatok a Jegynagyítás menü Összekapcsolás menüpontjával adhatók hozzá. A meglévő kapcsolatok is ott kezelhetők.

A kapcsolt objektumok részleteinek megtekintéséhez kattintson egy bejegyzésre ezen a felületi elemen.

Lásd még:

Változtassa meg a `LinkObject::ViewMode` beállítást Összetett értékre, hogy részletes információkat jelenítsen meg a kapcsolt objektumokról.



▼ Linked: FAQ (1)					
FAQ#	TITLE	STATE	CREATED	LINKED AS	DELETE
49002	How to create a support bundle	external (customer)	11/18/2020 15:43:26 (Europe/Berlin)	Normal	

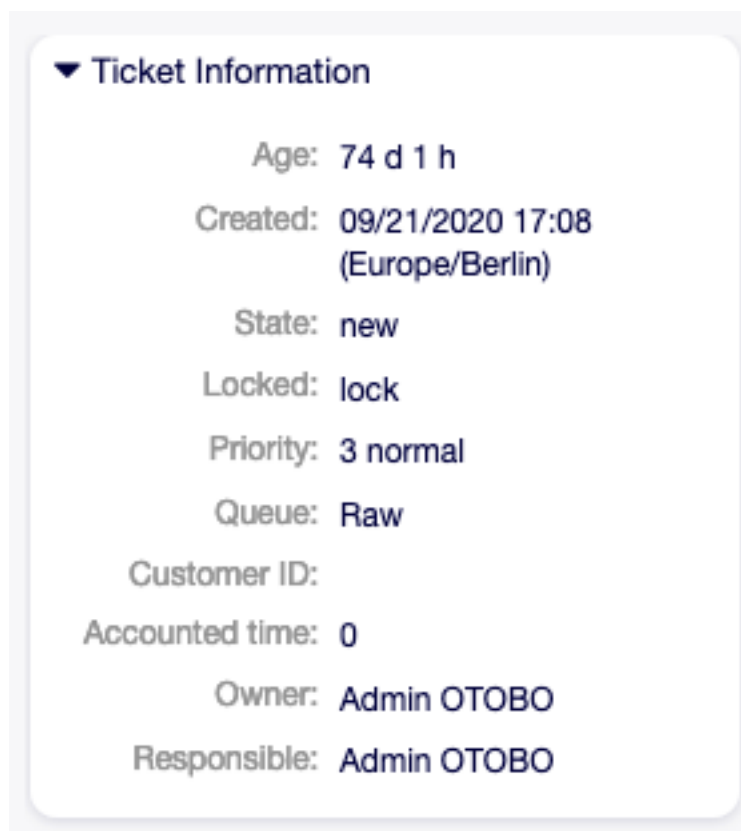
6.57. ábra: Összetett kapcsolt objektumok felületi elem

6.9.5 Jegyinformációk

Ez a felületi elem a jeggyel kapcsolatos információkat tartalmazza.

6.9.6 Ügyfél-információk

Ez a felületi elem az ügyféllel kapcsolatos információkat tartalmazza.



6.58. ábra: Jegyinformációk felületi elem

▼ Customer Information

Firstname: Wyle

Lastname: Coyote

Username: we

Email: we@acme.example.com

Customer: Acme Inc.

Street: 123 Anywhere St.

Zip: 12346

City: Somevillage

Country: United States of [...]

URL: [https://acme.exam\[...\]](https://acme.exam[...])

Comment: A great company

🔴

[Open tickets \(customer\)_ \(5\)](#)

6.59. ábra: Ügyfél-információk felületi elem

A GyIK bejegyzések a gyakran ismételt kérdésekre adnak választ, valamint közös tudásbázist tartalmaznak.

Creating FAQ articles should be done based on customer tickets. A good knowledge base contains all relevant information, that occurs during ticket handling. FAQ articles can be easily attached to new tickets in any ticket or article creation screens. This can help agents to shorten the time when answering a ticket.

7.1 Böngésző

Használja ezt a képernyőt a GyIK bejegyzések közötti tallózáshoz. A GyIK böngésző a GyIK menü Böngésző menüpontjában érhető el.

Ez a képernyő több felületi elemet tartalmaz.

7.1.1 GyIK böngésző tartalmi felületi elemek

Az Alkategóriák felületi elem felsorolja az összes kategóriát, és megjeleníti az alkategóriák és a GyIK bejegyzések számát.

Egy kategória kiválasztásához egyszerűen kattintson egy kategória nevére.

Ha egy kategória legalább egy GyIK bejegyzést tartalmaz, akkor a GyIK bejegyzések listája megjelenik a GyIK bejegyzések felületi elemen. Ez a felületi elem néhány információt jelenít meg a GyIK bejegyzésekről, mint például Cím, Nyelv, Állapot és Érvényesség.

Az oldalanként megjelenített GyIK bejegyzések számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített GyIK bejegyzések legnagyobb számát.
3. Kattintson az Elküldés gombra.

FAQ Explorer

FAQ

Subcategories

NAME	COMMENT	SUBCATEGORIES	FAQ ARTICLES
Misc	Misc Comment	0	2

FAQ Articles: FAQ

No FAQ data found.

0-0 of 0

Latest created FAQ articles

[How to create a support bundle](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:43 (Europe/Berlin)

[Computer is dead](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

Latest updated FAQ articles

[How to create a support bundle](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:43 (Europe/Berlin)

[Computer is dead](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

Top 10 FAQ articles

1. [Computer is dead](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

2. [How to create a support bundle](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:43 (Europe/Berlin)

7.1. ábra: GyIK böngésző képernyő

FAQ Explorer

FAQ > Misc

Subcategories

No subcategories found.

FAQ Articles: Misc

1-2 of 2

▲ FAQ#	TITLE	LANGUAGE	STATE	VALIDITY
49002	How to create a support bundle	en	external (customer)	valid
49001	Computer is dead	en	external (customer)	valid

Latest created FAQ articles

[How to create a support bundle](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:43 (Europe/Berlin)

[Computer is dead](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

Latest updated FAQ articles

[How to create a support bundle](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:43 (Europe/Berlin)

[Computer is dead](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

Top 10 FAQ articles

1. [Computer is dead](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:30 (Europe/Berlin)

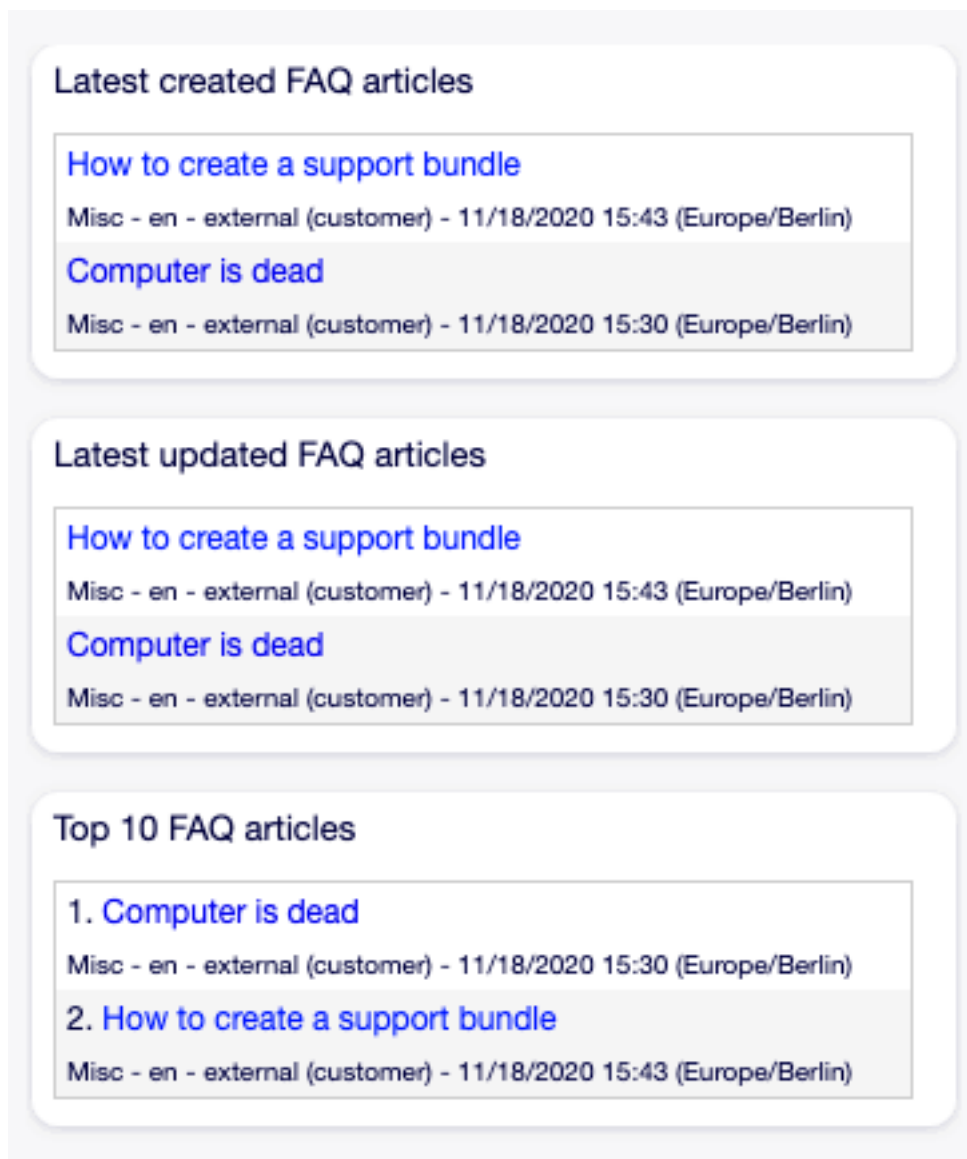
2. [How to create a support bundle](#)
Misc - en - external (customer) - 11/18/2020 15:43 (Europe/Berlin)

7.2. ábra: GyIK bejegyzések felületi elem

Egy GylK bejegyzésre kattintva a GylK nagyítás képernyő nyílik meg.

7.1.2 GylK böngésző oldalsáv felületi elemek

A jobb oldalsáv a legutóbb létrehozott és frissített GylK bejegyzéseket, valamint a legjobb tíz GylK bejegyzést sorolja fel.



7.3. ábra: GylK böngésző oldalsáv

A Legutóbb létrehozott GylK bejegyzések felületi elem azokat a GylK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég hoztak létre.

A Legutóbb frissített GylK bejegyzések felületi elem azokat a GylK bejegyzéseket jeleníti meg, amelyeket nemrég frissítettek.

A Legjobb 10 GylK bejegyzés felületi elem az értékelésük alapján a legjobb tíz bejegyzést jeleníti meg. Egy GylK bejegyzés értékeléséhez:

1. Kattintson a GylK bejegyzésre a [GylK nagyítás](#) képernyő megnyitásához.
2. Görgessen le a képernyő aljára.
3. Kattintson az Igen vagy a Nem gombra az Értékelés felületi elemen.

Minden felhasználó csak egyszer értékelhet egy GylK bejegyzést. A pozitív és negatív értékelések száma a [GylK nagyítás](#) képernyő jobb oldalsávjában fog megjelenni.

7.2 Új

Használja ezt a képernyőt, hogy új GylK bejegyzéseket adjon a rendszerhez. A GylK hozzáadása képernyő a GylK menü Új menüpontjában érhető el.

A következő beállítások akkor érhetőek el, ha hozzáadja ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Kulcsszó Néhány kulcsszó hozzáadása a GylK bejegyzés megtalálásának egyszerűvé tételéhez.

Kategória * Válasszon egy kategóriát az elérhető kategóriák közül.

Lásd még:

A kategóriák a [Kategóriakezelés](#) képernyőn kezelhetők.

Állapot A GylK bejegyzés állapotának kiválasztása. A lehetséges értékek:

külső (ügyfél) A GylK bejegyzés látható az ügyintézőnek és a külső felületen bejelentkezett ügyfél-felhasználóknak.

belső (ügyintéző) A GylK bejegyzés csak az ügyintézőknek látható.

nyilvános (összes) A GylK bejegyzés mindenkinek látható.

Érvényesség Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Nyelv Válasszon egy nyelvet az elérhető nyelvek közül.

Lásd még:

A nyelvek a [Nyelvkezelés](#) képernyőn kezelhetők.

