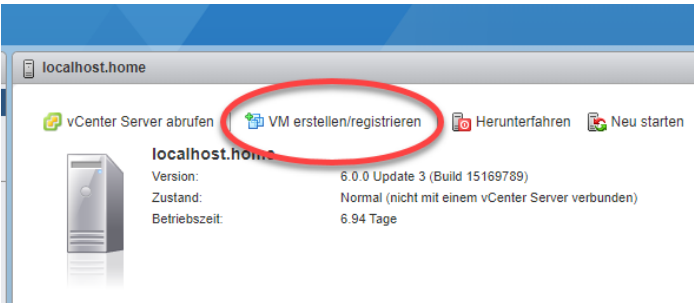
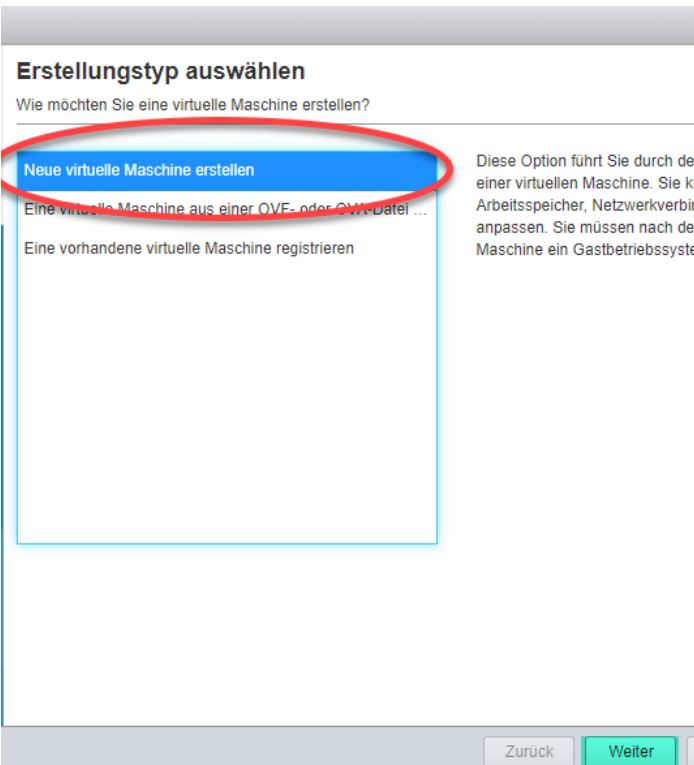


M437 LB2 Im Support arbeiten

REORGANISATION EINER SUPPORTEINHEITEN
LUIS RICARDO LÜSCHER UND TIMUCIN SÖNMEZ

Inhalt

| | |
|--|----|
| 1. Erstellen einer VM via VMware ESX..... | 2 |
| 2. Installation OSTicket | 6 |
| 2.1. Installation und Konfiguration MariaDB..... | 6 |
| 2.2. Installation und Vorkonfiguration OSTicket..... | 7 |
| 2.3. Troubleshooting CSRF Token | 10 |
| 3. Konfiguration OSTicket..... | 12 |
| 3.1. Hintergrundbild und Logo ändern via CLI | 12 |
| 3.2. Hintergrundbild und Logo ändern via GUI..... | 13 |
| 3.3. Hinzufügen einer Mail-Adresse..... | 15 |
| 3.4. Hinzufügen eines Plugins..... | 17 |
| 3.5. Erstellen eines Agents | 18 |
| 3.6. Erstellen eines Teams..... | 20 |
| 3.7. Erstellen eines SLA | 22 |
| 3.8. Erstellen eines FAQ's | 23 |
| 3.8. Erstellen eines Hilfethema..... | 25 |
| 3.9. Erstellen einer vordefinierten Antwort | 27 |
| 3.10. Hinzufügen von Kunden via CSV File | 29 |
| 3.11. Erstellen einer Organisation | 31 |
| 3.12. Erstellen eines Ticket Filter | 32 |
| 3.13. Erstellen eines Ticket Status | 33 |
| 3.14. Über API ein Ticket erstellen (Mit zusätzlichen Webserver) | 35 |
| 4. Reflexion..... | 38 |
| 4.1. Luis Lüscher..... | 38 |
| 4.2. Timucin Sönmez | 38 |
| 5. Hilfestellung..... | 38 |
| 6. Quellen..... | 38 |

| 1. Erstellen einer VM via VMware ESX | |
|--|--|
| Bild | Beschreibung |
|  | 1. Im VMWare ESXI Home-Fenster auf VM erstellen/ registrieren klicken. |
|  | 2. Nun wählt man den Erstellungstyp aus. Wir erstellen eine neue WM, daher wählen wir die 1. Auswahlmöglichkeit aus. |

irtuelle ESXi 6.0-Maschine)

Namen und Gastbetriebssystem auswählen

Eindeutigen Namen und Betriebssystem festlegen

Name

llszh03

Namen von virtuellen Maschinen können bis zu 80 Zeichen enthalten und müssen

Durch das Identifizieren des Gastbetriebssystems kann der Assistent die entsprechende Betriebssysteminstallation bereitstellen.

Kompatibilität

Virtuelle ESXi 6.0-Maschine

Gastbetriebssystemfamilie

Linux

Version des Gastbetriebssystems

Ubuntu Linux (64 Bit)

Zurück

3. Nun geben wir unter dem Punkt «Name» den Namen der VM ein. Unterhalb des Namens wählen wir das zu installierende OS ein. In diesem Fall installieren wir Linux Ubuntu 64-bit.

Standard

Persistenter Arbeitsspeicher

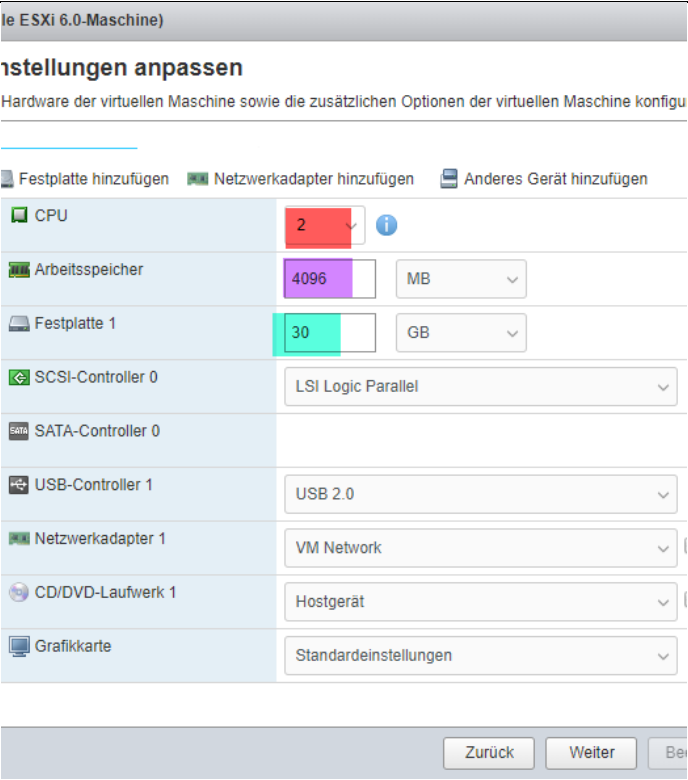
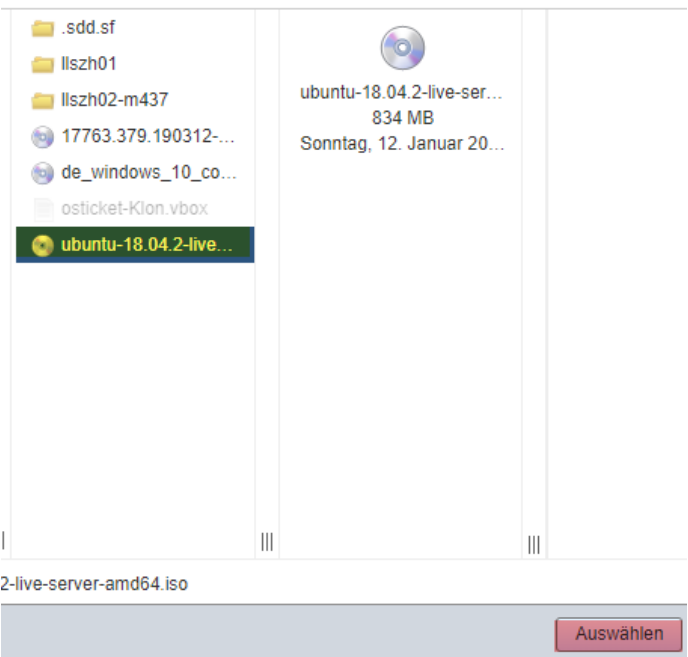
Wählen Sie einen Datenspeicher für die Konfigurationsdateien der virtuellen Maschine und alle aus.

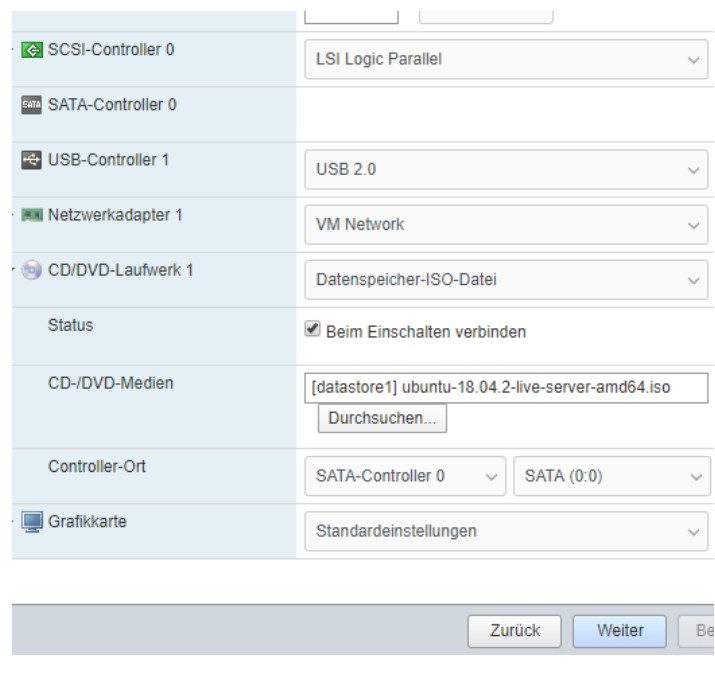
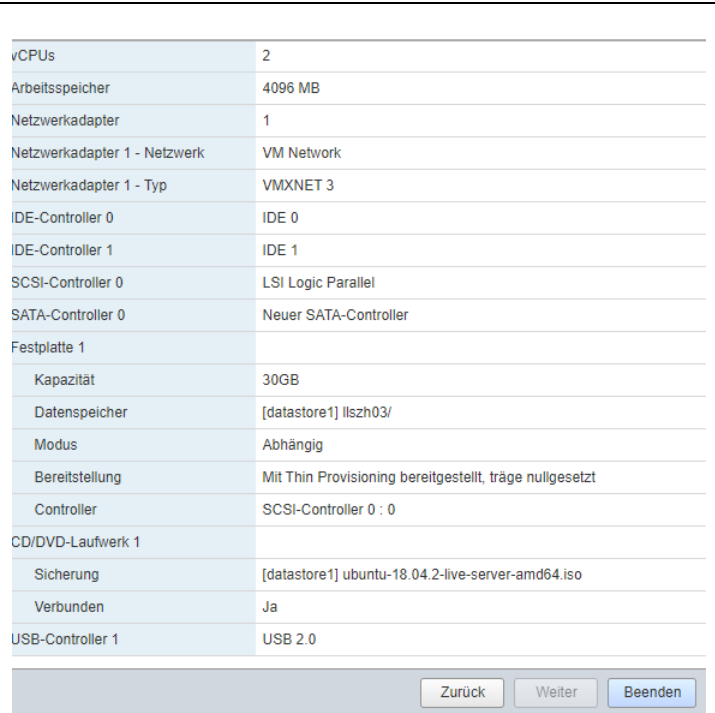
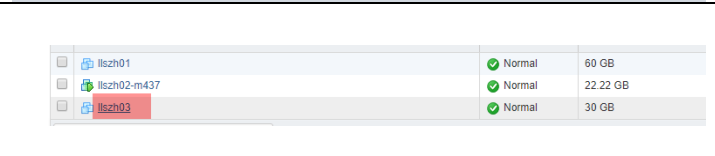
| Name | Kapazität | Frei | Typ | TI |
|------------|-----------|-----------|-------|----|
| datastore1 | 231 GB | 141.25 GB | VMFS5 | U |

Zurück

Weiter

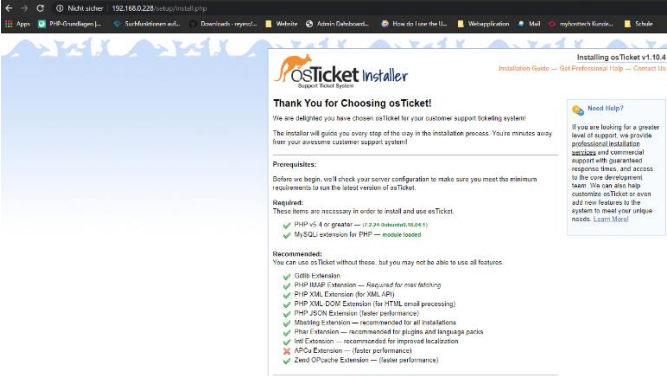
4. Nun wählen wir den dementsprechenden Datastore aus. Und bestätigen den Prozess mit «Weiter».

