

Wie verschiebe ich ein Ticket in eine andere Queue?

22.12.2024 02:36:27

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	12:44:34 - 11.10.2024

Schlüsselwörter

Queue, Verschieben, Ticket

Symptom (öffentlich)

Man möchte ein Ticket in eine andere Queue verschieben, aber es wird eine zu große Liste angezeigt.

Problem (öffentlich)

Wie gehe ich damit um?

Lösung (öffentlich)

Im RRZE-Helpdesk (OTRS) ist das Verschieben in alle vorhandenen Queues möglich, sodass das Arbeiten unter den Einrichtungen / Abteilungen / Queues untereinander nun einfacher möglich ist.

Wenn Sie bei der Ticket-Ansicht den "Queue"-Button klicken, können Sie in das Feld "Neue Queue" klicken und eine Liste von allen verschiebbaren Queues erzeugen.

In dieser Liste können Sie zum einen per Mausrad scrollen und eine zukünftige Queue auswählen. Andererseits können Sie durch Tippen die Liste verkürzen (nächstes Bild).

Durch einen Klick auf die entsprechende Queue wählen Sie diese aus.

Nun müssen Sie unter "Artikel hinzufügen" in das Textfeld klicken und eine eindeutige Notiz verfassen, weshalb das Ticket in die andere Queue verschoben wurde. Auch ob das Ticket nach Bearbeitung zurück in die ursprüngliche Queue geschoben werden oder in der Queue geschlossen werden müsste. Nach dem Verschieben ist das Ticket womöglich nicht mehr einsehbar, wenn man selbst keinen Zugriff auf in die zu verschiebende Queue hat.

Um die Queue das Ticket entsprechend zurückzuschieben, kann man in der Historie des Tickets oder im Betreff der jeweiligen Notiz (siehe nachfolgendes Bild) nachschauen.