Melléklet Lehetőség van melléleteket adni a GylK bejegyzésekhez. Kattintson a mezőre egy melléklet hozzáadásához, vagy egyszerűen csak dobjon ide néhány fájlt.

Jelenség Itt adjon meg egy olyan leírást, amely elmagyarázza a jelenlegi helyzetet.

Probléma A probléma részletesebb leírása.

Megoldás Hogyan lehet megoldani a problémát, vagy mi a kerülőmegoldás a probléma megoldáshoz.

Megjegyzés Belső szöveg a jelenlegi GylK bejegyzéssel kapcsolatban, kizárólag az ügyintézőknek.

7.3 Napló

Használja ezt a képernyőt az összes GylK bejegyzés előzményeinek megtekintéséhez. A GylK előzmények a GylK menü Napló menüpontjában érhetőek el.

Add FAQ Article

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

★ Title:

Keywords:

★ Category:

Misc

State:

Internal (agent)

Validity:

valid

Language:

en

Attachment:

Click to select files or just drop them here.

Symptom:
(public)

B I U S | ¶ ≡ ⋮ ⌵ ⌶ | ☰ ☷ ☹ ☺ | ∞ ↻ 🖼 ☰ | ⬅ ➡ 🔍

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ A ▾ I_x | Source Ω ¶ ¶ ✎

Problem:
(public)

B I U S | ¶ ≡ ⋮ ⌵ ⌶ | ☰ ☷ ☹ ☺ | ∞ ↻ 🖼 ☰ | ⬅ ➡ 🔍

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ A ▾ I_x | Source Ω ¶ ¶ ✎

Solution:
(public)

B I U S | ¶ ≡ ⋮ ⌵ ⌶ | ☰ ☷ ☹ ☺ | ∞ ↻ 🖼 ☰ | ⬅ ➡ 🔍

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | A ▾ A ▾ I_x | Source Ω ¶ ¶ ✎

FAQ Journal:

1-3 of 3 S

FAQ#	TITLE	CATEGORY	ACTION	TIME
49002	How to create a support bundle	Misc	Updated	11/18/2020 15:51:32 (Europe/Berlin)
49002	How to create a support bundle	Misc	Created	11/18/2020 15:43:26 (Europe/Berlin)
49001	Computer is dead	Misc	Created	11/18/2020 15:30:56 (Europe/Berlin)


 Powered by Rother OSS

7.5. ábra: GyIK napló képernyő

Az oldalanként megjelenített GyIK bejegyzések számának korlátozásához:

1. Kattintson a fogaskerék ikonra az áttekintő fejlécének jobb felső sarkában.
2. Válassza ki az oldalanként megjelenített GyIK bejegyzések legnagyobb számát.
3. Kattintson a Mentés gombra.

Egy GyIK bejegyzésre kattintva a [GyIK nagyítás](#) képernyő nyílik meg.

7.4 Nyelvkezelés

Megjegyzés: Ez a menüpont csak olyan ügyintézőknek érhető el, akiknek adminisztrátori jogosultságaik vannak.

Use this screen to manage languages available in FAQ articles. A fresh OTOBO installation already contains some languages by default. The language management screen is available in the Language Management menu item of the FAQ menu.


FAQ Language Management

Actions

Add language

List

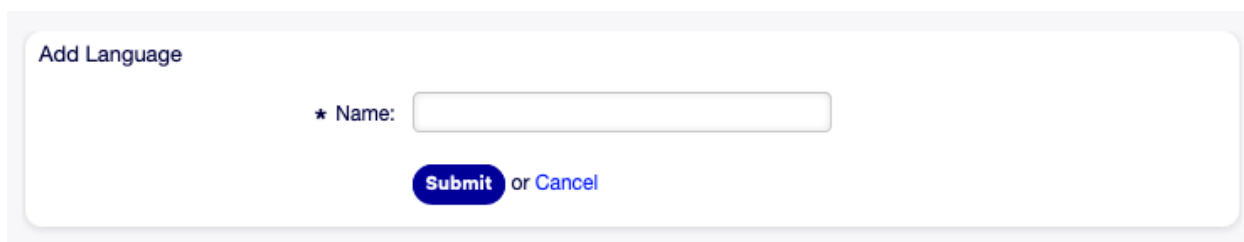
NAME	DELETE
de	
en	

7.6. ábra: GyIK nyelvkezelés képernyő

7.4.1 GyIK nyelvek kezelése

Egy nyelv hozzáadásához:

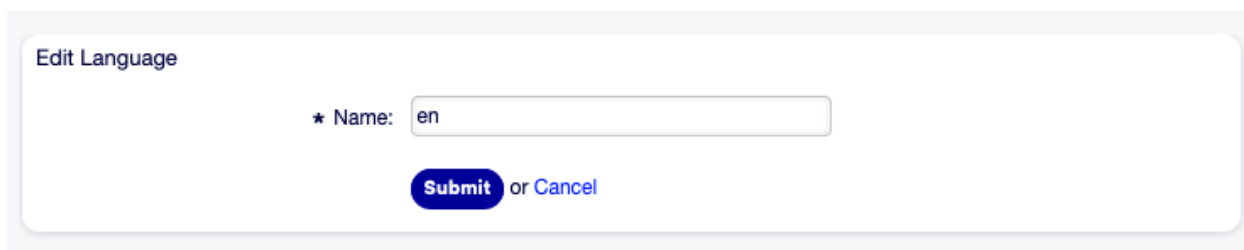
1. Kattintson a Nyelv hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőt.
3. Kattintson az Elküldés gombra.



7.7. ábra: Nyelv hozzáadása képernyő

Egy nyelv szerkesztéséhez:

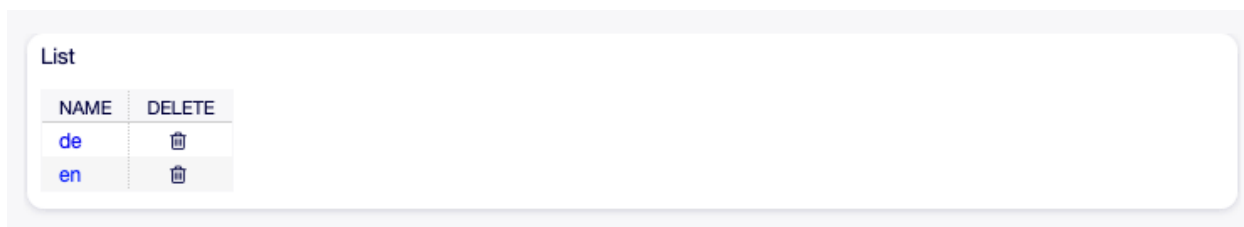
1. Kattintson egy nyelvre a nyelvek listájában.
2. Módosítsa a mezőt.
3. Kattintson az Elküldés gombra.



7.8. ábra: Nyelv szerkesztése képernyő

Egy nyelv törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a nyelvek listájában.
2. Kattintson az Igen gombra a megerősítő párbeszédablakban.



NAME	DELETE
de	
en	

7.9. ábra: Nyelv törlése képernyő

7.4.2 GylK nyelv beállításai

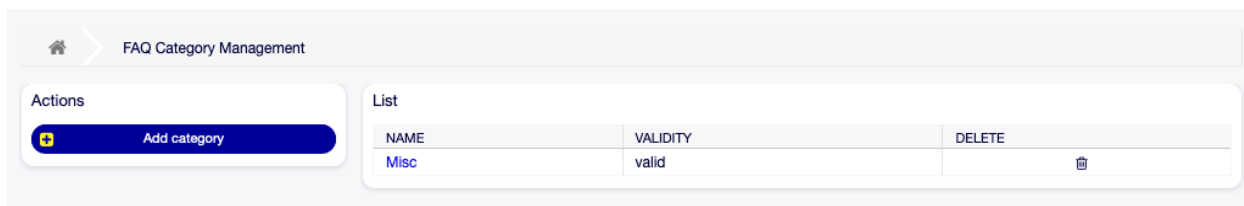
A következő beállítás akkor érhető el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Név * Egy nyelv ISO 639-1 kódja.

7.5 Kategóriakezelés

Megjegyzés: Ez a menüpont csak olyan ügyintézőknek érhető el, akiknek adminisztrátori jogosultságaik vannak.

Use this screen to manage categories available in FAQ articles. A fresh OTOBO installation already contains a category by default. The category management screen is available in the Category Management menu item of the FAQ menu.



7.10. ábra: GylK kategóriakezelés képernyő

7.5.1 GylK kategóriák kezelése

Egy kategória hozzáadásához:

1. Kattintson a Kategória hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson az Elküldés gombra.

Add Category

★ Name:

Subcategory of:

★ Permission:

Agent groups that can access articles in this category.

Validity:

★ Comment:

Will be shown as comment in Explorer.

Submit or **Cancel**

7.11. ábra: Kategória hozzáadása képernyő

Egy kategória szerkesztéséhez:

1. Kattintson egy kategóriára a kategóriák listájában.
2. Módosítsa a mezőket.
3. Kattintson az Elküldés gombra.

Edit Category

★ Name:

Subcategory of:

★ Permission:

Agent groups that can access articles in this category.

Validity:

★ Comment:

Will be shown as comment in Explorer.

or

7.12. ábra: Kategória szerkesztése képernyő

Egy kategória törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a kategóriák listájában.
2. Kattintson az Igen gombra a megerősítő párbeszédablakban.

List

NAME	VALIDITY	DELETE
Misc	valid	

7.13. ábra: Kategória törlése képernyő

7.5.2 GyIK kategória beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Név * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Alkategóriája ennek Lehetőség van új kategóriát egy meglévő kategória alá adni alkategóriaként. Ekkor ez Szülő kategória::Gyermek kategória formában lesz megjelenítve.

Jogosultság * Ügymintázócsoporthoz, amelyek hozzáférnek a bejegyzésekhez ebben a kategóriában.

Érvényesség Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

Megjegyzés * Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondatot kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

7.6 Keresés

Használja ezt a képernyőt, hogy GylK bejegyzéseket keressen különféle feltételek alapján. A GylK keresés képernyő a GylK menü Keresés menüpontjában érhető el.

7.14. ábra: Keresés párbeszédablak

A párbeszédablak három részre van osztva: Sablonok, Használatban lévő szűrők és További szűrők.

7.6.1 Sablonok

A párbeszédablak ezen része használható egy keresési sablon elmentéséhez a későbbi használatához.

Egy új keresési sablon létrehozásához:

1. Kattintson az Új létrehozása gombra.
2. Adjon egy nevet a keresési sablonnak.
3. Kattintson a Hozzáadás gombra.
4. Adjon hozzá néhány keresési feltételt.
5. Kattintson a Keresés futtatása gombra.

Egy mentett keresési sablon használatához:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Kattintson a Keresés futtatása gombra.

Egy keresési sablon módosításához:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Jelölje be a Módosítások mentése sablonba négyzetet.
3. Módosítson néhány keresési feltételt.
4. Kattintson a Keresés futtatása gombra.

Search

Templates

Search template: x

[Create New](#) [Delete](#)

Filters in use

Fulltext: ⊞

Additional filters

Add another attribute:

Output:

[Run search](#)

7.15. ábra: Keresési sablonok párbeszédablak

Az eredmények a Keresési eredmények képernyőn fognak megnyílni az összes illeszkedő GyIK bejegyzés megtekintéséhez.

Search Result:

Change search options ⚙

1-1 of 1 S

▲ FAQ#	TITLE	CATEGORY	LANGUAGE	STATE	VALIDITY	CHANGED
49002	How to create a support bundle	Misc	en	external (customer)	valid	11/18/2020 15:51 (Europe/Berlin)

Powered by Rother OSS

7.16. ábra: Keresési eredmények képernyő

Egy GyIK bejegyzésre kattintva a [GyIK nagyítás](#) képernyő nyílik meg.

Egy mentett keresési sablon törléséhez:

1. Válasszon egy sablont a legördülő listából.
2. Kattintson a Törlés gombra.

Figyelem: A sablon azonnal törölve lesz megerősítés nélkül!

7.6.2 Használatban lévő szűrők

Ez a rész azok a szűrőket sorolja fel, amelyeket a keresésénél használnak.

További szűrők adhatók hozzá a képernyő További szűrők részén, és a szűrők eltávolíthatók a mező melletti ⊞ gombra kattintva.