| | |
|---|--|
|  | <p>5. Unter dem Punkt CPU wählen wir 2 Kerne aus. Danach geben wir der VM 4 GB RAM und der Festplatte 1 geben wir 30 GB.</p> |
|  | <p>6. Unter dem Punkt CD/DVD-Laufwerk 1, ISO auswählen und dann im sich öffnenden Fenster das ISO File auswählen. Mit dem Klicken auf «auswählen» wird das ISO File eingelegt.</p> |

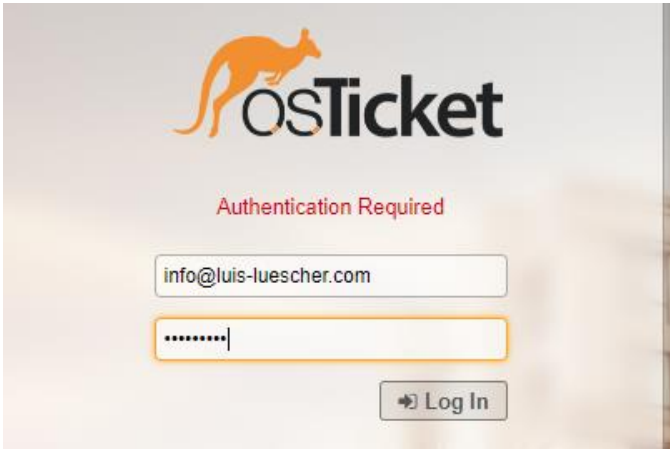
| | |
|---|---|
|  | <p>7. Nun klickt man auf «Weiter» um den Prozess weiterzuführen.</p> |
|  | <p>8. Danach erhält man eine Übersicht seiner Konfiguration. Nun einfach auf «Beenden» klicken.</p> |
|  | <p>9. Nun sehen wir die VM im Home Fenster.</p> |

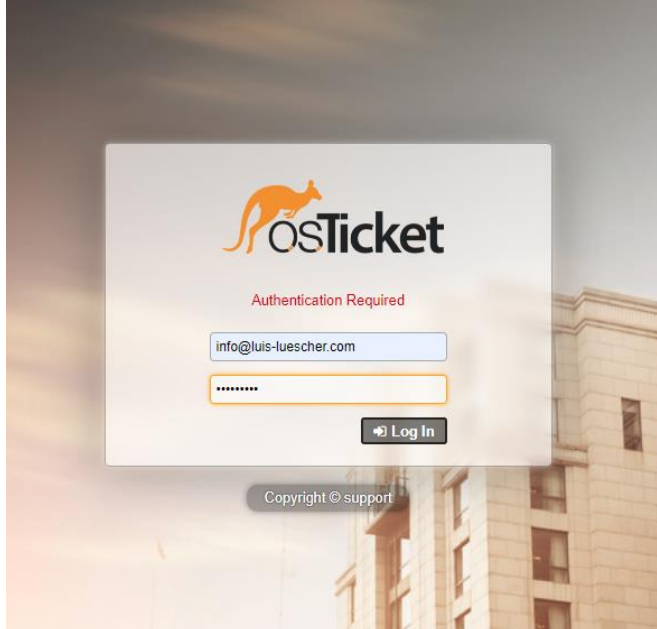
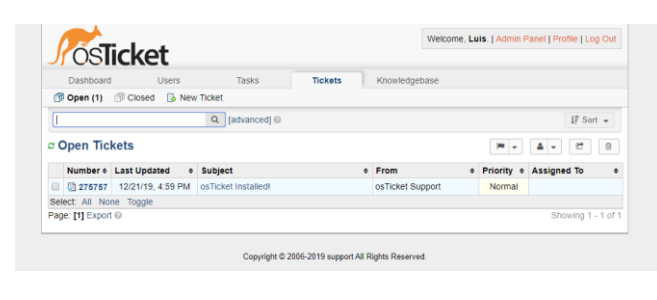
| 2. Installation OSTicket | |
|---|--|
| Bild | Beschreibung |
| | 1. Mit dem Befehl <i>apt-get update && apt-get upgrade -y</i> holt man alle vorhandenen Update's vom Repository. |
| | 2. Nun geben wir den folgenden Befehl ein: <i>sudo apt install mysql-server unzip libapache2-mod-php7.2 php7.2-mbstring php7.2-cli php7.2-mysql php7.2-cgi php7.2-fpm php7.2-gd php7.2-imap php7.2-xml php7.2-intl php-dev libmcrypt-dev php-pear -y</i> Dadurch werden alle erforderlichen Pakete für den MySQL Server und den Apache Webserver. |
| | 3. Danach starten wir den Apache Service neu. <i>service apache2 restart</i> |
| 2.1. Installation und Konfiguration MariaDB | |
| | 4. Danach starten wir das MySQL MariaDB Installations Skript. <i>mysql_secure_installation</i> |
| | 5. Zu Beginn setzen wir für den root User von MariaDB ein neues Passwort. <i>y</i> |
| | 6. Nun muss man die passwortstärke auswählen. Da wir als Passwort Admin1234 verwenden, wählen wir 0 aus. <i>0</i> |
| | 7. Nun geben wir das Passwort ein. <i>Admin1234</i> <i>Admin1234</i> |
| | 8. Zu Beginn entfernen wir die anonymen Usern. <i>y</i> |
| | 9. Danach entfernen wir den Remote Zugriff für den root Usern <i>y</i> |
| | 10. Zudem entfernen wir die Test DB. <i>y</i> |
| | 11. Diesen Punkt ebenfalls mit <i>y</i> beantworten. |

| | |
|---|--|
| <pre>Success. All done! root@oticket:~# mysql -u root -p</pre> | <p>12. Nun ist der Installation prozess abgeschlossen. Mit dem befehl «mysql -u root -p» können wir uns in der Datenbank einloggen.</p> |
| <pre>mysql> create database osticketdb;</pre> | <p>13. Nun erstellen wir die Datenbank «osticketdb».</p> <p>create database osticketdb;</p> |
| <pre>Query OK, 1 row affected (0.00 sec) mysql> create user osticket@localhost identified by 'Admin1234';</pre> | <p>14. Danach erstellen wir einen Datenbank User.</p> <p>create user osticket@localhost identified by 'Admin1234';</p> |
| <pre>Query OK, 0 rows affected (0.00 sec) mysql> grant all privileges on osticketdb.* to osticket@localhost identified by 'Admin1234';</pre> | <p>15. Nun geben wir dem erstellten User alle Rechte für die Datenbank.</p> <p>grant all privileges on osticketdb.* to osticket@localhost identified by 'Admin1234';</p> |
| <pre>mysql> flush privileges;</pre> | <p>16. Zudem führen wir folgenden Befehl durch.</p> <p>flush privileges;</p> |
| <pre>mysql> exit;</pre> | <p>17. Nun haben wir alle Einstellungen in der Datenbank erledigt. Wir können MariaDB nun schliessen.</p> <p>exit;</p> |
| <pre>Bye root@oticket:~# service mysql restart</pre> | <p>18. Damit alle Einstellungen aktualisiert werden. Starten wir den MySQL Service neu.</p> <p>service mysql restart</p> |
| <h2>2.2. Installation und Vorkonfiguration OSTicket</h2> | |
| <pre>root@oticket:~# cd /tmp/ root@oticket:/tmp# wget https://github.com/osTicket/osTicket/releases/download/v1.10.4/osTicket-v1.10.4.zip</pre> | <p>19. Nun wechseln wir in das tmp Verzeichnis.</p> <p>cd /tmp/</p> <p>Danach laden wir das ZIP File herunter.</p> <p>wget https://github.com/osTicket/osTicket/releases/download/v1.10.4/osTicket-v1.10.4.zip</p> |
| <pre>root@oticket:/tmp# unzip osTicket-v1.10.4.zip Archive: osTicket-v1.10.4.zip inflating: scripts/api_ticket_create.php inflating: scripts/automail.php inflating: scripts/automail.pl inflating: scripts/rcron.php inflating: upload/account.php inflating: upload/ajax.php inflating: upload/api/.htaccess inflating: upload/api/api.inc.php</pre> | <p>20. Nun extrahieren wir das ZIP File.</p> <p>unzip osTicket-v1.10.4.zip</p> |
| <pre> inflating: upload/web.config root@oticket:/tmp# mv upload/* /var/www/html/</pre> | <p>21. Nun verschieben wir den gesamten Inhalt von Upload zu /var/www/html</p> <p>mv upload/* /var/www/html</p> |

| | |
|---|--|
| <pre>root@oticket:/tmp# mv upload/* /var/www/html/ root@oticket:/tmp# mv scripts/ /var/www/html/</pre> | <p>22. Zudem verschieben wir den gesamten Inhalt von Upload zu /var/www/html</p> <p><i>mv scripts/ /var/www/html</i></p> |
| <pre>root@oticket:/tmp# mv scripts/ /var/www/html/ root@oticket:/tmp# rm -rf /var/www/html/index.html</pre> | <p>23. Danach entfernen wir das index.html File</p> <p><i>rm -rf /var/www/html/index.html</i></p> |
| <pre>root@oticket:/tmp# rm -rf /var/www/html/index.html root@oticket:/tmp# cd /var/www/html/include/ root@oticket:/var/www/html/include# cp ost-sampleconfig.php ost-config.php</pre> | <p>24. Zuerst wechseln wir ins include Verzeichnis.</p> <p><i>cd /var/www/html/include</i></p> <p>Danach kopieren wir das ost-sampleconfig.php File.</p> <p><i>cp ost-sampleconfig.php ost-config.php</i></p> |
| <pre>root@oticket:/var/www/html/include# cd root@oticket:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html/ root@oticket:~# chmod 755 -R /var/www/html/ root@oticket:~# chmod 0644 /var/www/html/include/ost-config.php</pre> | <p>25. Danach müssen wir einige Berechtigungen verändern mit dem Befehl «chmod» und «chown».</p> <p><i>chown -R www-data:www-data /var/www/html/</i></p> <p><i>chmod 755 -R /var/www/html</i></p> <p><i>chmod 0644 /var/www/html/include/ost-config.php</i></p> |
| <pre>root@oticket:~# vi /etc/apache2/sites-available/000-default.conf</pre> | <p>26. Dann öffnen wir die Default Konfiguration mit dem vi editor.</p> <p><i>vi /etc/apache2/sites-available/000-default.conf</i></p> |
| <pre>ServerAdmin webmaster@localhost DocumentRoot /var/www/html</pre> | <p>27. Dann überprüfen wir den Speicherort der Website. Da wir die Seite auf dem Default Speicherort abgespeichert haben, müssen wir diese Parameter nicht ändern.</p> |
| <pre>root@oticket:~# service apache2 restart</pre> | <p>28. Danach starten wir den Apache Service neu.</p> <p><i>service apache2 restart</i></p> |
|  | <p>29. Nun kann man über die Eingabe der IP-Adresse des Webserver, dieses Fenster sehen. Hier klicken wir einfach auf «Continue».</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>30. Zuerst geben wir den Namen des Helpdesks ein. Dann die Default Support Mail. Danach einige Informationen zu dem Administrator. Und zum Ende muss man dann noch die DB-Informationen angeben.</p> |
| | <p>31. Danach kommt diese «Congratulations!» Seite. Nun sollte das Ticket System funktionieren.</p> |

| | |
|--|---|
|  | <p>32. Nun kann man sich mit dem Administratoren-Login anmelden.</p> |
| <h3>2.3. Troubleshooting CSRF Token</h3> | |
| <p>Valid CSRF Token Required</p> | <p>33. Es kann sein das eine Fehlermeldung kommt, diese kann man ganz einfach beheben.</p> |
| <pre>root@oticket: ~ root@oticket:~# cd /var/www/html/include/</pre> | <p>34. Zuerst in das include Verzeichnis wechseln. <i>cd /var/www/html/include/</i></p> |
| <pre>root@oticket: /var/www/html/include root@oticket:/var/www/html/include# vi class.ostsession.php</pre> | <p>35. Danach öffnen wir das ostsession.php File mit dem vi Editor. <i>vi class.ostsession.php</i></p> |
| <pre>extends SessionBackend { var \$data = null; function read(\$id) { try { \$this->data = SessionData::objects()->filter(['session_id' => \$id, 'session_expire__gt' => SqlFunction::NOW(),]->one(); \$this->id = \$id; } catch (DoesNotExist \$e) { \$this->data = new SessionData(['session_id' => \$id]); } catch (OrmException \$e) { return false; } return \$this->data->session_data; } function update(\$id, \$data){ global \$thisstaff; //DoesNot</pre> | <p>36. Danach suchen wir nach dem Punkt «DoesNot».</p> |
| <pre> catch (DoesNotExist \$e) { \$this->data = new SessionData(['session_id' => \$id]); \$this->data->session_data = ""; }</pre> | <p>37. Sobald man diesen Punkt gefunden hat. Sollte man folgendes in die beiden Brackets schreiben. <i>\$this->data->session_data = "";</i></p> |