7.6.3 További szűrők

Ez a rész a további szűrők hozzáadásához és az eredmények kimeneti formátumának kiválasztásához van.

További jellemző hozzáadása Válasszon egy további attribútumot a legördülő listából, amelyet használni szeretne a keresésénél.

Kimenet Válassza ki az eredmény kimeneti formátumát.

A Keresés futtatása gombra kattintva indíthatja el a keresését.

7.7 GylK nagyítás

Használja ezt a képernyőt egy GylK bejegyzés részleteinek megtekintéséhez. A GylK nagyítás képernyő akkor érhető el, ha rákattint egy GylK bejegyzésre bármelyik képernyőn.

FAQ#: 49002 — How to create a support bundle

[FAQ](#) > [Misc](#) > [How to create a support bundle](#)

[Back](#) | [Edit](#) | [History](#) | [Print](#) | [Link](#) | [Delete](#)

To open links in the following description blocks, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

▼ Symptom

(public)

A support bundle needs to be created for the OTOBO system.

▼ Problem

(public)

The support package is designed to aid in diagnosing system health, setup and configuration, tells about usage statistics, and contains only the core files, delivered via packages or created by hand. All sensitive data is parsed is parsed out or left on the system. No customer or ticket data will be packaged. The package can be downloaded and viewed in its full.

▼ Solution

(public)

OTOBO 10:

1. Switch to *Admin* -> *Support Data Collector*
2. Click *"Generate Support Bundle"*
3. If the support bundle is needed for a ticket, please use the button *Download*.

▼ Comment

(internal)

See also <https://doc.otobo.org/manual/admin/stable/en/content/index.html>

▼ Rating

How helpful was this article? Please give us your rating and help to improve the FAQ Database. Thank You!

not helpful
1
2
3
4
5
very helpful

FAQ Information

Category: Misc

Keywords: [support bundle generate](#)
[OTOBO](#)

State: external (customer)

Validity: valid

Language: en

Rating: 0 out of 5

Votes: No votes found! Be the first one to rate this FAQ article.

Created: 11/18/2020 15:43
(Europe/Berlin) (Super Admin)

Changed: 11/18/2020 15:51
(Europe/Berlin) (Super Admin)

Linked Objects

Normal

OBJECT#
T:2015071510123456

7.17. ábra: GylK nagyítás képernyő

Ez a képernyő saját menüvel rendelkezik és több felületi elemet tartalmaz.

7.7.1 GylK tartalom

A GylK nagyítás képernyő saját menüvel rendelkezik.

Vissza Ez a menüpont visszaviszi az előző képernyőre.

Szerkesztés Ez a menüpont új ablakot nyit meg a GylK bejegyzés szerkesztéséhez.

Előzmények Ez a menüpont új ablakot nyit meg a GylK bejegyzés előzményeinek megtekintéséhez.

Nyomtatás Ez a menüpont egy PDF-fájlt nyit meg a képernyő nyomtatóbarát verziójának megtekintéséhez. Elmentheti vagy kinyomtathatja ezt a PDF-fájlt.

Összekapcsolás This menu item opens the standard link screen of OTOBO. FAQ articles can be linked to other FAQ articles or tickets. Existing links can also be managed here.

Törlés Használja ezt a menüpontot a GylK bejegyzés törléséhez.

A Jelenség, Probléma, Megoldás és Megjegyzés felületi elemek a GylK bejegyzés tartalmát jelenítik meg.

Lehetőség van egy GylK bejegyzés értékelésére az Értékelés felületi elemen, hogy a GylK bejegyzés hasznos-e vagy sem. Egy GylK bejegyzés értékeléséhez kattintson az Igen vagy a Nem gombra ezen a felületi elemen.

Minden felhasználó csak egyszer értékelhet egy GylK bejegyzést. A pozitív és negatív értékelések száma a jobb oldalsávban fog megjelenni.

7.7.2 GylK oldalsáv felületi elemek

A következő felületi elemek a jobb oldalsávban találhatók.

A GylK információk felületi elem sorolja fel a GylK bejegyzés összes fontos attribútumát.

A GylK bejegyzések összekapcsolhatók egyéb objektumokkal. Használja ezt a felületi elemet a GylK bejegyzés és az egyéb objektumok közötti kapcsolatok megtekintéséhez.

Új kapcsolatok a GylK nagyítás menü Összekapcsolás menüpontjával adhatók hozzá. A meglévő kapcsolatok is ott kezelhetők.

A kapcsolt objektumok részleteinek megtekintéséhez kattintson egy bejegyzésre ezen a felületi elemen.

Lásd még:

Változtassa meg a `LinkObject::ViewMode` beállítást Összetett értékre, hogy részletes információkat jelenítsen meg a kapcsolt objektumokról.

Edit: FAQ: 49002

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

[Cancel & close](#)

★ **Title:**

Keywords:

★ **Category:**

State:

Validity:

Language:

Attachment:


Click to select files or just drop them here.

Symptom:
(public)

B I U S |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |

History of FAQ#: 49002 - How to create a support bundle

[Close](#)

History Content		
ACTION	USER	CREATETIME
Created	sa (Super Admin)	11/18/2020 15:43:26 (Europe/Berlin)
Updated	sa (Super Admin)	11/18/2020 15:51:32 (Europe/Berlin)

7.19. ábra: GylK előzmények képernyő

Manage links for FAQ# 49002: How to create a support bundle

[Close this dialog](#)

Create new links | Manage existing links

Link with:

FAQ#:

Title:

Fulltext:

[Start search](#)

7.20. ábra: GylK összekapcsolása képernyő

Delete ✕

Title: How to create a support bundle

Do you really want to delete this FAQ article?

[Yes](#) [No](#)

7.21. ábra: GylK törlése párbeszédablak

FAQ Information

Category: Misc

Keywords: [support bundle generate](#)
[OTOBO](#)

State: external (customer)

Validity: valid

Language: en

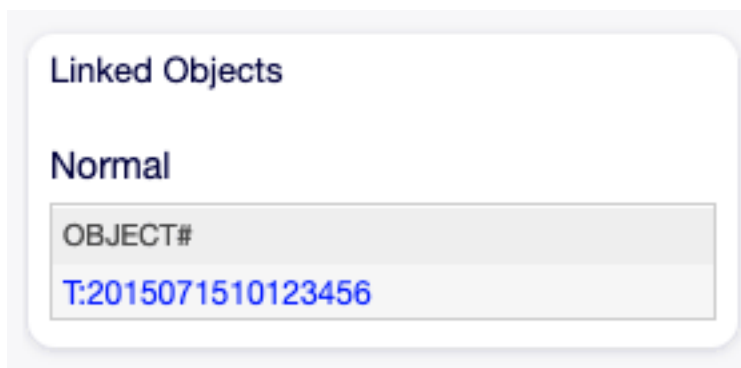
Rating: 0 out of 5

Votes: No votes found! Be the first one to rate this FAQ article.

Created: 11/18/2020 15:43
(Europe/Berlin) (Super Admin)

Changed: 11/18/2020 15:51
(Europe/Berlin) (Super Admin)

7.22. ábra: GylK információk felületi elem



7.23. ábra: Kapcsolt objektumok felületi elem

▼ Linked: Ticket (1)

TICKET#	TITLE	STATE	QUEUE	CREATED	LINKED AS	DELETE
2015071510123456	Welcome to OTOBO!	new	Raw	09/21/2020 17:08:29 (Europe/Berlin)	Normal	

7.24. ábra: Összetett kapcsolt objektumok felületi elem

Csevegés

Figyelem: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Lásd még:

A `ChatEngine::Active` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

A csevegés funkció 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 hozzáfűzhetők a jegyekhez, vagy az ügyintézők, az ügyfelek és a nyilvános felhasználók letölthetik PDF-formátumban.

Minden egyes csevegés hozzá van rendelve egy csevegőcsatornához. A csevegőcsatornák 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 az Alapértelmezett csatornában lesz létrehozva.

8.1 Csevegések kezelése

Megjegyzés: Rother OSS TODO: This feature will be included in one of the next OTOBO releases. If you need it beforehand, please contact sales@otobo.de, we will find a solution.

Lásd még:

A `ChatEngine::Active` rendszerbeállítás aktiválása szükséges a funkció használatához.

A csevegéskezelés képernyő a csevegés funkció középpontja. Egy ügyintéző itt kezelheti a csevegéseket, valamint láthatja és elfogadhatja a nyitott kéréseket. Ez a képernyő szolgáltatja a

csevegéskérések listáját az ügyfél-felhasználóktól, a nyilvános felhasználóktól és más ügyintézőktől, valamint egy áttekintőt az összes aktív csevegésről.

Használja ezt a menüpontot a csevegések kezeléséhez. A csevegéskezelés képernyő a Csevegés menüben érhető el.

Manage Chats

Hints

Please note: This tab will be used by any request which is related to chats. If you leave the chat manager (e.g. by using the navigation bar on top of the page), starting a new chat or other chat-related actions will possibly reload this tab any time. This means that it is recommended to leave the chat manager opened in this particular tab.

Chat Integration

You can easily integrate the chat into a web page. Just set up a few parameters and copy the integration code to your clip board.

</>

Configure Chat Integration

General Chat Requests From Customers

My Chat Channels

All Chat Channels

CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
There are currently no chat requests.					

General Chat Requests From Public Users

CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
There are currently no chat requests.					

Personal Chat Requests For You

CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
There are currently no chat requests.					

My Active Chats

8.1. ábra: Csevegéskezelés képernyő

Minden egyes csevegőcsatorna szűrhető a felületi elem tetején lévő lehetőségekkel, hogy az Összes csevegőcsatorna vagy csak a [Személyes beállítások](#) képernyőn megadott Saját csevegőcsatornák legyenek felsorolva.

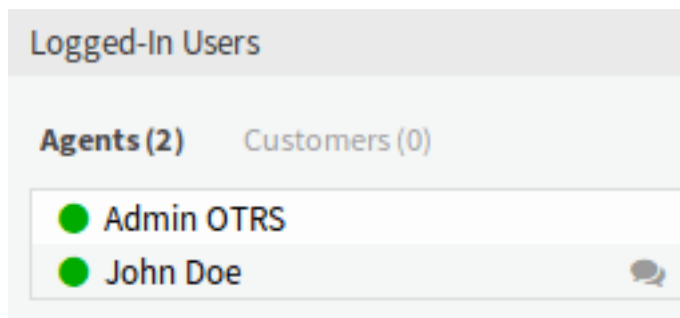
8.1.1 Új csevegés indítása

Egy csevegés résztvevője lehet egy ügyintéző, egy ügyfél-felhasználó vagy egy nyilvános felhasználó.

Ügyintéző – ügyintéző

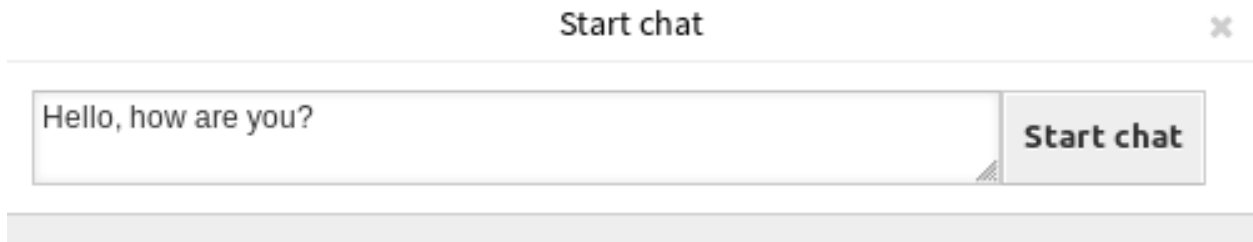
Egy csevegés indításához egy másik ügyintézővel:

1. Használja a Bejelentkezett felhasználók felületi elemet a vezérlőpulton. Azok az ügyintézők, akik képesek használni a csevegést, egy csevegés ikonnal rendelkeznek a nevük mellett.



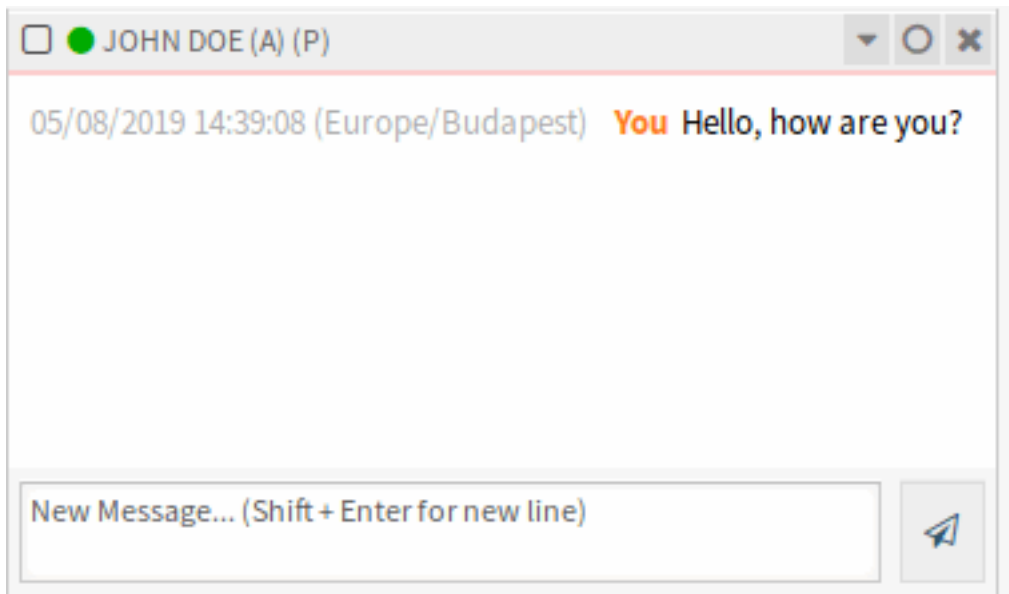
8.2. ábra: Elérhető ügyintézők

2. Kattintson a csevegés ikonra egy ügyintéző neve mellett.
3. Írja be az első üzenetet a Csevegés indítása párbeszédablakba, és küldje le az üzenetet.



8.3. ábra: Csevegés indítása párbeszédablak

4. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, figyelje a csevegést a csevegéskezelés képernyőn. Egy böngészőértesítés jelenik meg az ügyintéző tájékoztatásához.



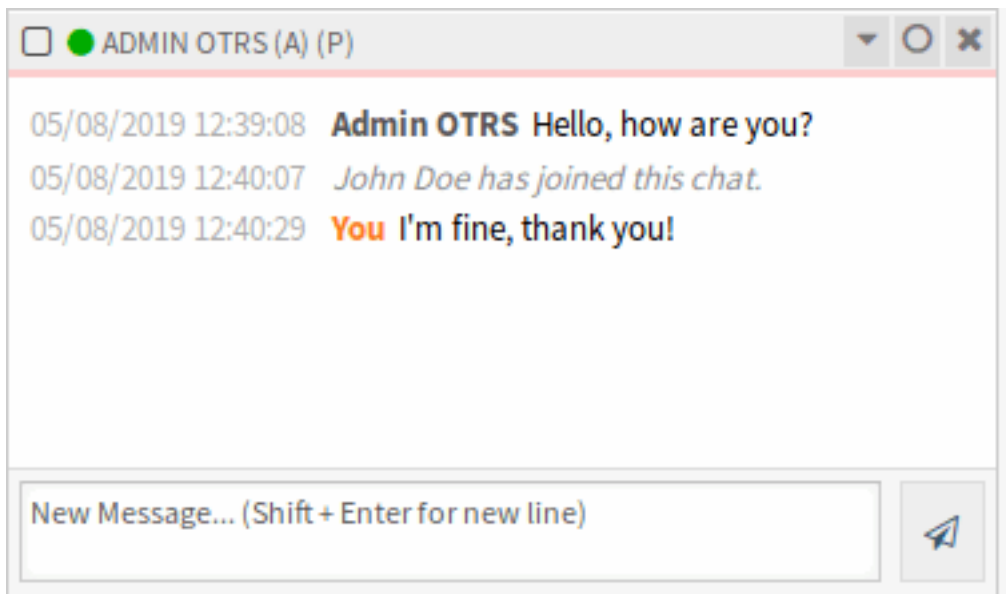
8.4. ábra: Saját aktív csevegések felületi elem

5. Várjon a válaszra. A másik ügyintézőnek el kell fogadnia a csevegéskérést a Csevegés megnyitása hivatkozással.

Personal Chat Requests For You					
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
05/08/2019 12:21:22	User	Default channel	Admin OTRS	Hello, how are you?	Open chat

8.5. ábra: Személyes csevegéskérések Önnek felületi elem

6. Ha a másik ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.



8.6. ábra: Ügyintéző – ügyintéző csevegés

Ügyintéző – ügyfél-felhasználó

Egy csevegés indításához egy ügyfél-felhasználóval:

1. Használja a Bejelentkezett felhasználók felületi elemet a vezérlőpulton. Azok az ügyfél-felhasználók, akik képesek használni a csevegést, egy csevegés ikonnal rendelkeznek a nevük mellett.

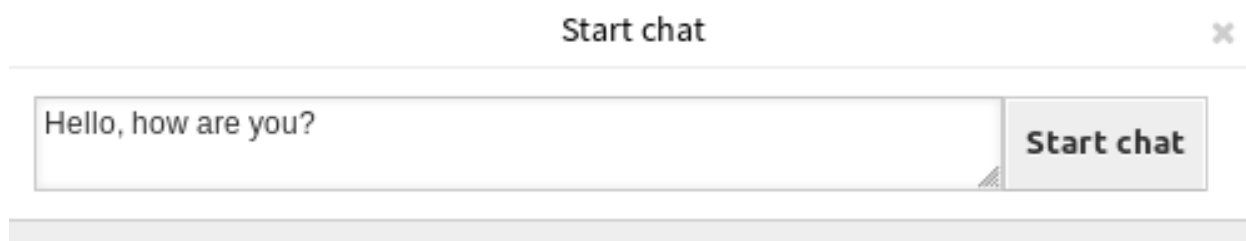


8.7. ábra: Elérhető ügyfél-felhasználók

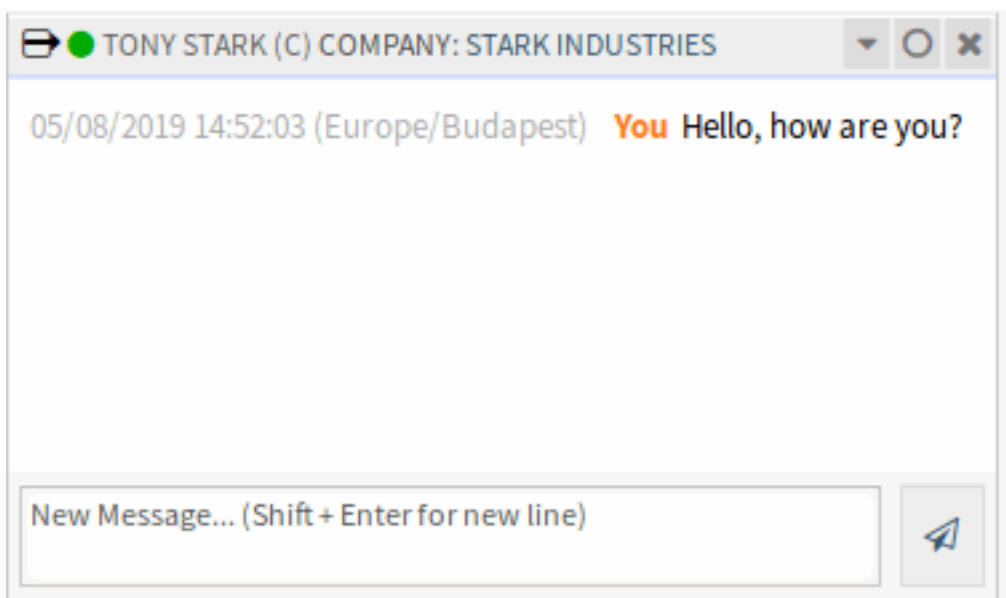
Lásd még:

Az ügyfél-felhasználók kiválaszthatók az Ügyfél-felhasználó információs-központban vagy a Jegynagyítás képernyő Ügyfél-információk felületi eleméből is.

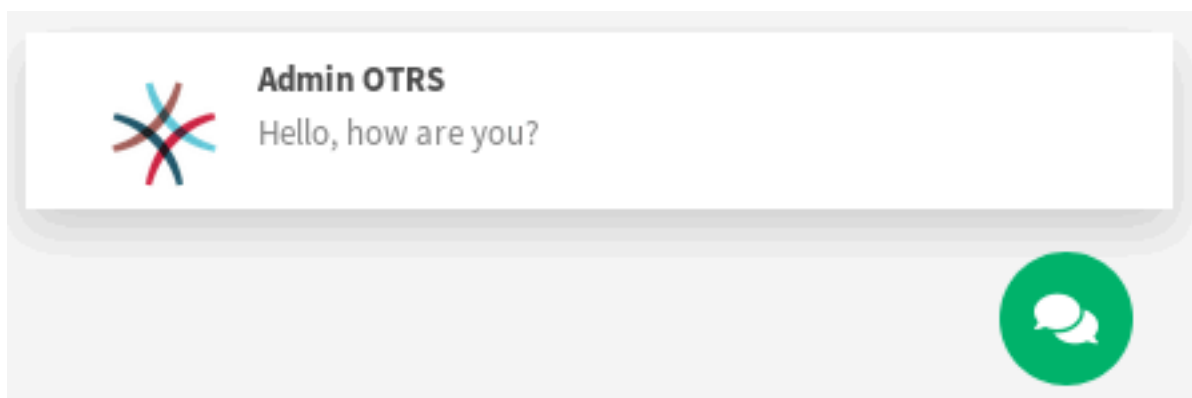
2. Kattintson a csevegés ikonra egy ügyfél-felhasználó neve mellett.
3. Írja be az első üzenetet a Csevegés indítása párbeszédablakba, és küldje le az üzenetet.
4. Miután a csevegéskérés elküldésre került a másik ügyintézőnek, figyelje a csevegést a csevegéskezelés képernyőn. Egy böngészőértesítés jelenik meg az ügyintéző tájékoztatásához.
5. Várjon a válaszra. Az ügyfél-felhasználónak el kell fogadnia a csevegéskérést, amely a külső felület jobb alsó sarkában jelenik meg.
6. Ha az ügyfél-felhasználó elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.



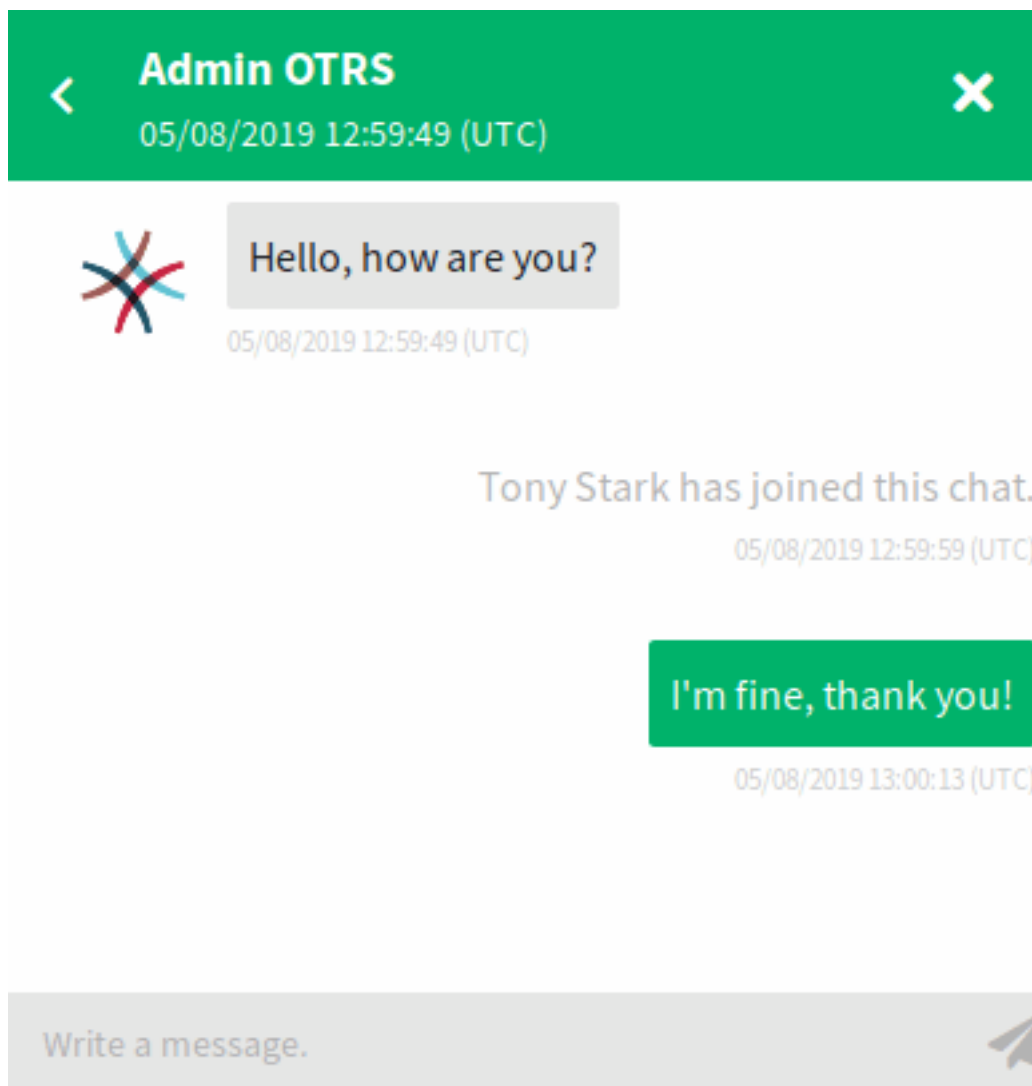
8.8. ábra: Csevegés indítása párbeszédablak