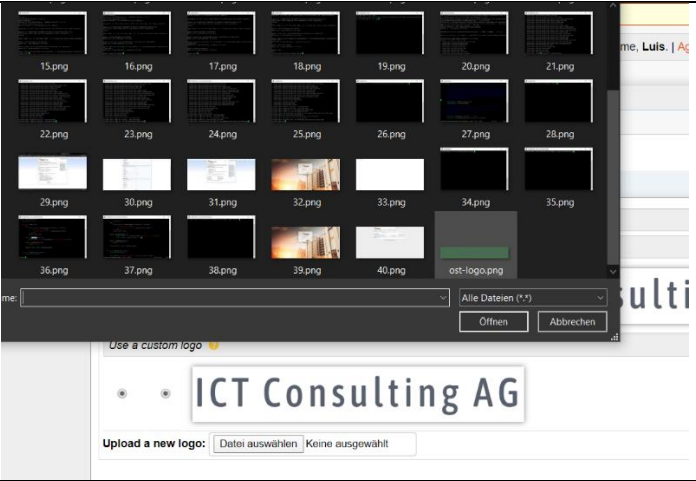
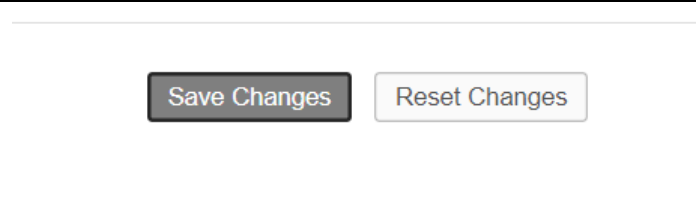
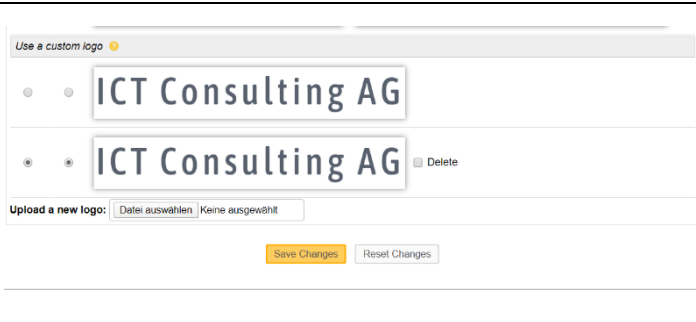
| | |
|--|---|
| <pre>root@oticket: /var/www/html/include root@oticket:/var/www/html/include# service php7.2-fpm restart</pre> | <p>38. Wenn man das File bearbeitet hat und gespeichert hat starten wir den PHP FPM Service neu. <i>service php7.2-fpm restart</i></p> |
|  | <p>39. Danach kann man Versuchen sich erneut im Ticket System einzuloggen.</p> |
|  | <p>40. Dies funktioniert auch ohne Probleme.</p> |
| <pre>root@llszh02-m437:/var/www/html# ls account.php captcha.php js offline.php secure.inc.php ajax.php client.inc.php kb open.php tickets.php api css login.php pages view.php apps file.php logo.php profile.php web.config assets images logout.php pwreset.php avatar.php include main.inc.php scp bootstrap.php index.php manage.php scripts root@llszh02-m437:/var/www/html# rm -R /var/www/html/setup</pre> | <p>41. Aus Sicherheitsgründen sollte man das Setup Verzeichnis löschen. <i>rm -R /var/www/html/setup</i></p> |

3. Konfiguration OSTicket

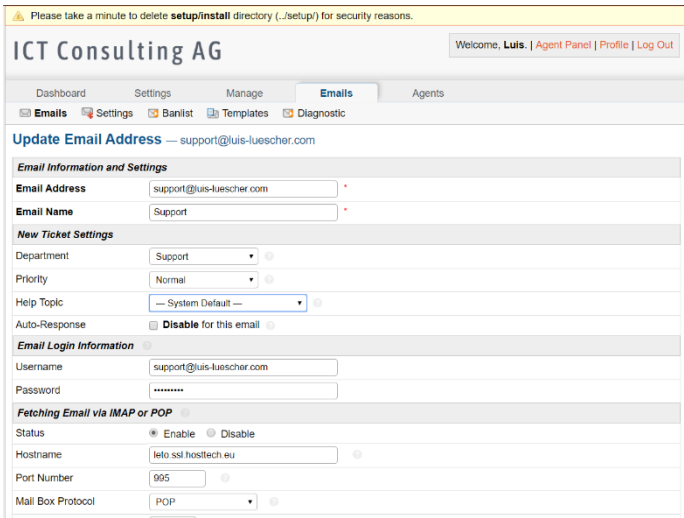
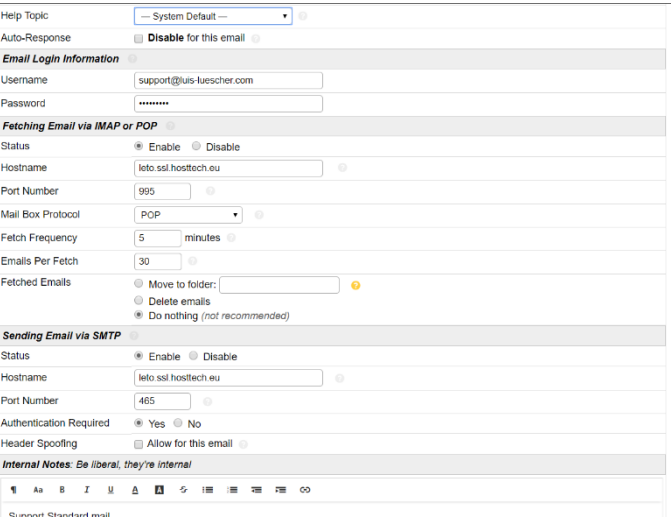

3.1. Hintergrundbild und Logo ändern via CLI

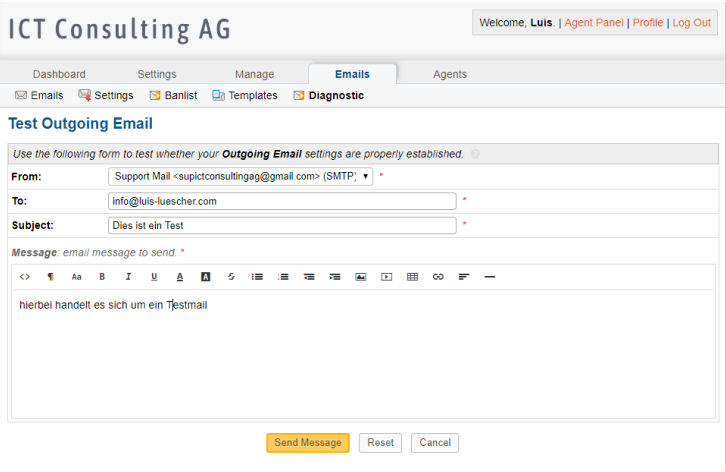
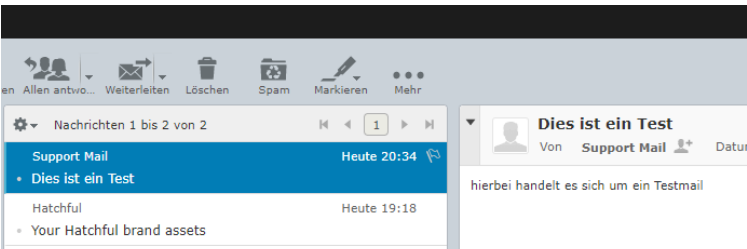
| Bild | Beschreibung |
|---|---|
|  | 1. Wir wollen das Hintergrundbild ändern. Wir werden ein ansprechenderes Bild auswählen. |
| <pre>root@llszh02-m437:/home/luis# cd /var/www/html/scp/images/</pre> | 2. Die Bilder sind unter folgendem Verzeichnis abgelegt. <code>cd /var/www/html/scp/images</code> |
| <pre>root@llszh02-m437:/var/www/html/scp/images# ls ajax-loader.gif faq_category_bg.png oscar-wall.jpg arrowleftmonth.gif FhIRx-Spinner.gif osticket-grey.png arrowrightmonth.gif grey_btn_bg.png ost-logo.png asc_desc.gif icons popwin_close.png asc.gif kb_category_bg.png popwin_minimize.png btn_bg.png kb_large_folder.png sub-tab.png btn_sm_bg.png login-headquarters.jpg tip_arrow.png cal.png nicEditorIcons.gif yes.png cog.png no.png desc.gif oscar-avatars.png root@llszh02-m437:/var/www/html/scp/images#</pre> | 3. Mit dem befehl « <code>ls</code> » hat man eine Übersicht aller Bilder. |
| <pre>root@llszh02-m437:/var/www/html/scp/images# cd /home/luis</pre> | 4. Nun wechseln wir in mein Home Verzeichnis. Dort ist das neue Bild unter dem Namen «login-headquarters.jpg» abgespeichert. <code>cd /home/luis</code> |
| <pre>root@llszh02-m437:/var/www/html/scp/images# cd /home/luis root@llszh02-m437:/home/luis# ls login-headquarters.jpg ost-logo.png root@llszh02-m437:/home/luis#</pre> | 5. Mit dem Befehl « <code>ls</code> » lassen sich alle Daten in meinem Home Verzeichnis angezeigt. |
| <pre>root@llszh02-m437:/home/luis root@llszh02-m437:/home/luis# cp login-headquarters.jpg /var/www/html/scp/images /login-headquarters.jpg</pre> | 6. Nun kopieren wir das Bild in das korrekte Verzeichnis. <code>cp login-headquarters.jpg /var/www/html/scp/images/login-headquarters.jpg</code> |

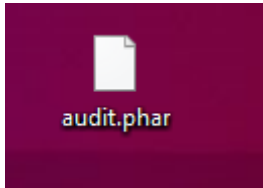
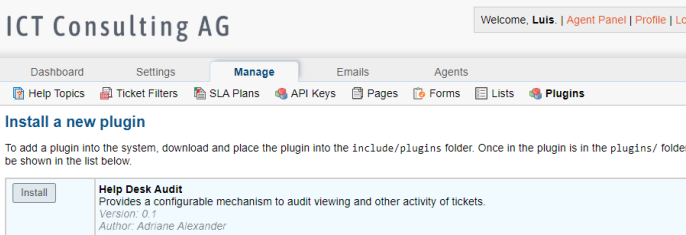
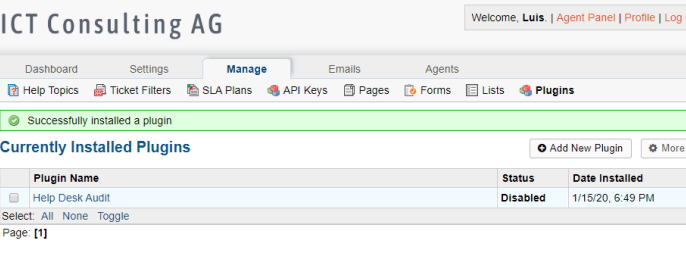
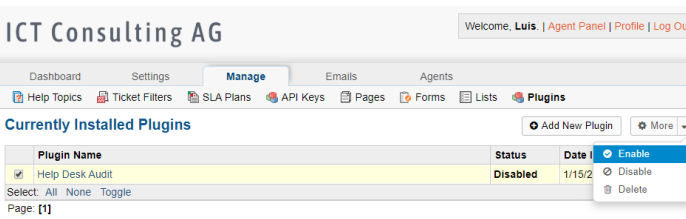
|  <pre> root@llszh02-m437:/home/luis root@llszh02-m437:/home/luis# service php7.2-fpm restart </pre> | <p>7. Nun starten wir den php7.2-fpm Service neu.</p> <p><i>service php7.2-fpm restart</i></p> |
|--|--|
|  | <p>8. Danach kann man die login Seite neu aufrufen, evtl. muss man CTRL + F5 klicken, damit die aktuelle Version vom webserver heruntergeladen wird und nicht die des lokalen Cache.</p> |
| <h3>3.2. Hintergrundbild und Logo ändern via GUI</h3> | |
| Bild | Beschreibung |
|  | <p>1. Im Admin Panel unter dem Punkt Settings => Company => Logos kann man die Logos ändern. Unter dem Punkt «Upload a new logo» kann man ein neues Foto hochladen.</p> |

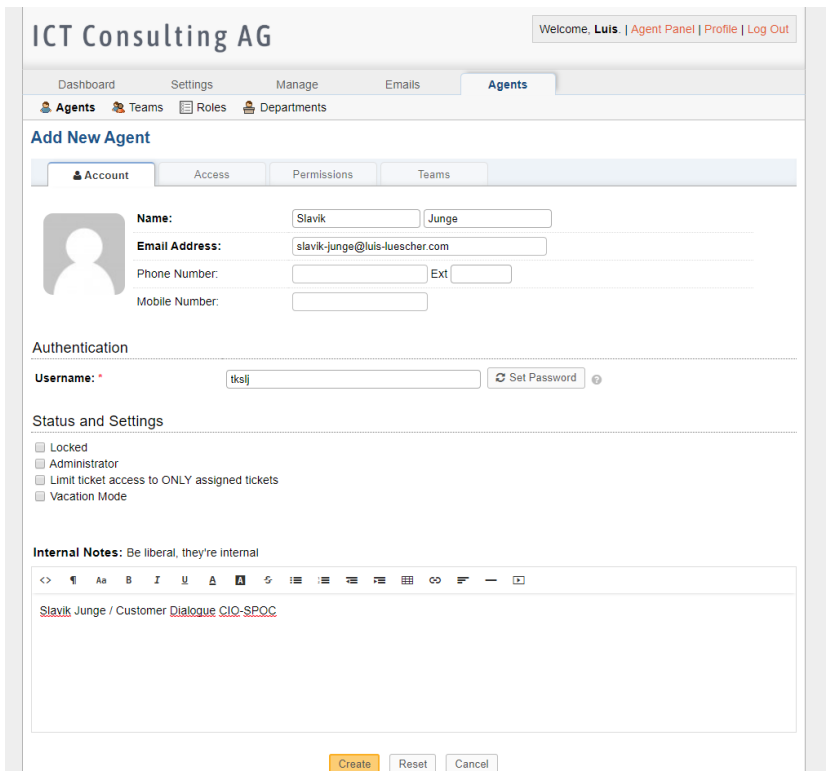
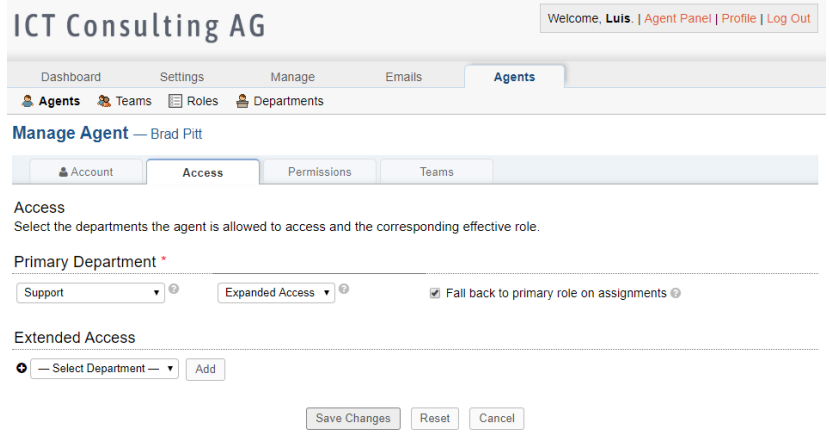
| | |
|--|---|
|  | <p>2. Dann öffnet sich eine Explorer Instanz. Hier einfach das bild suchen und mit «Öffnen» bestätigen.</p> |
|  | <p>3. Danach den Upload mit dem Button «Save Changes» speichern.</p> |
|  | <p>4. Nach dem erfolgreichen Import kann man dann einfach das Bild auswählen und wiederum speichern.</p> |