8.9. ábra: Saját aktív csevegések felületi elem



8.10. ábra: Csevegéskérés a külső felületen



8.11. ábra: Ügyintéző – ügyfél-felhasználó csevegés

- Ha az ügyfél-felhasználó bezárja a csevegést, akkor lehetőség van a csevegés elküldésére e-mailben vagy egy jegy létrehozására a beszélgetésből.

Ügyfél-felhasználó – ügyintéző

Az ügyfél-felhasználók nem tudnak csevegést indítani közvetlenül egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre.

Egy csevegéskérés fogadásához egy ügyfél-felhasználótól:

- Egy ügyfél-felhasználó rákattintott az Új beszélgetés gombra a külső felület jobb alsó sarkában lévő csevegésablakon belül.
- Egy böngészőértesítés jelenik meg az ügyintéző tájékoztatásához. Menjen a csevegéskezelés képernyőhöz, és nyissa meg az általános csevegéskérést a Csevegés megnyitása hivatkozással.
- Fogadja el a csevegéskérést.
- Ha egy ügyintéző elfogadja a csevegéskérést, akkor most már cseveghetnek.

Nyilvános felhasználó – ügyintéző

A külső felület látogatói sem képesek csevegést indítani közvetlenül egy bizonyos ügyintézővel, hanem csak általános csevegéskéréseket hozhatnak létre. Mivel nincsenek bejelentkezve, meg kell adniuk egy nevet a csevegés indításához.

A lépések ugyanazok, mint amelyek az Ügyfél-felhasználó – ügyintéző szakaszban kerültek bemutatásra, azonban a csevegéskérés az Általános csevegéskérések a nyilvános felhasználóktól felületi elemen jelenik meg.

8.1.2 Csevegés felületi elem

The chat widget is the main component when chatting with other people. It provides a history of all messages in the chat as well as a list of possible actions depending on your permission level.

Az üzenetek elküldhetők a Saját aktív csevegések felületi elemében lévő csevegés szövegmezőjének használatával, ha rákattint a szövegmező melletti küldés ikonra, vagy ha lenyomja az Enter billentyűt. A Shift + Enter használható új sor beszúrásához az üzenetbe.

Minden csevegésrésztevő rendelkezik egy színes kör ikonnal a neve előtt a csevegés felületi elem fejlécében, amely a résztvevő elérhetőségét ábrázolja.

- Zöld: a résztvevő aktív (elérhető és kapcsolatban van).
- Sárga: a résztvevő távol van (elérhető, de nem lett kérés küldve a kiszolgáló felé ettől a felhasználótól a ChatEngine::AgentOnlineThreshold beállításban megadott időn belül).
- Rózsaszín: a résztvevő inaktív (a csevegéskérés még nem lett elfogadva vagy a résztvevő elhagyta a csevegést).
- Piros: a résztvevő nem érhető el (az elérhetőségi gombon keresztül beállítva).
- Fekete: a résztvevő kijelentkezett vagy a munkamenet lejárt.

A csevegés felületi elem rendelkezik néhány ikonnal a jobb felső sarokban.

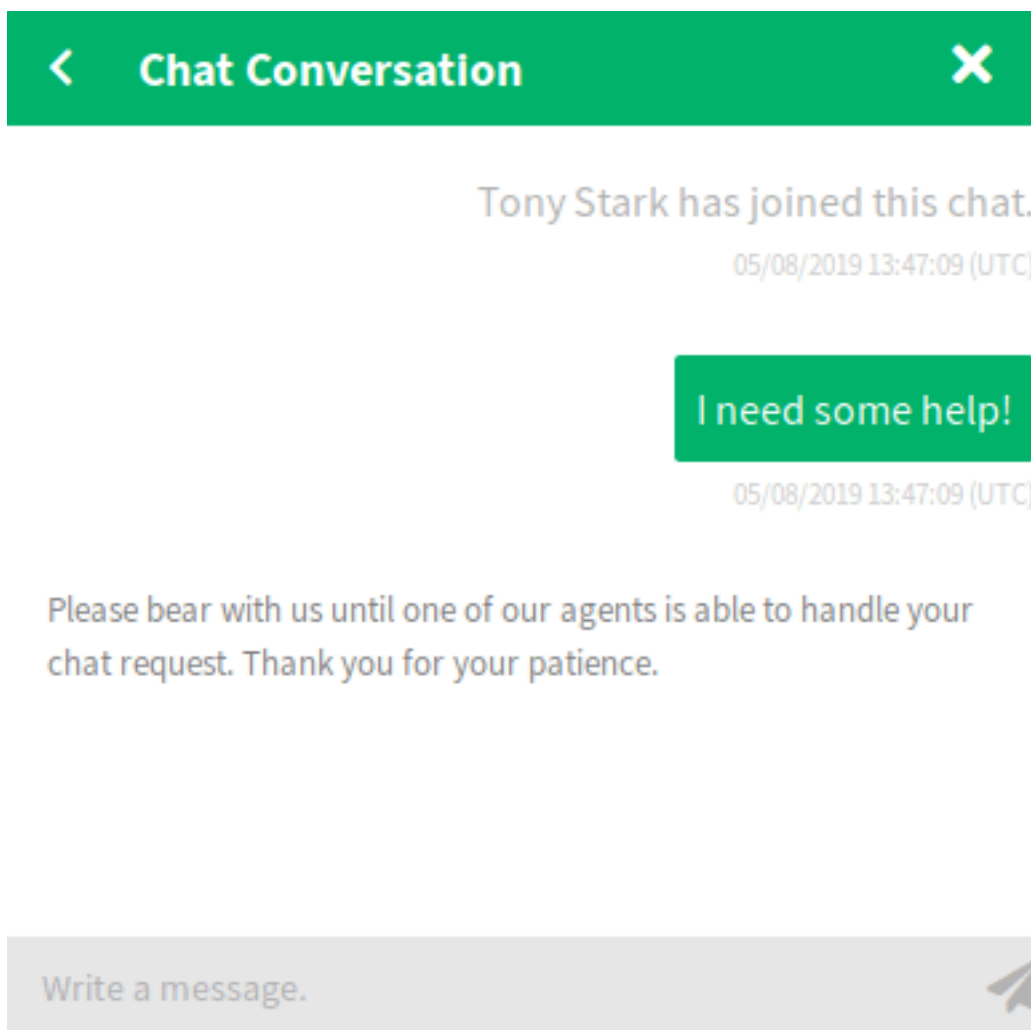
Az első háromszög ikon kinyitja és összecsukja a csevegésmenüt. A menü számos menüponttal rendelkezik.





Send me a summary of this conversation.

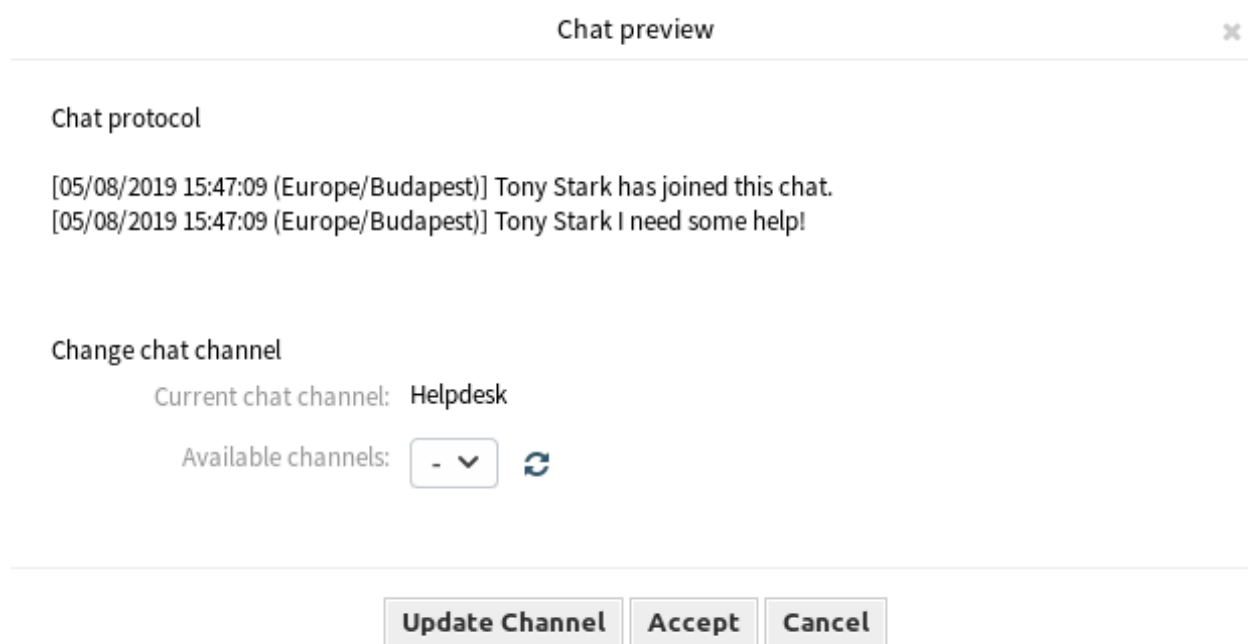
Or, create a new ticket with the summary.