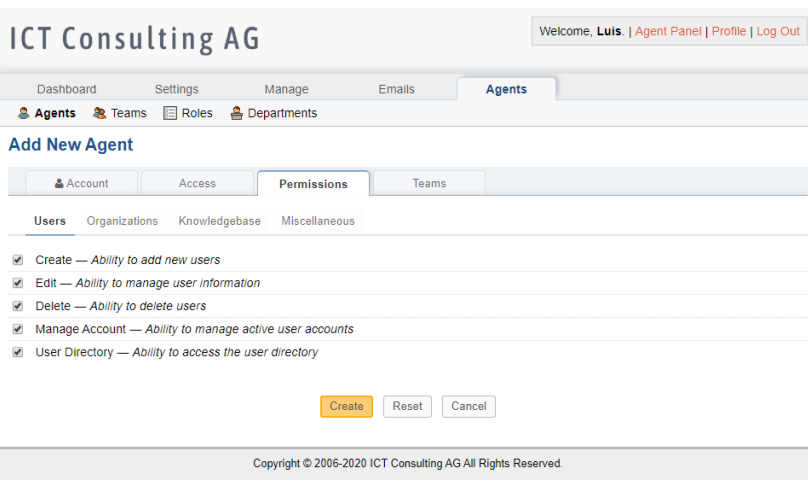
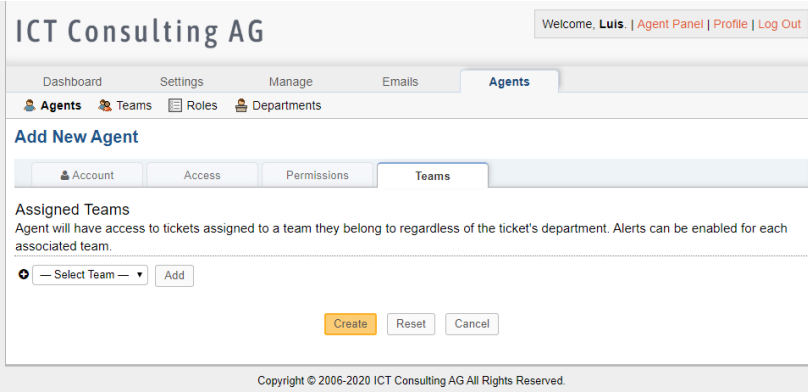
3.3. Hinzufügen einer Mail-Adresse

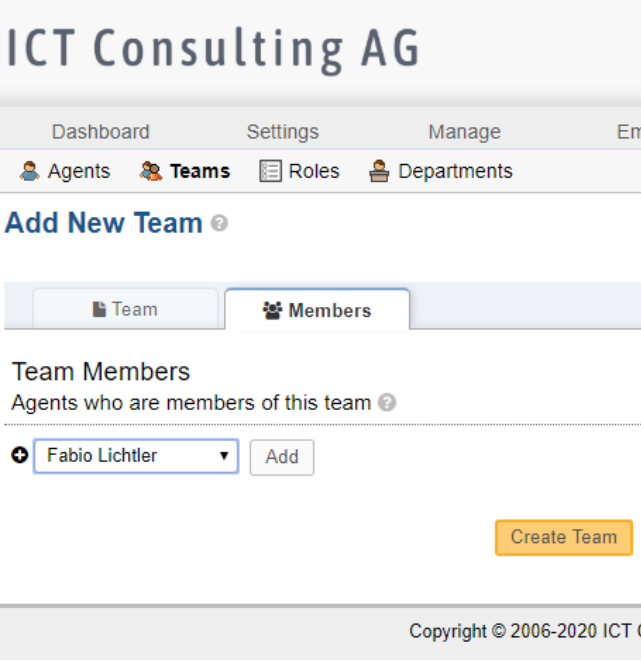
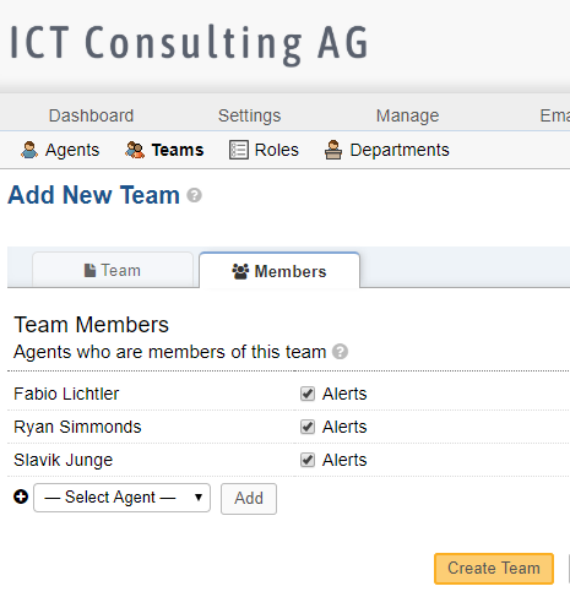
| Bild | Beschreibung |
|---|--|
|  | <p>1. Im Admin-Panel unter dem Punkt Emails eine neue Email hinzufügen. Zu Beginn die Adresse eingeben sowie deren Kürzel. Dann zu welchem Departement sie gehört, zudem noch die dementsprechenden Login Informationen.</p> |
|  | <p>2. Unter dem Punkt «Fetching Email via IMAP or POP» die Daten des Email-Hosters angeben. Unter dem Punkt «Sending Email via SMTP» die Daten des Email-Hosters angeben.</p> |
|  | <p>3. Danach denn ganzen Prozess mit «Save Changes» abschliessen.</p> |

| | |
|--|--|
|  | <p>4. Unter dem Punkt Diagnostic kann man von der soeben hinzugefügten Mail Adresse ein Mail verschicken. Mit dem Button «Send Message» wird die Nachricht verschickt.</p> |
|  | <p>5. Hier ist noch der Beweis das es funktioniert.</p> |

| 3.4. Hinzufügen eines Plugins | |
|--|---|
| Bild | Beschreibung |
|  | 1. Zuerst sollte man das Audit Plugin herunterladen. |
| <pre>luis@l1s2h02-m437:~\$ sudo cp audit.phar /var/www/html/include/plugins/audit.</pre> | 2. Danach das Plugin File im korrekten Verzeichnis anlegen. <code>/var/www/html/include/plugins/audit.phar</code> |
|  | 3. Nachher wird das Plugin im Plugin-Fenster angezeigt. Danach auf den «Install» Button klicken. |
|  | 4. Wenn das Plugin erfolgreich installiert wurde, gibt das Tool folgendes Feedback. |
|  | 5. Zu guter Letzt muss man nur noch, das Plugin aktivieren. |

| 3.5. Erstellen eines Agents | |
|--|---|
| Bild | Beschreibung |
|  | <p>1. Im Admin – Panel unter dem Punkt Agents ein neuer Agent erstellen. Wichtig ist, dass man einen Benutzernamen vergibt. Folgende Namenskonvention: icXXX XXX = Erste zwei Anfangsbuchstaben Vorname und erster Anfangsbuchstaben Nachname</p> |
|  | <p>2. Unter dem Punkt Access, wählt man das dementsprechende Departament => Support und die entsprechende Rolle => Expanded Access.</p> |

| | |
|---|---|
|  <p>ICT Consulting AG</p> <p>Welcome, Luis. Agent Panel Profile Log Out</p> <p>Dashboard Settings Manage Emails Agents</p> <p>Agents Teams Roles Departments</p> <p>Add New Agent</p> <p>Account Access Permissions Teams</p> <p>Users Organizations Knowledgebase Miscellaneous</p> <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Create — Ability to add new users<input checked="" type="checkbox"/> Edit — Ability to manage user information<input checked="" type="checkbox"/> Delete — Ability to delete users<input checked="" type="checkbox"/> Manage Account — Ability to manage active user accounts<input checked="" type="checkbox"/> User Directory — Ability to access the user directory <p>Create Reset Cancel</p> <p>Copyright © 2006-2020 ICT Consulting AG All Rights Reserved.</p> | <p>3. Unter dem Punkt Permissions kann man die durch vorherige Rolle vergebenen Berechtigung einzeln Bearbeiten.</p> |
|  <p>ICT Consulting AG</p> <p>Welcome, Luis. Agent Panel Profile Log Out</p> <p>Dashboard Settings Manage Emails Agents</p> <p>Agents Teams Roles Departments</p> <p>Add New Agent</p> <p>Account Access Permissions Teams</p> <p>Assigned Teams</p> <p>Agent will have access to tickets assigned to a team they belong to regardless of the ticket's department. Alerts can be enabled for each associated team.</p> <p>Select Team Add</p> <p>Create Reset Cancel</p> <p>Copyright © 2006-2020 ICT Consulting AG All Rights Reserved.</p> | <p>4. Danach kann man dem Agent noch einem Team zuweisen. Ist man mit den Parametern zufrieden, kann man den Agenten via Button «Create» erstellen.</p> |

| 3.6. Erstellen eines Teams | |
|---|---|
| Bild | Beschreibung |
|  | <p>1. Zu Beginn muss man unter dem Punkt «Agents => Teams => New Team => Members» neue Mitglieder hinzufügen. Danach das neue Mitglied auswählen und mit «Add» hinzufügen.</p> |
|  | <p>2. Wenn man alle Mitglieder hinzugefügt hat, sieht das ungefähr so aus.</p> |

ICT Consulting AG

Dashboard Settings Manage Em

Agents Teams Roles Departments

Add New Team

Team Members

Team Information:

Name: CIO-SPOC

Status: ☒ Active ☐ Disabled

Team Lead: — None —

Assignment Alert:

Admin Notes: Internal notes

Create Team

3. Nun kann man dem Team einen Namen geben, sowie den Status setzen. Dann kann man einen Team Leader auswählen.

ICT Consulting AG

Dashboard Settings Manage Em

Agents Teams Roles Departments

Add New Team

Team Members

Team Information:

Name: CIO-SPOC

Status: ☒ Active ☐ Disabled

Team Lead: Ryan Simmonds

Assignment Alert: ☐ Disable for this team

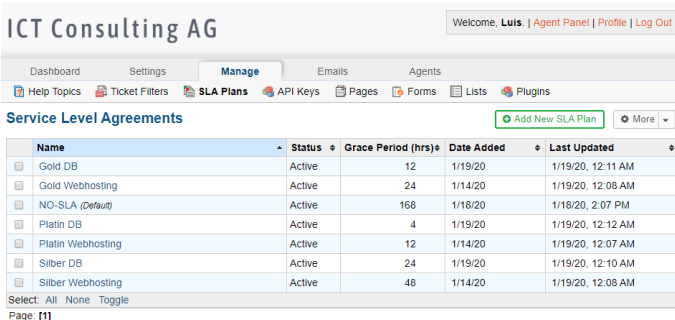
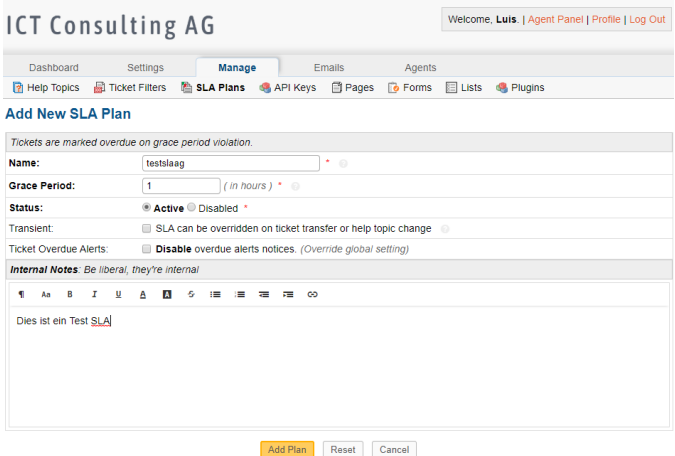
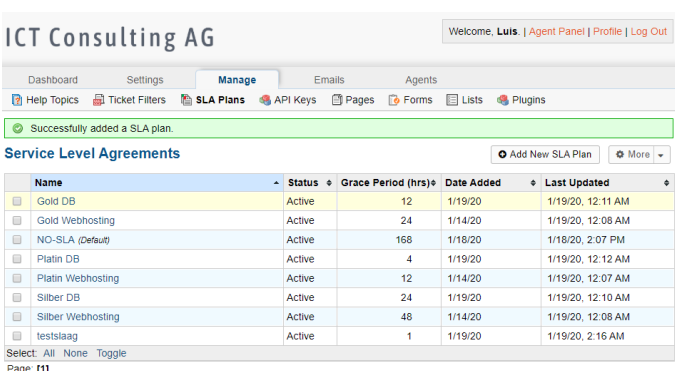
Admin Notes: Internal notes viewable by all admins.

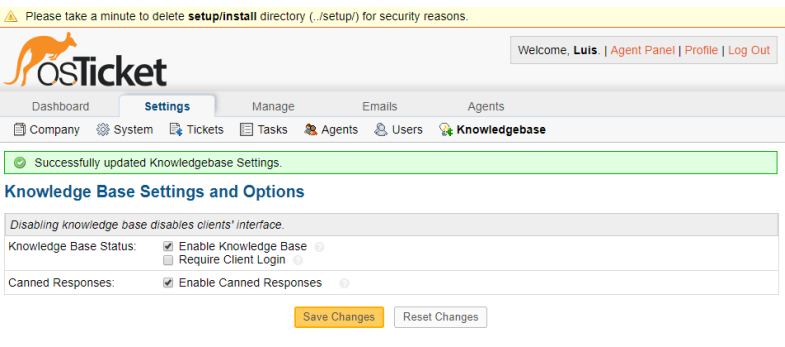
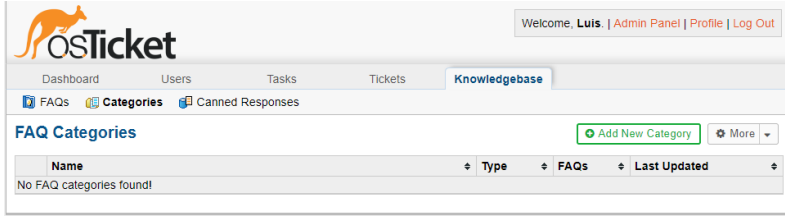
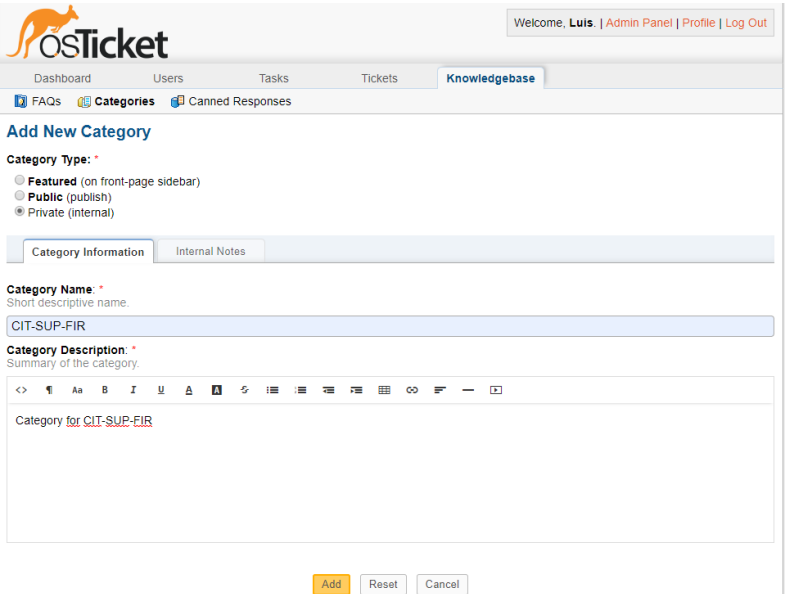
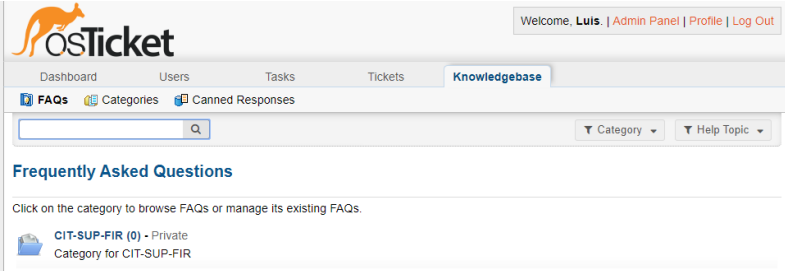
CIO-SPOC Gruppenleiter: Ryan Simmonds / SPOC

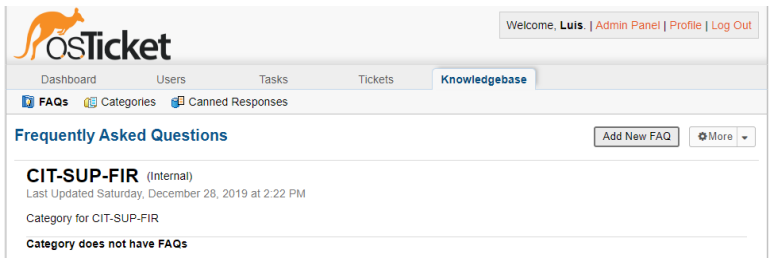
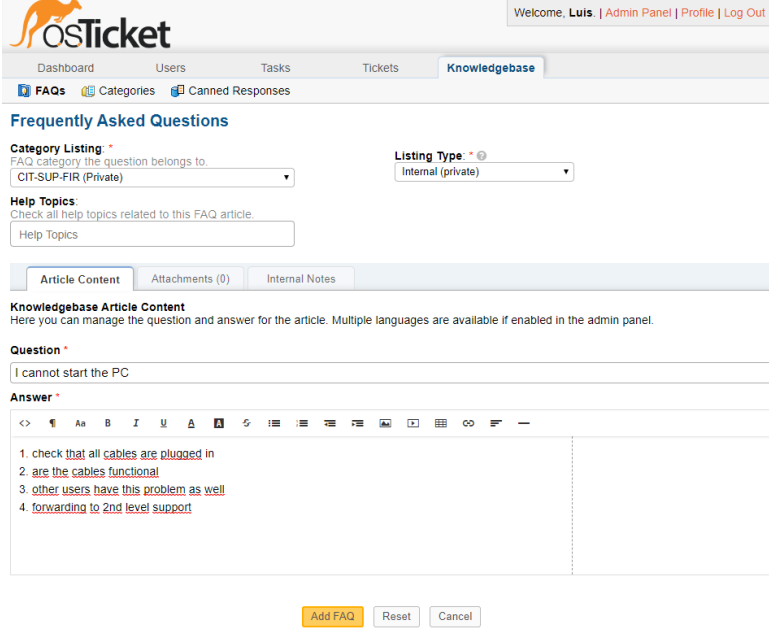
Create Team

4. Im Bereich Admin Notes kann man kleinere Interne Notizen festhalten.

3.7. Erstellen eines SLA

| 3.7. Erstellen eines SLA | |
|---|---|
| Bild | Beschreibung |
|  | 1. Im Admin-Panel unter dem Punkt Manage => SLA Plans und dann klickt man auf «Add New SLA Plan». |
|  | 2. Danach kann man dem SLA einen Namen geben. Danach die Grace Period in Stunden angeben. Zudem kann man in den Internal Notes weitere Informationen angeben. Danach einfach mit «Add Plan» das SLA hinzufügen. |
|  | 3. Das System gibt dann bei erfolgreicher Abschliessung ein positives Feedback. |

| 3.8. Erstellen eines FAQ's | |
|---|--|
| Bild | Beschreibung |
|  | <p>1. Zuerst muss man in den Settings des Admin Panels unter dem Punkt die Knowledgebase aktivieren. Enable Knowledge Base</p> |
|  | <p>2. Danach im Agent Panel unter dem Punkt Knowledgebase eine neue Kategorie hinzuzufügen.</p> |
|  | <p>3. Zuerst kann man einen Typ auswählen, da es sich um interne FAQ's handelt, wählen wir Private aus. Danach geben wir der Kategorie einen Namen. Zudem bekommt die Kategorie eine kurze Beschreibung.</p> |
|  | <p>4. Nun haben wir eine Kategorie erstellt. Nun öffnen wir die Kategorie</p> |

| | |
|---|--|
|  <p>oSTicket</p> <p>Welcome, Luis. Admin Panel Profile Log Out</p> <p>Dashboard Users Tasks Tickets Knowledgebase</p> <p>FAQs Categories Canned Responses</p> <p>Frequently Asked Questions Add New FAQ More</p> <p>CIT-SUP-FIR (Internal) Last Updated Saturday, December 28, 2019 at 2:22 PM Category for CIT-SUP-FIR Category does not have FAQs</p> | <p>5. Nun klickt man auf «Add New FAQ» um ein neues FAQ zu erstellen.</p> |
|  <p>oSTicket</p> <p>Welcome, Luis. Admin Panel Profile Log Out</p> <p>Dashboard Users Tasks Tickets Knowledgebase</p> <p>FAQs Categories Canned Responses</p> <p>Frequently Asked Questions</p> <p>Category Listing * FAQ category the question belongs to. CIT-SUP-FIR (Private)</p> <p>Listing Type * Internal (private)</p> <p>Help Topics: Check all help topics related to this FAQ article. Help Topics</p> <p>Article Content Attachments (0) Internal Notes</p> <p>Knowledgebase Article Content Here you can manage the question and answer for the article. Multiple languages are available if enabled in the admin panel.</p> <p>Question * I cannot start the PC</p> <p>Answer *</p> <p>1. check that all cables are plugged in 2. are the cables functional 3. other users have this problem as well 4. forwarding to 2nd level support</p> <p>Add FAQ Reset Cancel</p> | <p>6. Nun kann man dem FAQ eine Frage zuweisen und dann die demensprechende Antwort hineinschreiben. Danach einfach mit «Add FAQ» speichern.</p> |

3.8. Erstellen eines Hilfethema

| Bild | Beschreibung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------|----------|------------|-------------------|--------------|---------------------------------------|--------|--------|------|---------|------------------|--|--------|--------|------|---------|------------------|--|--------|--------|--------|---------|------------------|--|--------|--------|--------|---------|------------------|---|--------|---------|--------|---------|-------------------|--|--------|--------|--------|---------|------------------|-------------------------------------|--------|--------|--------|---------|------------------|--|
| <div><div>ICT Consulting AG</div><div>Welcome, Luis. Agent Panel Profile Log Out</div><div><div>Dashboard</div><div>Settings</div><div>Manage</div><div>Emails</div><div>Agents</div></div><div><div>Help Topics</div><div>Ticket Filters</div><div>SLA Plans</div><div>API Keys</div><div>Pages</div><div>Forms</div><div>Lists</div><div>Plugins</div></div><div>Help Topics<div><div>Add New Help Topic</div><div>More</div></div><div><div>Sorting Mode: Alphabetically</div></div><table><thead><tr><th>Help Topic</th><th>Status</th><th>Type</th><th>Priority</th><th>Department</th><th>Last Updated</th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="checkbox"/> Access Issue</td><td>Active</td><td>Public</td><td>High</td><td>Support</td><td>1/18/20, 2:09 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Complaints SLA Platinum</td><td>Active</td><td>Public</td><td>High</td><td>Support</td><td>1/18/20, 2:29 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Database problems</td><td>Active</td><td>Public</td><td>Normal</td><td>Support</td><td>1/18/20, 2:12 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> General Inquiry</td><td>Active</td><td>Public</td><td>Normal</td><td>Support</td><td>1/14/20, 6:55 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Internal: HW extension</td><td>Active</td><td>Private</td><td>Normal</td><td>Support</td><td>1/19/20, 12:32 AM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Mail problems</td><td>Active</td><td>Public</td><td>Normal</td><td>Support</td><td>1/18/20, 2:31 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Webhosting</td><td>Active</td><td>Public</td><td>Normal</td><td>Support</td><td>1/18/20, 2:25 PM</td></tr></tbody></table><div>Select: All None Toggle</div><div>Page: [1]</div></div></div> | Help Topic | Status | Type | Priority | Department | Last Updated | <input type="checkbox"/> Access Issue | Active | Public | High | Support | 1/18/20, 2:09 PM | <input type="checkbox"/> Complaints SLA Platinum | Active | Public | High | Support | 1/18/20, 2:29 PM | <input type="checkbox"/> Database problems | Active | Public | Normal | Support | 1/18/20, 2:12 PM | <input type="checkbox"/> General Inquiry | Active | Public | Normal | Support | 1/14/20, 6:55 PM | <input type="checkbox"/> Internal: HW extension | Active | Private | Normal | Support | 1/19/20, 12:32 AM | <input type="checkbox"/> Mail problems | Active | Public | Normal | Support | 1/18/20, 2:31 PM | <input type="checkbox"/> Webhosting | Active | Public | Normal | Support | 1/18/20, 2:25 PM | <div>1. Unter dem Punkt Manage => Help Topics kann man über den Button «Add New Help Topic» ein neues Hilfethema erstellen.</div> |
| Help Topic | Status | Type | Priority | Department | Last Updated | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Access Issue | Active | Public | High | Support | 1/18/20, 2:09 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Complaints SLA Platinum | Active | Public | High | Support | 1/18/20, 2:29 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Database problems | Active | Public | Normal | Support | 1/18/20, 2:12 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> General Inquiry | Active | Public | Normal | Support | 1/14/20, 6:55 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Internal: HW extension | Active | Private | Normal | Support | 1/19/20, 12:32 AM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Mail problems | Active | Public | Normal | Support | 1/18/20, 2:31 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Webhosting | Active | Public | Normal | Support | 1/18/20, 2:25 PM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>ICT Consulting AG</div><div>Welcome, Luis. Agent Panel Profile Log Out</div><div><div>Dashboard</div><div>Settings</div><div>Manage</div><div>Emails</div><div>Agents</div></div><div><div>Help Topics</div><div>Ticket Filters</div><div>SLA Plans</div><div>API Keys</div><div>Pages</div><div>Forms</div><div>Lists</div><div>Plugins</div></div><div>Add New Help Topic<div><div>Help Topic Information</div><div>New ticket options</div><div>Forms</div></div><div><div>Topic:</div><div>Test</div></div><div><div>Status:</div><div><div>Active</div><div>Disabled</div></div></div><div><div>Type:</div><div><div>Public</div><div>Private/Internal</div></div></div><div><div>Parent Topic:</div><div>Top-Level Topic</div></div><div><div>Internal Notes:</div><div>Be liberal, they're internal</div></div><div><div>Hier handelt es sich um einen Test</div></div><div><div>Add Topic</div><div>Reset</div><div>Cancel</div></div></div></div> | <div>2. Nun kann man dem Thema einen Namen geben, sowie eine interne Notiz festlegen.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>ICT Consulting AG</div><div>Welcome, Luis. Agent Panel Profile Log Out</div><div><div>Dashboard</div><div>Settings</div><div>Manage</div><div>Emails</div><div>Agents</div></div><div><div>Help Topics</div><div>Ticket Filters</div><div>SLA Plans</div><div>API Keys</div><div>Pages</div><div>Forms</div><div>Lists</div><div>Plugins</div></div><div>Add New Help Topic<div><div>Help Topic Information</div><div>New ticket options</div><div>Forms</div></div><div><div>New ticket options</div></div><div><div>Department:</div><div>Support</div></div><div><div>Ticket Number Format:</div><div><div>System Default</div><div>Custom</div></div></div><div><div>Status:</div><div>Open</div></div><div><div>Priority:</div><div>Normal</div></div><div><div>SLA Plan:</div><div>NO-SLA (168 hours - Active)</div></div><div><div>Thank-You Page:</div><div>Thank You</div></div><div><div>Auto-assign To:</div><div>CIO-FIR</div></div><div><div>Auto-Response:</div><div><div>Disable new ticket auto-response</div></div></div><div><div>Add Topic</div><div>Reset</div><div>Cancel</div></div></div></div> | <div>3. Unter «New Ticket options» kann man festlegen welche Parameter gesetzt werden, wenn man ein Ticket mit diesem Hilfethema eröffnet.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | Agent Panel | Profile | Log Out