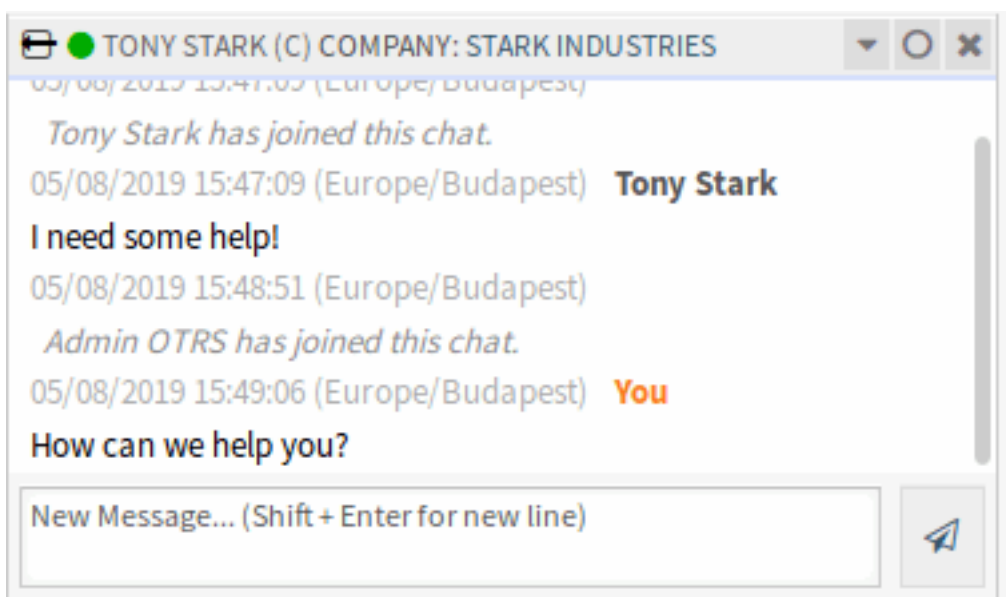
8.13. ábra: Csevegés indítása ablak

General Chat Requests From Customers						
My Chat Channels		All Chat Channels				
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION	
05/08/2019 15:47:09 (Europe/Budapest)	Customer	Helpdesk	Tony Stark	I need some help!	Open chat	

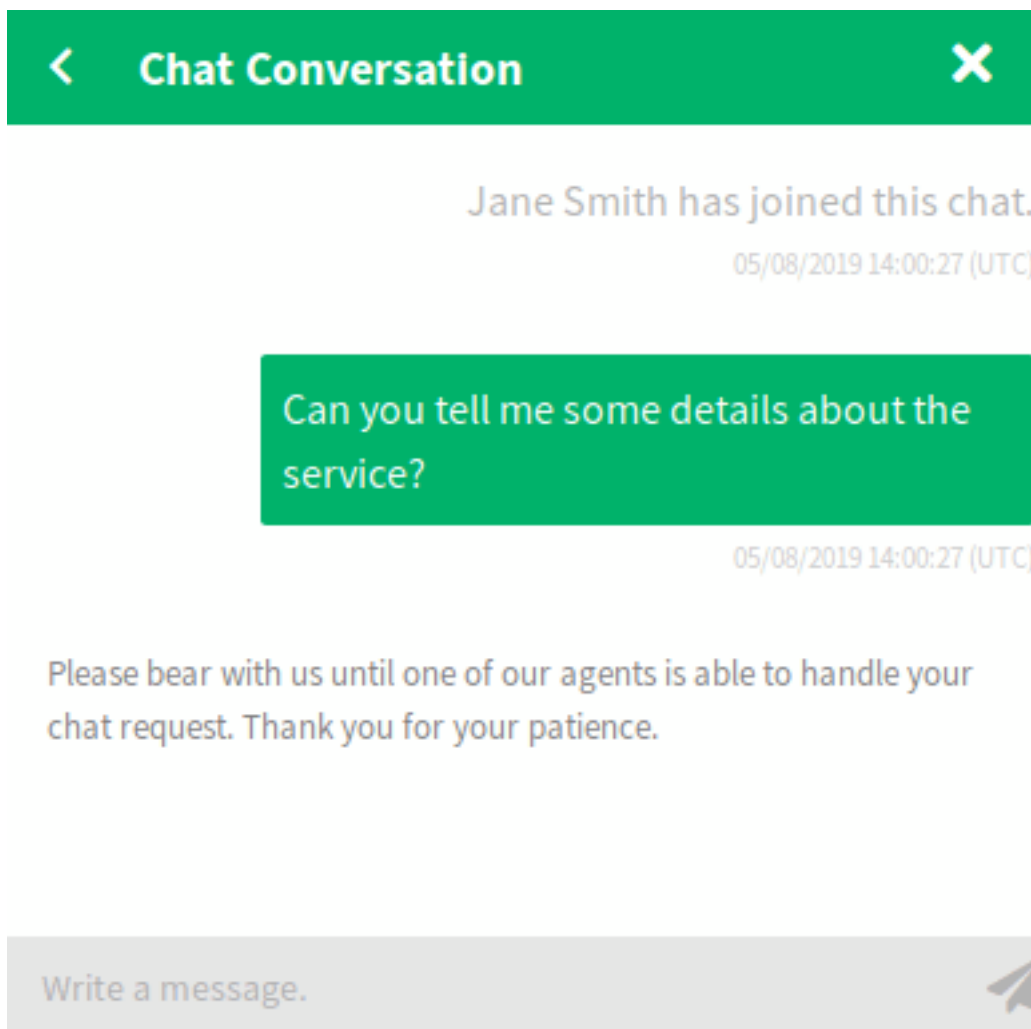
8.14. ábra: Általános csevegéskérések az ügyfelektől felületi elem



8.15. ábra: Csevegés előnézet párbeszédablak



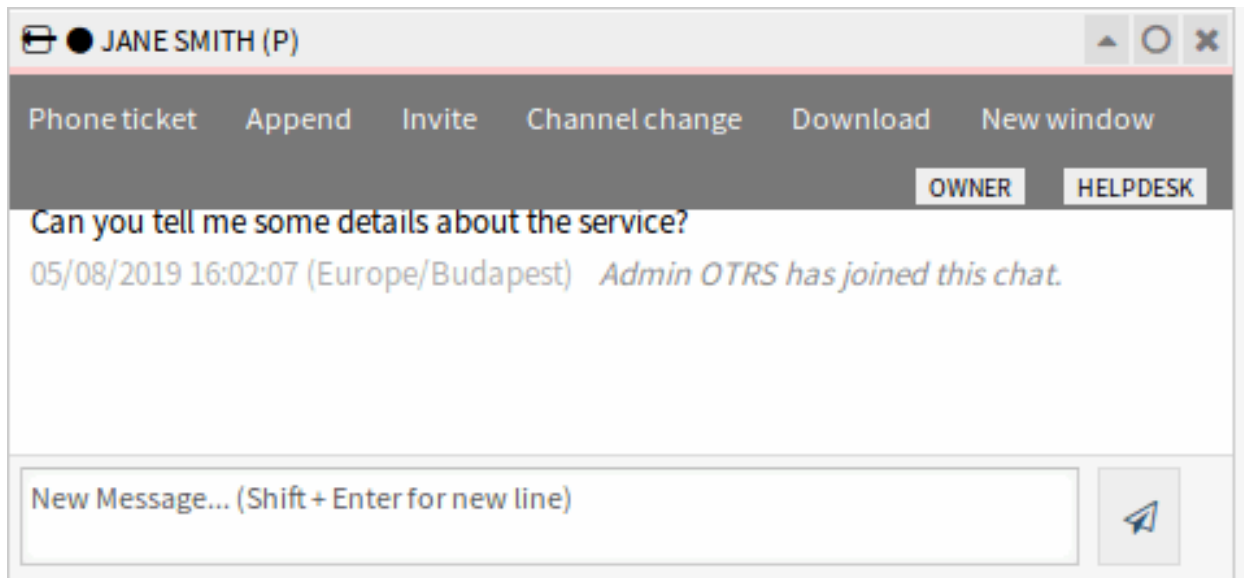
8.16. ábra: Ügyfél-felhasználó – ügyintéző csevegés



8.17. ábra: Csevegés indítása ablak

General Chat Requests From Public Users					
CREATED	TYPE	CHANNEL	REQUESTER	DESCRIPTION	ACTION
05/08/2019 16:00:27 (Europe/Budapest)	Public	Helpdesk	Jane Smith	Can you tell me some details about the service?	Open chat

8.18. ábra: Általános csevegéskérések a nyilvános felhasználóktól felületi elem



8.19. ábra: Csevegésmenü

Telefonos jegy 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.

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

Meghívás Allows you to invite another agent to this chat. You can select from a list of available agents whom you want to invite. Once the agent has invited, a new agent to agent chat request will be sent to this agent. After the request has been accepted, a new internal chat will be established between you and the invited agent. In this internal chat, the invited agent has two more actions available in the advanced actions toolbar: Observer and Participant.

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

Letöltés Lehetővé teszi a csevegés teljes előzményeinek letöltését PDF-ként.

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.

Megfigyelő 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 ügyfél-felhasználóknak 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.

Résztevő Ha szeretne valamivel hozzájárulni a csevegéshez, amelybe meghívták, akkor csatlakozhat résztvevőként. Az ügyfél-felhasználók, 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.

A második kör ikon lehetővé teszi az ügyintézőnek, hogy személyes megfigyelést állítson be ehhez a csevegéshez, amely egy háromállású kapcsoló:

- Üres kör: nincs megfigyelés.
- Üres kör egy pipával: csak az ügyfél-felhasználói tevékenység megfigyelése.
- Kitöltött kör egy pipával: minden művelet megfigyelése.

Egy csevegés megfigyelésekor böngészőértesítések fognak megjelenni minden alkalommal, amikor új művelet történik a csevegésben.

Végül a harmadik bezárás ikon lehetővé teszi a csevegés bezárását az X-re kattintva.

8.1.3 Csevegés beágyazása

A nyilvános csevegés egyszerűen beágyazható egy weboldalba a csevegés beágyazásának beállításával és a kódrészlet előállítóval.

To configure the chat and generate the code snippet:

1. Kattintson a Csevegés beágyazásának beállítása gombra a bal oldalsávban.
2. Szabja személyre a szövegeket a Beállítás lapon.

8.20. ábra: Csevegés beágyazása – beállítás

Megjegyzés: A Beállítás lapon elvégzett változtatások nem lesznek elmentve. Minden alkalommal, amikor megnyitja ezt a párbeszédablakot, az összes mező az alapértelmezett értékeire lesz visszaállítva.

3. Másolja ki a kódrészletet a Beágyazási kód lapról, és illessze be a weboldalba közvetlenül a `</body>` elem elé.



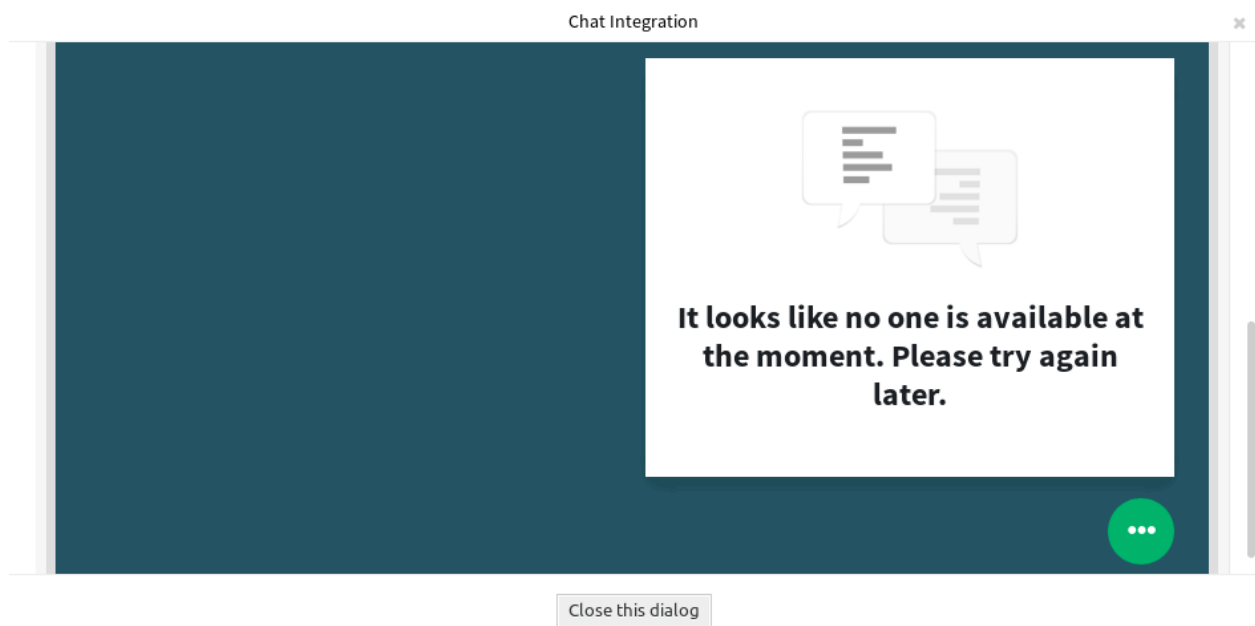
8.21. ábra: Csevegés beágyazása – beágyazási kód

4. Ellenőrizheti az eredményt az Előnézet lapon.

Megjegyzés: Az előnézet a valódi csevegésmodult használja. Más ügyintézőknek is elérhetőnek kell lenniük a csevegéshez az összes funkció előnézetéhez.

If mixed content warning is displayed in the browser console, an administrator has to check that the system configuration setting `HttpType` is properly set. The website must run on the same protocol for the chat widget to work.

For example, if the website is running OTOBO on SSL, the system configuration option must be set to `https`.