Dashboard

Settings

Manage

Emails

Agents

Help Topics

Ticket Filters

SLA Plans

API Keys

Pages

Forms

Lists

Plugins

Add New Help Topic

Help Topic Information

New ticket options

Forms

Ticket Details

Please Describe Your Issue

| Enable | Label | Type | Visibility | Variable |
|-------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Issue Summary | Short Answer | Required | subject |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Issue Details | Thread Entry | Required, Immutable | message |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Priority Level | Priority Level | Internal, Optional | priority |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Opening Date | Date and Time | Required | opendate |

Add Custom Form

— Add a custom form —

Add Topic

Reset

Cancel

4. Danach kann man unter Forms auswählen welche Felder abgefragt werden müssen. Danach einfach mit «Add Topic» speichern.

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | Agent Panel | Profile | Log Out

Dashboard

Settings

Manage

Emails

Agents

Help Topics

Ticket Filters

SLA Plans

API Keys

Pages

Forms

Lists

Plugins

Successfully added Testgh.

Update Help Topic — Testgh

Help Topic Information

New ticket options

Forms

Topic:

Testgh

Status:

☒ Active ☐ Disabled

Type:

☒ Public ☐ Private/Internal

Parent Topic:

— Top-Level Topic —

Internal Notes: Be liberal, they're internal

Hier handelt es sich um einen Test

Save Changes

Reset

Cancel

5. Insofern alles gut ist, gibt das System ein positives Feedback.

| 3.9. Erstellen einer vordefinierten Antwort | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|---------------------|------------------|--------------|---|--------|---------------------|------------------|--|--------|---------------------|------------------|---|--------|---------------------|------------------|--|
| Bild | Beschreibung | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>ICT Consulting AG</div><div>Welcome, Luis. Admin Panel Profile Log Out</div><div><div>DashboardUsersTasksTicketsKnowledgebase</div><div>FAQsCategoriesCanned Responses</div></div><div><div>Canned Responses</div><div><div>Add New Response</div><div>More</div></div><table><thead><tr><th>Title</th><th>Status</th><th>Department</th><th>Last Updated</th></tr></thead><tbody><tr><td><input type="checkbox"/> Demand for screenshots or logs</td><td>Active</td><td>— All Departments —</td><td>1/18/20, 8:07 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Sample (with variables)</td><td>Active</td><td>— All Departments —</td><td>1/14/20, 6:55 PM</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> What is osTicket (sample)? 🔗</td><td>Active</td><td>— All Departments —</td><td>1/14/20, 6:55 PM</td></tr></tbody></table><div>Select: AllNoneToggle</div><div>Page: [1]</div></div></div> | Title | Status | Department | Last Updated | <input type="checkbox"/> Demand for screenshots or logs | Active | — All Departments — | 1/18/20, 8:07 PM | <input type="checkbox"/> Sample (with variables) | Active | — All Departments — | 1/14/20, 6:55 PM | <input type="checkbox"/> What is osTicket (sample)? 🔗 | Active | — All Departments — | 1/14/20, 6:55 PM | <div>1. Unter dem Punkt Knowledgebase => Canned Responses klickt man auf «Add New Response»</div> |
| Title | Status | Department | Last Updated | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Demand for screenshots or logs | Active | — All Departments — | 1/18/20, 8:07 PM | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Sample (with variables) | Active | — All Departments — | 1/14/20, 6:55 PM | | | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> What is osTicket (sample)? 🔗 | Active | — All Departments — | 1/14/20, 6:55 PM | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>ICT Consulting AG</div><div>Welcome, Luis. Admin Panel Profile Log Out</div><div><div>DashboardUsersTasksTicketsKnowledgebase</div><div>FAQsCategoriesCanned Responses</div></div><div><div>Add New Canned Response</div><div><div>Canned response settings</div><div><div>Status:</div><div><input checked="" type="radio"/> Active<input type="radio"/> Disabled</div></div><div><div>Department:</div><div>Support</div></div><div><div>Canned Response: Make the title short and clear.</div><div><div>Title</div><div></div></div></div><div><div>Canned Response</div><div>(Supported Variables)</div><div><div><>AaBILUABG: :≡≡</div></div></div></div></div></div> | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

DashboardUsersTasksTicketsKnowledgebase

FAQsCategoriesCanned Responses

Successfully added test.

Canned Responses

Add New ResponseMore

| Title | Status | Department | Last Updated |
|---|--------|---------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> Demand for screenshots or logs | Active | — All Departments — | 1/18/20, 8:07 PM |
| <input type="checkbox"/> Sample (with variables) | Active | — All Departments — | 1/14/20, 6:55 PM |
| <input type="checkbox"/> test | Active | Support | 1/19/20, 2:22 AM |
| <input type="checkbox"/> What is osTicket (sample)? | Active | — All Departments — | 1/14/20, 6:55 PM |

Select: AllNoneToggle

Page: [1]

4. Wenn die Antwort dem System entspricht, gibt es ein positives Feedback.

Ticket Variables

Please note that non-base variables depend on the context of use. Visit osTicket Wiki for up to date documentation.

Base Variables

| | |
|--------------------------|---|
| %{ticket.id} | Ticket ID (internal ID) |
| %{ticket.number} | Ticket Number (external ID) |
| %{ticket.email} | Email Address |
| %{ticket.name} | Full Name — see name expansion |
| %{ticket.subject} | Subject |
| %{ticket.phone} | Phone number ext |
| %{ticket.status} | Status |
| %{ticket.priority} | Priority |
| %{ticket.assigned} | Assigned Agent / Team |
| %{ticket.create_date} | Date Created |
| %{ticket.due_date} | Due Date |
| %{ticket.close_date} | Date Closed |
| %{ticket.recipients} | List of all recipient names |
| %{recipient.ticket_link} | Auth. token used for auto-login Agent's ticket view link |

Expandable Variables

| | |
|------------------|------------------------|
| %{ticket.topic} | Help Topic |
| %{ticket.dept} | Department |
| %{ticket.staff} | Assigned/closing agent |
| %{ticket.team} | Assigned/closing team |
| %{ticket.thread} | Ticket Thread |

Other Variables

| | |
|---------------|---|
| %{message} | Incoming message |
| %{response} | Outgoing response |
| %{comments} | Assign/transfer comments |
| %{note} | Internal note (expandable) |
| %{assignee} | Assigned Agent / Team |
| %{assigner} | Agent assigning the ticket |
| %{url} | osTicket's base url (FQDN) |
| %{reset_link} | Reset link used by the password reset feature |

Name Expansion

| | |
|--------------|-------------|
| .first | First Name |
| .last | Last Name |
| .full | First Last |
| .short | First L. |
| .shortformal | F. Last |
| .lastfirst | Last, First |

Ticket Thread expansions

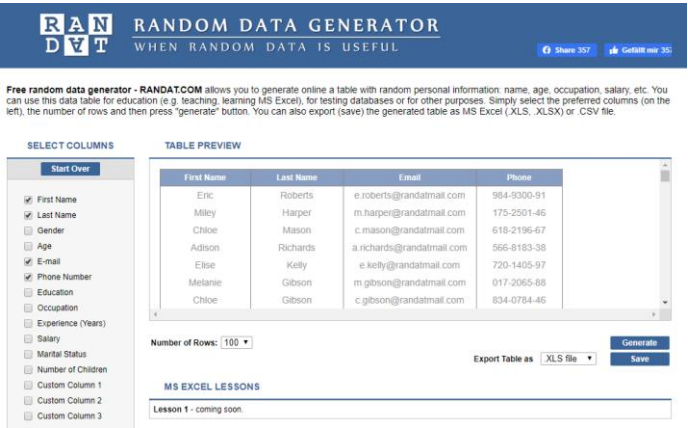
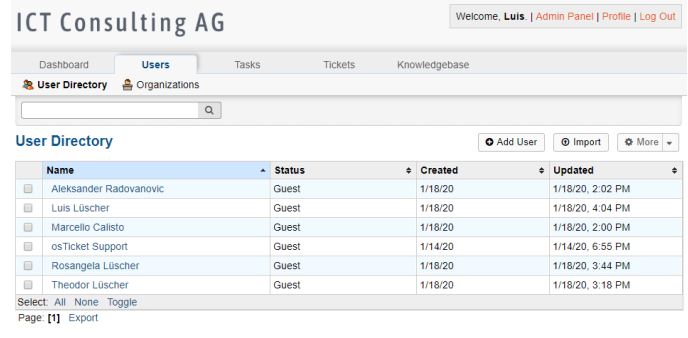
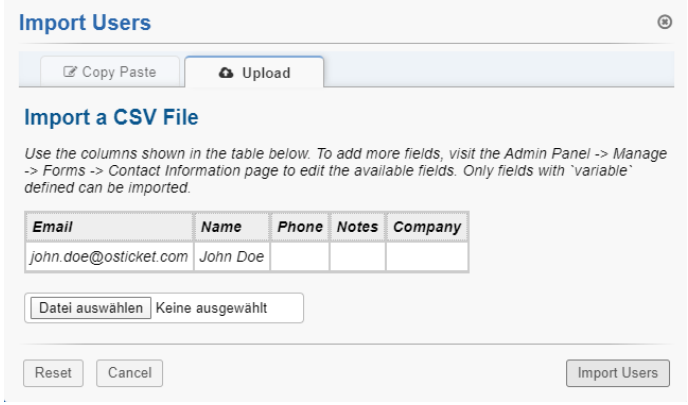
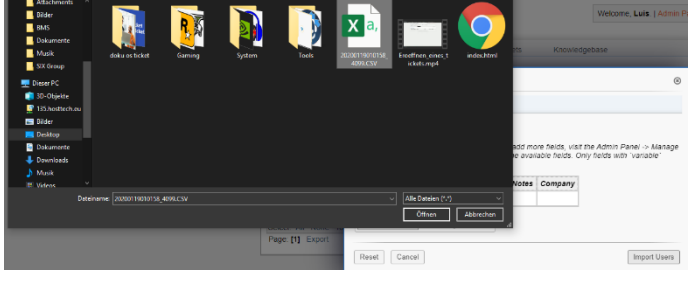
| | |
|--------------|------------------|
| .original | Original Message |
| .lastmessage | Last Message |

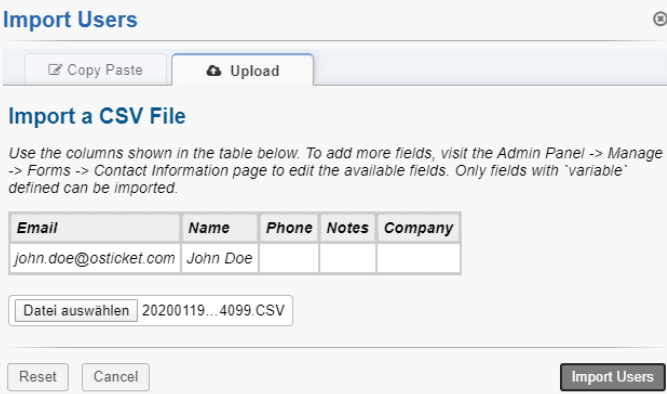
Thread Entry expansions

| | |
|--------------|--------------|
| .poster | Poster |
| .create_date | Date Created |

5. Dies sind die Variabel für die Antworten, dadurch kann man die Nachrichten personalisieren.

3.10. Hinzufügen von Kunden via CSV File

| Bild | Beschreibung |
|---|---|
|  | <p>1. Zuerst habe ich mir 100 «Identitäten» erstellen lassen. Einfach im Internet suchen, da gibt es genügend Websites:</p> <p>https://mockaroo.com/ http://www.randat.com/</p> |
|  | <p>2. Nun unter Users => User Directory und dann «Import» klicken.</p> |
|  | <p>3. Nachdem öffnet sich ein Fenster, Hier einfach auf «Datei auswählen» klicken.</p> |
|  | <p>4. Danach öffnet sich eine Explorer Instanz, hier einfach das CSV File auswählen.</p> |



Import Users

Copy Paste Upload

Import a CSV File

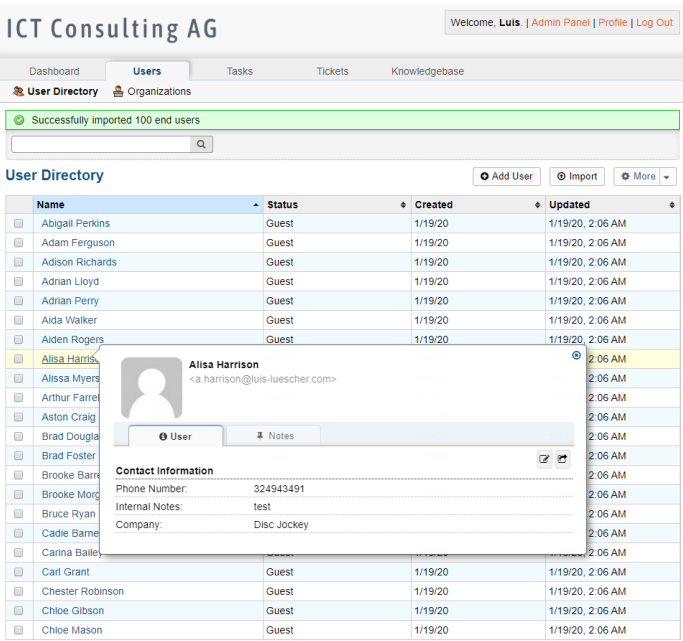
Use the columns shown in the table below. To add more fields, visit the Admin Panel -> Manage -> Forms -> Contact Information page to edit the available fields. Only fields with 'variable' defined can be imported.

| Email | Name | Phone | Notes | Company |
|-----------------------|----------|-------|-------|---------|
| john.doe@osticket.com | John Doe | | | |

Datei auswählen 20200119...4099.CSV

Reset Cancel Import Users

5. Dann einfach auf «Import Users» klicken.



ICT Consulting AG Welcome, Luis. | Admin Panel | Profile | Log Out

Dashboard Users Tasks Tickets Knowledgebase

User Directory Organizations

Successfully imported 100 end users

User Directory Add User Import More

| Name | Status | Created | Updated |
|------------------|--------|---------|------------------|
| Abigail Perkins | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Adam Ferguson | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Adison Richards | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Adrian Lloyd | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Adrian Perry | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Aida Walker | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Aiden Rogers | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Alisa Harrison | | | 2:06 AM |
| Alissa Myers | | | 2:06 AM |
| Arthur Farrell | | | 2:06 AM |
| Aston Craig | | | 2:06 AM |
| Brad Douglas | | | 2:06 AM |
| Brad Foster | | | 2:06 AM |
| Brooke Barr | | | 2:06 AM |
| Brooke Morg | | | 2:06 AM |
| Bruce Ryan | | | 2:06 AM |
| Cadie Barne | | | 2:06 AM |
| Carina Baile | | | 2:06 AM |
| Carl Grant | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Chester Robinson | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Chloe Gibson | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |
| Chloe Mason | Guest | 1/19/20 | 1/19/20, 2:06 AM |

Alisa Harrison <a.harrison@luis-luescher.com>

User Notes

Contact Information

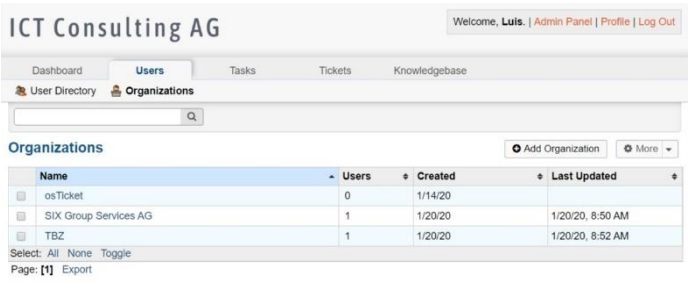
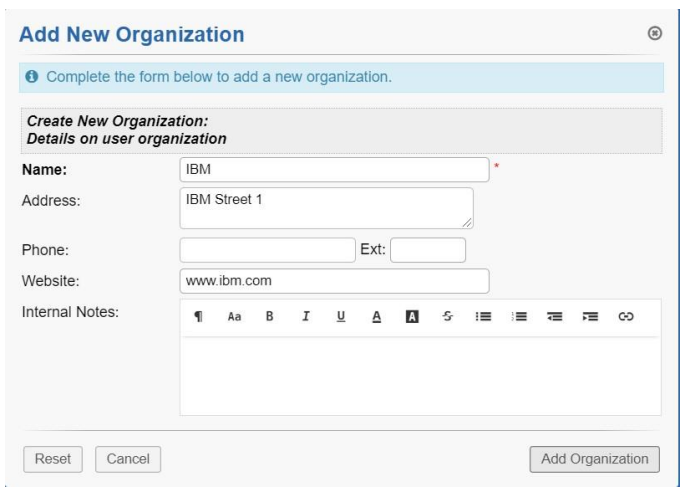
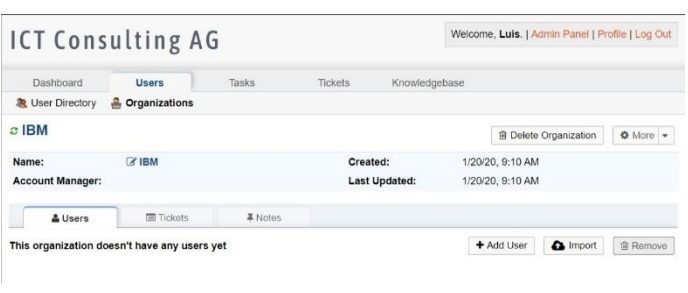
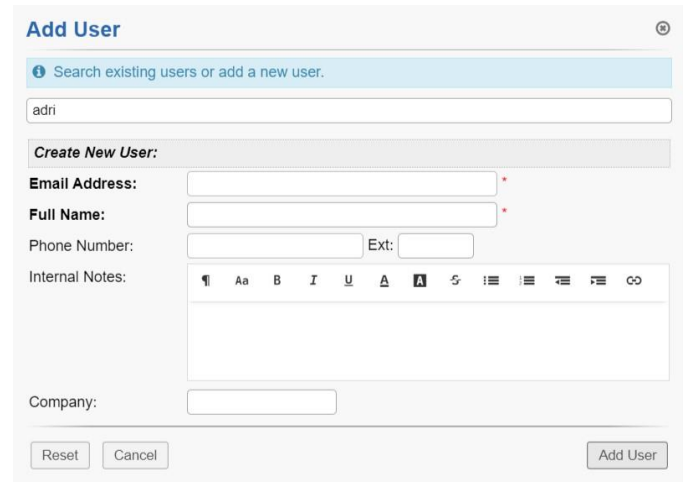
Phone Number: 324943491

Internal Notes: test

Company: Disc Jockey

6. Wenn alles gut ist, gibt das System folgendes positives Feedback. Bitte darauf achten, dass das CSV File in Kommas und nicht Semikolons getrennt ist.

3.11. Erstellen einer Organisation

| Bild | Beschreibung |
|---|--|
|  | <p>1. Im Agent Panel unter => Users => Organizations den Button «Add Organization» auswählen.</p> |
|  | <p>2. Nun kann man der Organisation einen Namen geben und weitere Parameter angeben. Um die Organisation hinzuzufügen, einfach auf «Add Organization» klicken.</p> |
|  | <p>3. Nun kann man mit dem Button «Add User» einen User der Organisation hinzufügen.</p> |
|  | <p>4. Nun kann man den User suchen, oder einen erstellen. Und zum Ende mittels des Buttons «Add User» den User hinzufügen.</p> |

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | Admin Panel | Profile | Log Out

Dashboard Users Tasks Tickets Knowledgebase

User Directory Organizations

IBM

Name: IBM Created: 1/20/20, 9:10 AM

Account Manager: Last Updated: 1/20/20, 9:10 AM

Users Tickets Notes

Showing 1 - 1 of 1

| Name | Email | Status | Created |
|--------------|---------------------------|--------|---------|
| Adrian Lloyd | a.lloyd@luis-luescher.com | Guest | 1/19/20 |

Select: All None Toggle

Page: [1]

5. Wenn der User erfolgreich hinzugefügt wurde, sieht es so aus.

3.12. Erstellen eines Ticket Filter

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | Agent Panel | Profile | Log Out

Dashboard Settings Manage Emails Agents

Help Topics Ticket Filters SLA Plans API Keys Pages Forms Lists Plugins

Add New Filter

Filters are executed based on execution order. Filter can target specific ticket source.

Filter Name: Calisto-Filter

Execution Order: (1...99) Stop processing further on match!

Filter Status: Active Disabled

Target Channel: Any

Filter Rules: Rules are applied based on the criteria.

Rules Matching Criteria: Match All Match Any (case-insensitive comparison)

User / Email Address Equal marcello.calisto@tbz.ch

Add Rule

Add Filter Reset Cancel

Beschreibung

1. Im Admin-Panel unter dem Punkt Manage => Ticket Filters auf dem Button «Add New Filter» klicken. Dann kann man dem Filter einen Namen geben. Zudem die Execution Order angeben (Wenn ein Unternehmen, mehrere Filter haben will, kann man durch die Order dementsprechende Favorisierung setzen.) Danach den target Channel auswählen, default ist «Any». Zudem kann man die Filter Rules bereits setzen, zuerst das Kriterium, in diesem Fall die Email Adresse und diese sollte der Mail Adresse «marcello.calisto@tbz.ch» gleichsein.

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | Agent Panel | Profile | Log Out

Dashboard Settings Manage Emails Agents

Help Topics Ticket Filters SLA Plans API Keys Pages Forms Lists Plugins

Add New Filter

Filters are executed based on execution order. Filter can target specific ticket source.

Filter Name: Calisto-Filter

Execution Order: (1...99) Stop processing further on match!

Filter Status: Active Disabled

Target Channel: Any

Filter Actions: Actions are executed in the order declared below.

Set SLA Plan: Platin DB (4 hours - Active)

Add Filter Reset Cancel

2. Danach unter den Filter Actions die dementsprechende Aktion ausführen. Wir werden einen SLA setzen insofern ein User mit der vorhin definierten Email ein Ticket eröffnet.

3.13. Erstellen eines Ticket Status

| Bild | Beschreibung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|---------------|--|--------|------------------|--|--------|--|--|----------|--|---|---------|---|--|--|---|--|---|--|--|---|
| <div><div>ICT Consulting AG</div><div>Welcome, Luis. Agent Panel Profile Log Out</div><div><div>Dashboard</div><div>Settings</div><div>Manage</div><div>Emails</div><div>Agents</div></div><div><div>Help Topics</div><div>Ticket Filters</div><div>SLA Plans</div><div>API Keys</div><div>Pages</div><div>Forms</div><div>Lists</div><div>Plugins</div></div><div>Update custom list — Ticket Status</div><div><div>+ Definition</div><div>Items (5)</div><div>* Properties</div></div><div><div>Search items</div><div>Add New Item</div><div>More</div></div><table><thead><tr><th>Value</th><th>State</th><th>Description</th></tr></thead><tbody><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Open</td><td>open</td><td>Open tickets.</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Resolved</td><td>closed</td><td>Resolved tickets</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Closed</td><td>closed</td><td>Closed tickets. Tickets will still be accessibl...</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Archived</td><td>archived</td><td>Tickets only administratively available but n...</td></tr><tr><td><input checked="" type="checkbox"/> Deleted</td><td>deleted</td><td>Tickets queued for deletion. Not accessible ...</td></tr></tbody></table><div>Page: [1]</div><div><div>Save Changes</div><div>Reset</div><div>Cancel</div></div></div> <tr><td></td><td><div>1. Im Admin Center unter Manage => und Lists auf eine bereits vorhandene Liste. Danach auf «Add New Item» klicken.</div></td></tr> <tr><td><div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>Value: *</div><div>In progress</div><div>Abbreviation:</div><div></div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div><tr><td></td><td><div>2. Danach geben wir dem List Item einen Namen.</div></td></tr><tr><td><div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>State: *</div><div>Open</div><div>Description:</div><div>Ticket is currently being processed</div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div><tr><td></td><td><div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div></td></tr></td></tr></td></tr> | Value | State | Description | <input checked="" type="checkbox"/> Open | open | Open tickets. | <input checked="" type="checkbox"/> Resolved | closed | Resolved tickets | <input checked="" type="checkbox"/> Closed | closed | Closed tickets. Tickets will still be accessibl... | <input checked="" type="checkbox"/> Archived | archived | Tickets only administratively available but n... | <input checked="" type="checkbox"/> Deleted | deleted | Tickets queued for deletion. Not accessible ... | | <div>1. Im Admin Center unter Manage => und Lists auf eine bereits vorhandene Liste. Danach auf «Add New Item» klicken.</div> | <div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>Value: *</div><div>In progress</div><div>Abbreviation:</div><div></div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div> <tr><td></td><td><div>2. Danach geben wir dem List Item einen Namen.</div></td></tr> <tr><td><div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>State: *</div><div>Open</div><div>Description:</div><div>Ticket is currently being processed</div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div><tr><td></td><td><div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div></td></tr></td></tr> | | <div>2. Danach geben wir dem List Item einen Namen.</div> | <div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>State: *</div><div>Open</div><div>Description:</div><div>Ticket is currently being processed</div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div> <tr><td></td><td><div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div></td></tr> | | <div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div> |
| Value | State | Description | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Open | open | Open tickets. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Resolved | closed | Resolved tickets | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Closed | closed | Closed tickets. Tickets will still be accessibl... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Archived | archived | Tickets only administratively available but n... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Deleted | deleted | Tickets queued for deletion. Not accessible ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <div>1. Im Admin Center unter Manage => und Lists auf eine bereits vorhandene Liste. Danach auf «Add New Item» klicken.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>Value: *</div><div>In progress</div><div>Abbreviation:</div><div></div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div> <tr><td></td><td><div>2. Danach geben wir dem List Item einen Namen.</div></td></tr> <tr><td><div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>State: *</div><div>Open</div><div>Description:</div><div>Ticket is currently being processed</div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div><tr><td></td><td><div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div></td></tr></td></tr> | | <div>2. Danach geben wir dem List Item einen Namen.</div> | <div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>State: *</div><div>Open</div><div>Description:</div><div>Ticket is currently being processed</div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div> <tr><td></td><td><div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div></td></tr> | | <div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <div>2. Danach geben wir dem List Item einen Namen.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div><div>Ticket Status — Add New List Item</div><div><div>Value</div><div>Item Properties</div></div><div><div>State: *</div><div>Open</div><div>Description:</div><div>Ticket is currently being processed</div></div><div><div>Reset</div><div>Cancel</div><div>Save</div></div></div> <tr><td></td><td><div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div></td></tr> | | <div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <div>3. Dann wechseln wir auf die Item Properties und wählen einen entsprechenden State und geben dem List Item noch eine kurze Beschreibung.</div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ICT Consulting AG