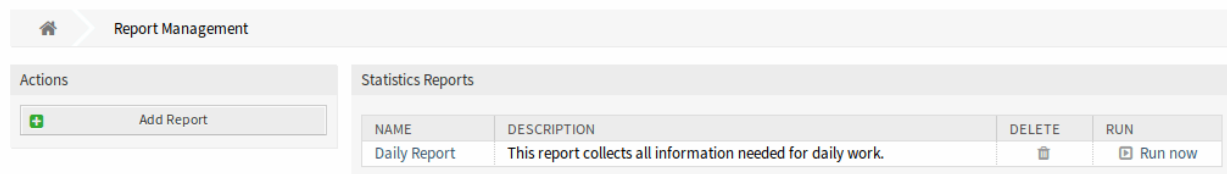
8.22. ábra: Csevegés beágyazása – előnézet

Jelentések

A jelentések automatikusan előállított statisztikák. Ebben a menüpontban van lehetőség új statisztikák meghatározására, valamint ezen statisztikák beállítására jelentésként, ha szükséges.

9.1 Jelentések

Use this screen to manage reports. A fresh OTOBO installation contains no reports by default. The reports management screen is available in the Reports menu item of the Reports menu.



9.1. ábra: Jelentések áttekintő képernyő

9.1.1 Jelentések kezelése

Egy új jelentés létrehozásához:

1. Kattintson a Jelentés hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Töltse ki a szükséges mezőket.
3. Kattintson a Mentés gombra.
4. Át lesz irányítva a Jelentés szerkesztése képernyőre a jelentés részleteinek szerkesztéséhez.

Egy jelentés szerkesztéséhez:

9.2. ábra: Jelentés hozzáadása képernyő

1. Kattintson egy jelentésre a jelentések listájában vagy már átirányításra került ide a Jelentés hozzáadása képernyőről.
2. Módosítsa a mezőket és a jelentés részleteit.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

Egy jelentés törléséhez:

1. Kattintson a kuka ikonra a jelentések listájában.
2. Kattintson az OK gombra a megerősítő képernyőn.

Egy jelentés azonnali futtatásához:

1. Kattintson a Futtatás most hivatkozásra a jelentések listájában.
2. Kattintson a Futtatás most gombra az új képernyőn.

9.1.2 Jelentés általános beállításai

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Név * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Leírás Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid or invalid-temporarily will disable the use of the resource.

9.1.3 Automatikus előállítás beállításai

Automatikus előállítás időpontjai (cron) Annak megadása cron formátumban, hogy a jelentést mikor kell automatikusan előállítani.

Lásd még:

További információkért nézze meg a [Cron szócikket a Wikipédián](#).

Settings

General settings

★ Name: ★ Description: ★ Valid:

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.

Times are in the system timezone.

Automatic generation language:

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

Email subject:

Specify the subject for the automatically generated email.

Email body:

Specify the text for the automatically generated email.

Email recipients:

Specify recipient email addresses (comma separated).

Output settings

Headline: Title: Caption for preamble: Preamble: Caption for epilogue: Epilogue: Add statistic to report:

Settings

Name: Daily Report
 Statistics: New Tickets

or Cancel

9.4. ábra: Jelentés megtekintése képernyő

Megjegyzés: Az idők a rendszer időzónában vannak.

Automatikus előállítás nyelve A jelentés automatikus előállításakor használandó nyelv.

E-mail tárgya A tárgy megadása az automatikusan előállított e-mailhez.

E-mail törzse A szöveg megadása az automatikusan előállított e-mailhez.

E-mail címzettjei A címzett e-mail címeinek megadása (vesszővel elválasztva).

9.1.4 Kimeneti beállítások

Főcím Ez a szöveg lesz használva a jelentés főcím szövegeként.

Cím A jelentés címe.

Az előszó felirata A jelentésben lévő előszó felirata.

Előszó A jelentés előszó szövege.

Az utószó felirata A jelentésben lévő utószó felirata.

Utószó A jelentés utószó szövege.

9.1.5 Statisztikák

Statisztika hozzáadása a jelentéshez Válasszon egyet vagy többet a [Statisztikák](#) közül a jelentésbe történő hozzáadáshoz. Minden egyes hozzáadott statisztika saját áttekintővel és beállítások képernyővel rendelkezik.

Az összes információ összegyűjtése és beállítása után kattintson a Mentés vagy a Mentés és befejezés gombra a jelentés mentéséhez.

9.2 Statisztikák

Use this screen to manage statistics. A fresh OTOBO installation already contains some statistics by default. The statistics management screen is available in the Statistics menu item of the Reports menu.

Statistics Management

Actions

[Add Statistics](#)

[Import Statistics](#)

Statistics

1-11 of 11

▲ STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	Changes of status in a monthly overview	StateAction			
10002	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10003	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist			
10004	New Tickets	TicketAccumulation			
10005	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist			
10006	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10007	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist			
10008	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			
10009	List of tickets created last month	Ticketlist			
10010	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10011	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			

9.5. ábra: Statisztikák áttekintő képernyő

Add Statistics

Dynamic Matrix
Each cell contains a singular dat...

Dynamic List
Each row contains data of one e...

Static
Non-configurable complex statis...

9.6. ábra: Statisztikák hozzáadása képernyő

9.2.1 Statisztikák kezelése

Three type of statistics are available in OTOBO.

Dinamikus mátrix Minden egyes cella egyetlen adatpontot tartalmaz.

Dinamikus lista Minden egyes sor egy bejegyzés adatát tartalmazza.

Statikus Nem beállítható összetett statisztikák.

To create new statistics:

1. Kattintson a Statisztikák hozzáadása gombra a bal oldalsávban.
2. Válassza ki a típust az új statisztikához.
3. Töltse ki a szükséges mezőket.
4. Kattintson a Mentés gombra.

The screenshot shows the 'General Specification' form for adding a new statistic. The form includes the following fields and options:

- Title:** A text input field.
- Description:** A large text area for a detailed description.
- Object type:** A dropdown menu with 'Ticketlist' selected.
- Permissions:** A dropdown menu with 'stats' selected. Below it, a note states: 'You can select one or more groups to define access for different agents.'
- Result formats:** A dropdown menu with 'CSV', 'Excel', and 'Print' selected.
- Time Zone:** A dropdown menu with 'Europe/Berlin' selected. Below it, a note states: 'The selected time periods in the statistic are time zone neutral.'
- Create summation row:** A dropdown menu with 'No' selected. Below it, a note states: 'Generate an additional row containing sums for all data rows.'
- Create summation column:** A dropdown menu with 'No' selected. Below it, a note states: 'Generate an additional column containing sums for all data columns.'
- Validity:** A dropdown menu with 'valid' selected. Below it, a note states: 'If set to invalid end users can not generate the stat.'

9.7. ábra: Általános specifikáció hozzáadása szakasz

To edit statistics:

1. Kattintson egy statisztika számára a statisztikák listájában.
2. Módosítsa a mezőket és a statisztika részleteit.
3. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.

To import statistics:

1. Kattintson a Statisztikák importálása gombra a bal oldalsávban.

▼ General Specification

★ Title:

New Tickets

★ Description:

Total number of new tickets per day and queue which have been created during the last month.

★ Permissions:

stats x

You can select one or more groups to define access for different agents.

★ Result formats:

CSV x Excel x Graph: Bar Chart x and 3 more...

★ Time Zone:

Europe/Berlin

The selected time periods in the statistic are time zone neutral.

Create summation row:

Yes

Generate an additional row containing sums for all data rows.

Create summation column:

Yes

Generate an additional column containing sums for all data columns.

Cache results:

Yes

Stores statistics result data in a cache to be used in subsequent views with the same configuration (requires at least one selected time field).

Show as dashboard widget:

No

Provide the statistic as a widget that agents can activate in their dashboard. Please note that enabling the dashboard widget will activate caching for this statistic in the dashboard.

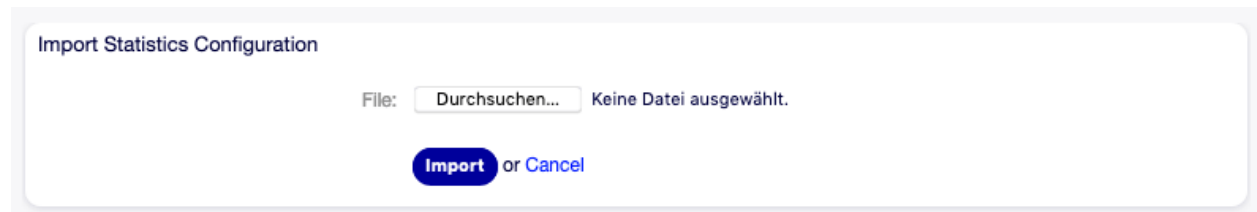
Validity:

valid

If set to invalid end users can not generate the stat.

9.8. ábra: Általános specifikáció szerkesztése szakasz

2. Kattintson a Tallózás... gombra, és válaszon egy korábban exportált .xml fájlt.
3. Kattintson az Importálás gombra.
4. Módosítsa a mezőket és a statisztika részleteit.
5. Kattintson a Mentés vagy Mentés és befejezés gombra.



9.9. ábra: Statisztikák beállításának importálása képernyő

To export statistics:

1. Click on the download icon in the list of statistics.
2. Válasszon egy helyet a számítógépén az .xml fájl mentéséhez.

To delete statistics:

1. Kattintson a kuka ikonra a statisztikák listájában.
2. Kattintson az OK gombra a megerősítő képernyőn.

To run statistics:

1. Click on the play icon in the list of statistics.
2. Vizsgálja felül a statisztika részleteit.
3. Kattintson a Futtatás most gombra.

To preview statistics:

1. Menjen egy statisztika szerkesztőképernyőjéhez.
2. Nézze meg az előnézetet.
3. Változtassa meg a beállításokat a különböző típusú grafikonok megtekintéséhez.
4. Változtassa meg az X-tengely, az Y-tengely és a Szűrő értékeit a megfelelő gombokkal.

Megjegyzés: Az előnézet véletlenszerű adatokat használ, és nincs tekintettel az adatszűrőkre.

9.2.2 Statisztikák általános specifikációi

A következő beállítások akkor érhetők el, ha hozzáadja vagy szerkeszti ezt az erőforrást. A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

Cím * Ennek az erőforrásnak a neve. Bármilyen típusú karakter beírható ebbe a mezőbe, beleértve a nagybetűket és a szóközt is. A név megjelenik az áttekintő táblázatban.

Leírás Adjon további információkat ehhez az erőforráshoz. Mindig ajánlott egy teljes mondattal kitölteni ezt a mezőt az erőforrás leírásaként a jobb érthetőségért, mert a megjegyzés is megjelenik az áttekintő táblázatban.

Settings

Object: TicketAccumulation
Description: Total number of new tickets per day and queue which have been created during the last month.
Format: CSV
Time Zone: UTC
The selected time periods in the statistic are time zone neutral.
X-axis
Create Time: The past complete 1 and the current+upcoming complete 0 month(s)
Scale: 1 day(s)
Y-axis
Queue: Junk, Misc, Postmaster, Raw
Filter
No element selected.
Run now or Cancel

9.10. ábra: Statisztikák megtekintése képernyő

Jogosultságok * Kiválaszthat egy vagy több csoportot a hozzáférés meghatározásához a különböző ügyintézőknél.

Eredmény formátumok * Kiválaszthatja, hogy mely formátumban kell megtekinteni a statisztikát.

Időzóna * A kiválasztott időszakok a statisztikában időzóna semlegesek.

Összegző sor létrehozása Egy további sort állít elő, amely az összes adatsor összegeit tartalmazza.

Összegző oszlop létrehozása Egy további oszlopot állít elő, amely az összes adatoszlop összegeit tartalmazza.

Eredmények gyorsítárazása Eltárolja a statisztikák eredményadatait egy gyorsítótárban az azonos beállítással rendelkező későbbi nézetekben való használathoz (legalább egy kiválasztott időmezőt igényel).

Megjelenítés vezérlőpult felületi elemként A statisztika biztosítása felületi elemként, amelyet az ügyintézők aktiválhatnak a vezérlőpultjukon.

Megjegyzés: A vezérlőpult felületi elem engedélyezése aktiválni fogja a statisztika gyorsítótárának használatát a vezérlőpulton.

Érvényesség * Set the validity of this resource. Each resource can be used in OTOBO only, if this field is set to valid. Setting this field to invalid will disable the use of the resource.



9.11. ábra: Statisztikák előnézet felületi elem

9.2.3 Jegyattribútumok a statisztikákhoz

A következő jegyattribútumok vehetők fel a statisztikákba az X-tengely gomb használatával, ha a Dinamikus listák statisztikák lettek kiválasztva.