Welcome, Luis. | [Agent Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Settings **Manage** Emails Agents

[Help Topics](#) [Ticket Filters](#) [SLA Plans](#) [API Keys](#) [Pages](#) [Forms](#) [Lists](#) [Plugins](#)

Update custom list — Ticket Status

+ Definition Items (6) * Properties

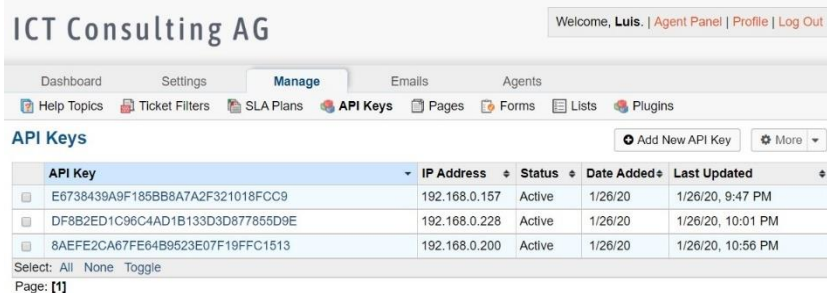
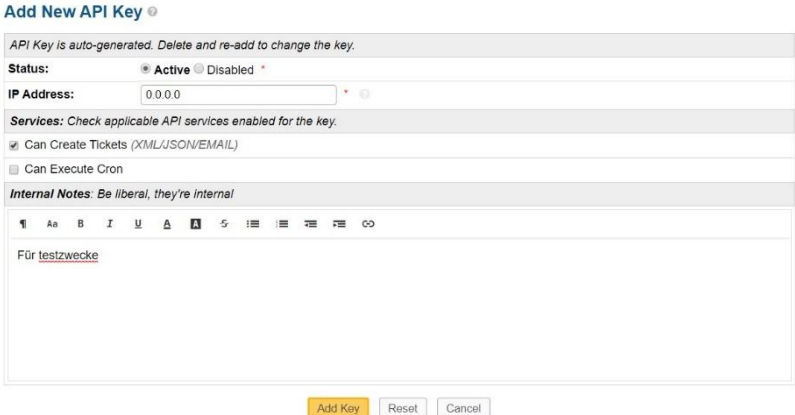
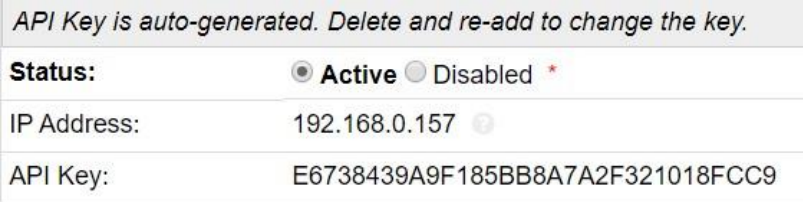
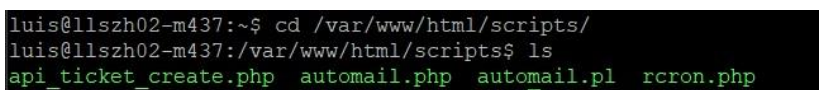
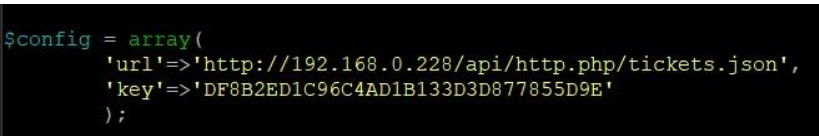
Search items [Add New Item](#) [More](#)


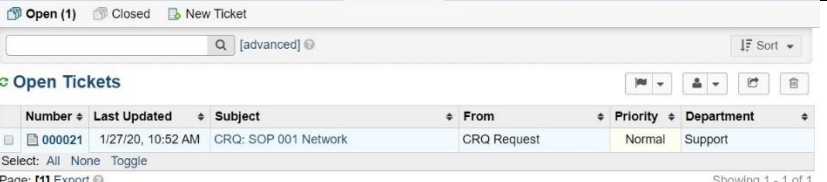
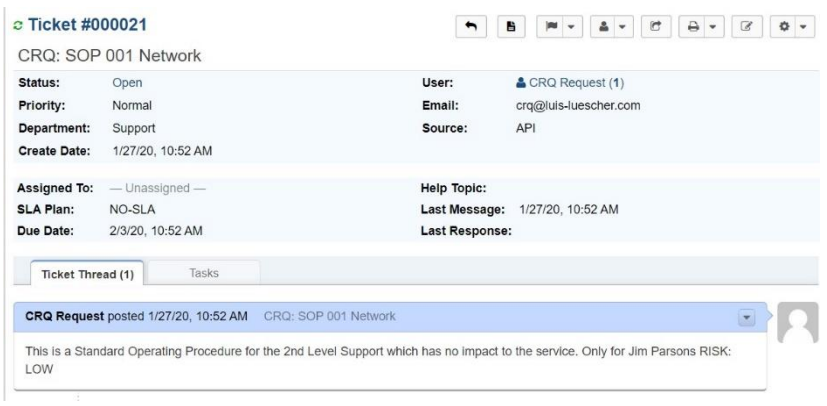
| | Value | State | Description |
|---|-----------------------------|----------|--|
| ↕ | In progress | open | Ticket is currently being processed |
| ↕ | Open | open | Open tickets. |
| ↕ | Resolved | closed | Resolved tickets |
| ↕ | Closed | closed | Closed tickets. Tickets will still be accessibl... |
| ↕ | Archived | archived | Tickets only administratively available but n... |
| ↕ | Deleted | deleted | Tickets queued for deletion. Not accessible ... |

Page: [1]

4. Insofern die Parameter stimmen mit «Save» speichern und danach sieht man den neuen Ticket Status.

3.14. Über API ein Ticket erstellen (Mit zusätzlichen Webserver)

| Bild | Beschreibung |
|--|---|
|  | 1. Zuerst erstellen wir unter Manage => API keys im Admin-Panel einen API Key erzeugen. Dafür auf «Add New API Key» klicken. |
|  | 2. Nun die IP angeben die über die API Schnittstelle auf das OSTicket zugreift. Danach dem Erstellen von Tickets zustimmen und dann auf «Add Key» klicken. |
|  | 3. Nun erhält man einen API Key, diesen braucht man dann später. |
|  | 4. Nun auf dem Webserver cd /var/www/html/scripts und danach via ls alle Files anzeigen lassen. Wir benötigen das File api_tickets_create.php |
|  | 5. Nun kann man die URL angeben nach diesem Schema: https://IP_WEB SERVER/api/http.php/tickets.json Danach noch unter Key den vorherig generierten Key angeben. |

| | |
|---|---|
| <pre>\$data = array('name' => 'John Doe', 'email' => 'mailbox@host.com', 'subject' => 'Test API message', 'message' => 'This is a test of the osTicket API', 'ip' => \$_SERVER['REMOTE_ADDR'], 'attachments' => array(),</pre> | <p>6. Zudem kann man die Variablen die bei der Ticket Erstellung verwendet werden ändern.</p> |
| <pre>[sudo] password for luis: luis@l1szh02-m437:/var/www/html/scripts\$ sudo apt-get install php7.1-curl</pre> | <p>7. Wichtig ist das man die aktuelle CURL Version seiner PHP Version installiert hat. Sudo apt-get install php7.1-curl</p> |
| <pre>luis@l1szh02-m437:/var/www/html/scripts\$ php -v PHP 7.2.24-0ubuntu0.18.04.2 (cli) (built: Jan 13 2020 18:39:59) (NTS) Copyright (c) 1997-2018 The PHP Group Zend Engine v3.2.0, Copyright (c) 1998-2018 Zend Technologies with Zend OPcache v7.2.24-0ubuntu0.18.04.2, Copyright (c) 1999-2018, by Zend Technologies</pre> | <p>8. Die aktuelle PHP Version kann man via php -v herausfinden.</p> |
|  | <p>9. Danach kann man via Apache Webserver das Script ausführen.</p> |
|  | <p>10. Nun sieht man im Agent-Panel das erstellte Ticket.</p> |
|  | <p>11. Nun sehen wir das alle Parameter stimmen.</p> |

4. Reflexion

Diese Reflexion stellen unsere Meinungen sowie Erfahrungen bezüglich der LB2 dar.

4.1. Luis Lüscher

Ich persönlich dachte, dass diese Projektarbeit eher langweilig wird, da es sich ja nur um «Support» handelt. Jedoch wurde ich komplett überrascht. Unser Dozent hat die Arbeit um einiges interessanter gestaltet. Dadurch, dass ich den Support bereits aus der Arbeitersicht kennen (Erfahrung in Betrieb) weiss ich welche Herausforderungen jemanden entgegenkommt, der im Support arbeitet. Nun mit der LB2 sehen wir das ganze aus einer Management Sicht. Wie kann ich die einzelnen Instanzen organisieren? Wie mache ich die Arbeit für meine MA interessant? Und viele weitere Fragen, die man sich ansonsten nicht fragt. Ich konnte vieles durch die LB2 erlernen und hatte viele Spass bei der Arbeit. Durch verschieden Arbeiten konnte ich meine Fähigkeiten sehr gut einsetzen. Die Zusammenarbeit mit Timucin Sönmez verlief sehr gut, ich konnte ihm viel Arbeit abgeben und diese wurde in einer guten Qualität abgeliefert.

4.2. Timucin Sönmez

Also als erstes möchte ich mich bei Luis Lüscher für seine besonders gute Unterstützung bei dieser Projektarbeit bedanken. Es ist offensichtlich und es bestehen keine Zweifel das meine Fähigkeiten und mein Können im Bereich Informatik nicht auf der gleichen Höhe sind wie die von Herrn Lüscher. Er hat mich so gut wie möglich versucht zu unterstützen egal was ich für Fragen oder Probleme hatte. Ich habe sehr viel Spass gehabt und kann durchaus sagen, dass ich einiges von ihm lernen konnte. Jetzt etwas zum Projekt allgemein, ich habe ca. 12 Monate in meiner Firma im Support gearbeitet, 3 Monate in der ICT Hotline und 9 Monate im Client Support. Während dieser Arbeitsdauer sind mir einige Fehler und Probleme bezüglich der Kommunikation und Arbeitsprozessen aufgefallen. Allerdings habe ich mich nicht damit beschäftigt wie man diese beheben hätte können. Dieses Projekt hat mir Einsicht der Management Sicht gewährt und mir geholfen die Probleme besser zu verstehen und einen angebrachten und sauberen Lösungsweg zu entwickeln.

5. Hilfestellung

Wir haben Hilfe von Fabio Lichtler sowie von Ryan Simmonds der ST18B erhalten. Sie haben uns oft Ideen gegeben. Innerhalb der Klasse ST18A, habe ich keine Hilfestellung erhalten.

6. Quellen

Help Desk Audit <https://docs.osticket.com/en/latest/Plugins/Audits.html#plugin-setup> 19.01.2020

Data Generator <https://mockaroo.com/> 19.01.2020

Service Level Agreement <https://de.wikipedia.org/wiki/Service-Level-Agreement> 19.01.2020

How to Configure Emails in osTicket – Gmail https://www.youtube.com/watch?v=xs1k_ocnfd8 19.01.2020

ICT Consulting AG m437.luis-luescher.com 19.01.2020