Szám Egy automatikusan növelt egész szám a kimenetben a sorszámok megjelenítéséhez.

Ticket# A jegy száma.

Életkor A relatív életkor a jegylétrehozástól mostanáig.

Cím A jegy címe.

Létrehozva Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet létrehozták.

Utoljára módosítva Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet megváltoztatták.

Lezárás ideje Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet lezárták. Ez a mező üres a nyitott jegyeknél.

Várólista A várólista, amelyben a jegy található.

Állapot A jegy állapota.

Prioritás A jegy prioritása.

Ügyfél-felhasználó A jegy ügyfél-felhasználójának bejelentkezési neve.

Ügyfél-azonosító A jegy ügyfél-felhasználójának ügyfele.

Szolgáltatás A jegy szolgáltatása. Ha nincs szolgáltatás hozzárendelve, akkor ez a mező üres.

SLA A jegy SLA-ja. Ha nincs SLA hozzárendelve, akkor ez a mező üres.

Típus A jegy típusa.

Ügyintéző/Tulajdonos A jegy tulajdonos ügyintézője.

Felelős A jegy felelős ügyintézője.

Elszámolt idő A bejegyzésekben tárolt idők összesített ideje.

EscalationDestinationIn A relatív idő a jelenlegi időtől az eskaláció idejéig.

EscalationDestinationDate Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegy eskalálódik.

EscalationTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben az eskalációig.

Eszkalációs idő A legközelebbi eskalációs idő típusának eskalálódásáig hátralévő összes idő másodpercben: válaszidőig, frissítési időig vagy megoldási időig.

FirstResponse Az első válasz időbélyege.

FirstResponseInMin A jegy létrehozásától az első válaszig eltelt idő percben (munkaidő alapján).

FirstResponseDiffInMin A megadott válaszidő és a tényleges válaszidő közötti különbség percben.

FirstResponseTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben egy első válasz eskalációjáig.

FirstResponseTimeEscalation Meghatározza, hogy a jegy eskalálódott-e vagy sem.

FirstResponseTimeNotification Meghatározza, hogy a meghatározott eskalációs értesítési idő el lett-e érve vagy sem.

FirstResponseTimeDestinationTime Az eskalációs idő Unix időbélyegként.

FirstResponseTimeDestinationDate Egy első válaszidő eskalációjának abszolút dátuma.

FirstResponseTime Az első válaszig idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

UpdateTimeNotification Meghatározza, hogy a meghatározott eszkalációs értesítési idő el lett-e érve vagy sem.

UpdateTimeDestinationTime A frissítési idő eszkalációja Unix időbélyegként.

UpdateTimeDestinationDate Egy frissítési idő eszkalációjának abszolút dátuma.

UpdateTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben egy frissítési idő eszkalációjáig.

UpdateTime A frissítési idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

SolutionTime A megoldási idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő másodpercben.

SolutionInMin A megoldási idő eszkalációjáig hátralévő teljes idő percben.

SolutionDiffInMin A megadott megoldási idő és a tényleges megoldási idő közötti különbség percben.

SolutionTimeWorkingTime A meghatározott munkaidőben vagy szolgáltatási időben lévő idő másodpercben egy megoldási idő eszkalációjáig.

SolutionTimeEscalation Meghatározza, hogy a jegy eszkalálódott-e vagy sem.

SolutionTimeNotification Meghatározza, hogy a meghatározott eszkalációs értesítési idő el lett-e érve vagy sem.

SolutionTimeDestinationTime A megoldási idő eszkalációja Unix időbélyegként.

SolutionTimeDestinationDate Egy megoldási idő eszkalációjának abszolút dátuma.

Első zárolás Az abszolút dátum és idő időzónával, amikor a jegyet először zárolták. Ez a mező üres az olyan jegyeknél, amelyek még nem lettek zárolva.

Zárolás A jegy zárolási állapota.

StateType A jegy állapotípusa.

UntilTime Az összes másodperc a felfüggesztésig.

UnlockTimeout Az idő, amíg a jegy automatikusan feloldódik.

EscalationResponseTime A válaszig idő eszkalációjának Unix időbélyege.

EscalationSolutionTime A megoldási idő eszkalációjának Unix időbélyege.

EscalationUpdateTime A frissítési idő eszkalációjának Unix időbélyege.

RealTillTimeNotUsed A függőben lévő idő Unix időbélyege.

Bejegyzések száma A jegyben lévő bejegyzések száma.

Folyamat A folyamat neve, amelyben egy folyamatjegyet részt vesz.

Tevékenység A folyamatban lévő tevékenység neve.

Tevékenység állapota A folyamatban lévő tevékenység állapota.

DynamicField_NévX A rendszerhez hozzáadott dinamikus mezők neve. A dinamikus mezők listája minden egyes rendszeren eltérő.

Adminisztráció

This menu item opens the administrator interface, which is described very detailed in the [Administration Manual](#).

Megjegyzés: Ez a menüpont csak olyan ügyintézőknek érhető el, akiknek adminisztrátori jogosultságaik vannak.

Keresés

Search function can be used to search everything inside OTOBO. This function looks for the search term in tickets, articles and FAQ articles, as well as in attached documents.

11.1 Keresés

Használja ezt a menüpontot, hogy megkeressen valamit. A Keresési eredmények képernyő akkor érhető el, ha rákattint a nagyító ikonra a főmenüben, beír egy keresési kifejezést, majd lenyomja az Enter billentyűt a billentyűzeten.

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search** (window title)
- Templates** section:
 - Search template:
 - Create New** button
- Filters in use** section:
 - Fulltext:
- Additional filters** section:
 - Add another attribute:
 - Output:
- Run search** button (with magnifying glass icon)

11.1. ábra: Keresés párbeszédablak

Ha a keresésnek vannak eredményei, akkor egy új képernyő nyílik meg.

Search Results:

Change search options (last-search) 1-2 of 2 S M L

Bulk

☐		TICKET#	▼ AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	OWNER	CUSTOMER ID
☐		2020120449000029	7 d 3 h	Wyle Coyote	Computer makes noise	open	unlock	Raw	Super Admin	acme.co
☐		2020120449000011	7 d 7 h	Wyle Coyote	Computer doesn't start	open	lock	Raw	Super Admin	acme.co

11.2. ábra: Keresési eredmények képernyő

Ez a képernyő felsorolja az összes olyan objektumot, amely illeszkedik a keresési kifejezésre. Az objektumok típus szerint vannak csoportosítva.

A kívánt objektum megkereséséhez:

1. Válasszon egy típust a felületi elem fejlécében.
2. Használja a jobb oldalsávban lévő szűrőt az eredmények szűkítéséhez.

Létezik egy Összes lehetőség is az összes objektumtípus megtekintéséhez.

11.1.1 Keresési paraméterek

A keresési karakterlánc kifejezésekből és operátorokból áll. Egy kifejezés lehet egy önálló szó vagy egy idézőjelek között lévő szókapcsolat. Az operátorok lehetővé teszik a keresés személyre szabását.

Önálló szó If the query string is a single word (for example `quick` or `brown`), then OTOBO searches for all items containing the given word.

If two or more words are given in the query string (for example `quick brown`), then OTOBO searches for all items containing the word `quick` **or** `brown`.

Idézőjelek között lévő szókapcsolat If the query string contains a phrase surrounded by double quotes (for example `"quick brown"`), then OTOBO searches for all items containing the words in the phrase in the same order.

Helyettesítő karakterek Használja a `?` karaktert egy önálló karakter helyettesítéséhez, illetve a `*` karaktert nulla vagy több karakter helyettesítéséhez (például `gy?rs bar*`).

Megjegyzés: A helyettesítő karakterekkel történő lekérdezések teljesítményproblémákhoz vezethetnek, mert sok kifejezést kell lekérdezni a keresési karakterláncra történő illesztéshez.

Reguláris kifejezések Reguláris kifejezés minták is lehetnek a keresési karakterláncban perjelekkel közrefogva (például `/joh?n(ath[oa]n)/`).

Lásd még:

A támogatott reguláris kifejezés szintaxisát az Elasticsearch dokumentációjának [Regular expression syntax](#) fejezetében magyarázzák el (angol nyelven).

Elmosódás Az elmosódás operátorral lehetőség van olyan kifejezésekre rákeresni, amelyek hasonlóak, de nem pontosan ugyanazok mint a megadott keresési kifejezés (például `gyosr~brna~rokka~`).

Az alapértelmezett elmosódási szint 2, de egy 1-es szintűnek is elegendőnek kell lennie az emberi helyesírási hibák 80%-ának elfogásához. A következőképpen adható meg: `gyosr~1`.

Az elmosódás letiltható a `gyors~0` megadásával, amely nem fogja figyelembe venni a helyesírási hibákat.

Közelség A query string like "quick fox" searches the words in exactly the same order, but the proximity search allows that some other words can be included between the given words (for example "fox quick"~5).

Ez az operátor a szavak legnagyobb szerkesztési távolságát adja meg. A gyors róka szókapcsolat fontosabbként lehet figyelembe véve mint a gyors barna róka.

Tartományok A keresési karakterlánc tartalmazhat tartományokat a dátumoknál, számoknál és szöveges mezőknél. A zárt tartományok szögletes zárójelekkel (például [min TO max]), a nyílt tartományok kapcsos zárójelekkel (például {min TO max}) vannak megadva.

Kiemelés A kiemelés operátor (^) használható ahhoz, hogy egy kifejezést fontosabbá tegyen egy másikhoz képest. Például használja a `gyors^2 róka` keresési karakterláncot, ha meg szeretné keresni az összes dokumentumot a rókákkal kapcsolatban, de különösen a gyors rókák iránt érdeklődik.

A kiemelést használhatja szókapcsolatoknál vagy csoportoknál is, például `"gyors róka"^2 AND (barna laza)^4`.

Logikai operátorok A gyors barna róka keresési karakterlánc az összes olyan elemre rákeres, amely a megadott szavak közül egyet vagy többet tartalmaz.

Az előnyben részesítés operátorok a következők: + (a kifejezésnek szerepelnie kell) és - (a kifejezés nem szerepelhet). Az összes egyéb kifejezés elhagyható.

Például, ha a keresési karakterlánc a gyors barna +róka -hírek, akkor ez a következőt jelenti:

- A róka kifejezésnek szerepelnie kell.
- A hírek kifejezés nem szerepelhet.
- A gyors és barna kifejezések elhagyhatóak.

A jól ismert logikai operátorok szintén támogatottak: AND, OR és NOT (vagy &, || és !). A ((gyors AND róka) OR (barna AND róka) OR róka) AND NOT hírek keresési karakterlánc egyenértékű az előző példával.

Csoportosítás A sorrendiséget zárójelekkel lehetséges megváltoztatni, például (gyors OR barna) AND róka.

Foglalt karakterek Létezik néhány foglalt karakter, amelyek operátorokként működnek, és emiatt nem használhatók a keresési kérésekben.

A foglalt karakterek a következők: + - = & | > < ! () { } [] ^ " ~ * ? : \ /.

Ha ezen karakterek közül bármelyiket használni kellene a keresési kérésekben, akkor el kell fednie azokat egy eléjük írt visszafelé mutató perjellel. Például az (1+1)=2 kifejezésre történő kereséshez a következő formában kell használnia a keresési karakterláncot: \ (1\+1\) \=2.

Lásd még:

További információk találhatók az Elasticsearch dokumentációjának [Query string syntax](#) fejezetében (angol nyelven).

Documentation History

1. 2019 - OTRS User Manual - OTRS AG (<https://otrs.com>)
2. 2020 - OTOBO User Tutorial - Rother OSS GmbH (<https://otobo.de>)

Published by: Rother OSS GmbH, (<https://otobo.de>), Oberwalting 31, 94339 Leiblfing, Germany. Authors: OTRS AG (original version), Rother OSS GmbH (<https://otobo.de>)

Engedélyt adunk Önnek a jelen dokumentum sokszorosítására, terjesztésére és/vagy módosítására a Free Software Foundation által kiadott GNU Free Documentation License 1.3-as, vagy bármely azt követő verziójának feltételei alapján. Nincs Nem Változtatható szakasz, nincs Címlapszöveg, nincs Hátlapszöveg. A jelen licenc egy példányát a [GNU weboldalon](#) találja.