
OTRS Tablica Kanban

Instrukcja

Dodatek do OTRS 6

Stworzony przez Centuran Consulting

Instalacja

Do zainstalowania dodatku OTRS Tablica Kanban potrzebujesz pliku instalacyjnego OPM (**Centuran-OTRS-KanbanBoard-X.Y.Z.opm**) oraz dostępu do panelu administratora OTRS.

Wykonaj poniższe kroki, by zainstalować moduł:

1. Zaloguj się do systemu OTRS na konto użytkownika z prawami administratora.
2. Z głównego menu wybierz pozycję **Administracja**.
3. Wybierz opcję **Menedżer pakietów**.
4. W ramce **Akcje** wybierz **plik OPM z dysku** i kliknij przycisk **Instaluj pakiet**.

Uwaga: Sprawdź, czy w **Konfiguracji Systemu** włączona jest opcja instalacji niezweryfikowanych pakietów (**Package::AllowNotVerifiedPackages**). Jeśli jest wyłączona, włącz ją.

Korzystanie z OTRS Tablica Kanban

By przejść do widoku Tablicy Kanban, w głównym menu rozwiń pozycję **Zgłoszenia** i wybierz opcję **Tablica Kanban**.

Możesz zmienić sposób porządkowania zgłoszeń na Tablicy. Masz do dyspozycji 3 widoki:

- **Stany**

Zgłoszenia uporządkują się według statusu. W kolejnych kolumnach znajdują się np. zgłoszenia "Nowe", "Zamknięte z powodzeniem (z ostatnich 24 godzin)" lub o innym, dowolnym statusie.

Możesz wyświetlać zgłoszenia ze wszystkich kolejek użytkownika ("Moje kolejki") lub zgłoszenia z jednej, wybranej kolejki.

- **Agenci**

Zgłoszenia uporządkują się według przypisanego im właściciela.
W kolejnych wierszach znajdą się zgłoszenia poszczególnych agentów.

W kolumnach zgłoszenia będą dalej uporządkowane według stanu.

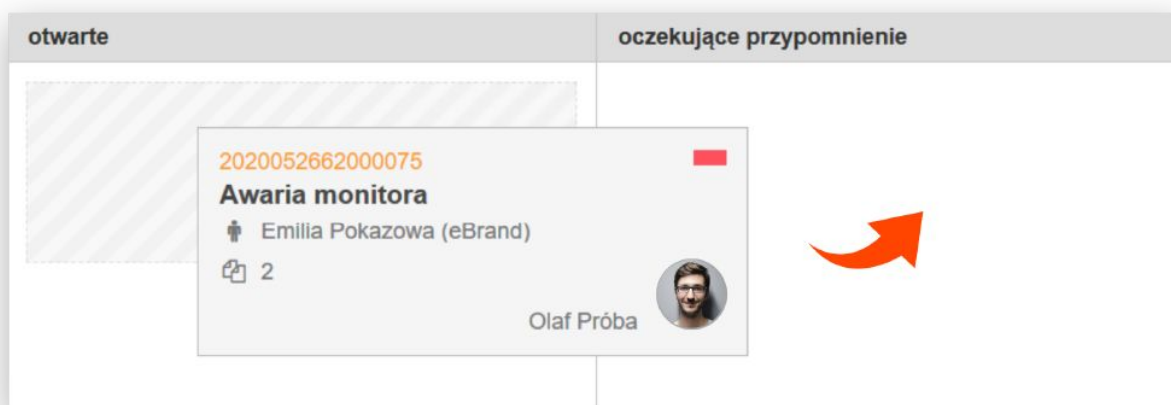
- **Kolejki**

Zgłoszenia uporządkują się według kolejek. W kolejnych wierszach znajdują się zgłoszenia oznaczone np. jako "1. linia wsparcia", "2. linia wsparcia" lub należące do innej, dowolnej kolejki.

W kolumnach zgłoszenia będą dalej uporządkowane według stanu.

Zgłoszenia wyświetlane są jako karty, ułożone w kolumnach, odpowiadających różnym stanom zgłoszeń oraz w wierszach, które odzwierciedlają obecnego właściciela lub kolejkę.

By zmienić stan zgłoszenia, wystarczy **przeciągnąć je do odpowiedniej kolumny**. Na szybką zmianę właściciela lub kolejki pozwala **przecignięcie zgłoszenia do innego wiersza**. Przeciąganie może odbywać się jednocześnie między kolumnami i wierszami.



Uwaga: Jeśli zgłoszeniu zostanie nadany stan **Oczekujące przypomnienie**, wówczas automatycznie zostanie też ustawiony czas przypomnienia (według wartości parametru konfiguracyjnego **Ticket::Frontend::PendingDiffTime**).

Na karcie znajdują się podstawowe informacje o zgłoszeniu.

Klikając w poszczególne informacje można wywołać funkcje edycji zgłoszenia – zgodnie z opisem na poniższym obrazku.

Numer zgłoszenia

Kliknij, by przejść do szczegółów zgłoszenia

Tytuł zgłoszenia

Użytkownik klienta

Kliknij, by napisać odpowiedź

Notatki

Kliknij, by dodać notatkę do zgłoszenia

Kliknij, w tło karty, by szybko zmienić właściciela, tytuł, kolejkę czy priorytet

Priorytet

Kliknij, by zmienić priorytet zgłoszenia

Właściciel

Kliknij, by zmienić właściciela

Wystarczy kliknąć w tło karty ze zgłoszeniem, by otworzyć okno szybkiej edycji i zmienić właściciela, tytuł, kolejkę czy priorytet. Znajduje się tam także podgląd wszystkich wiadomości dotyczących zgłoszenia.

The screenshot shows a window titled "Ticket#2020052662000075" with a close button. It contains a "Wiadomości" (Messages) section with a list of messages:

From	Subject	Date/Time
"Emilia Pokazowa" <emilia@ebrand.com>	Awaria monitora	2020-05-26 15:27 (Europe/Warsaw)
"Anna Maria Wzór" <anna.wzor@itsupport.com>	Przyjęto	2020-05-26 15:27 (Europe/Warsaw)
"Olaf Próba" <olaf.proba@itsupport.com>	Model L1702	2020-05-27 15:35 (Europe/Warsaw)

Below the messages are buttons: "Odpowiedź na notatkę", "Drukuj", and "Podziel". The main content area shows "Model L1702".

At the bottom, there is a section "Aktualizuj zgłoszenie" (Update ticket) with the following fields:

- Nowy właściciel:
- * Tytuł:
- Kolejka:
- Priorytet:

Buttons at the bottom: "Akceptuj" (checked) and "Anuluj".

Konfiguracja

Dostępne są następujące parametry konfiguracyjne:

- **Widoczność zgłoszeń**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoard###TicketVisibility

Ustawienie określa czy zgłoszenia powinny być wyświetlane użytkownikowi na podstawie uprawnień lub preferencji "Moje kolejki".

- **Pokazywane stany zgłoszeń**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentKanbanBoard###DisplayedStates

Ustawienie określa, jakie stany zgłoszeń są pokazywane w poszczególnych kolumnach Tablicy Kanban (oraz w jakiej kolejności).

- **Czas pokazywania zgłoszeń zamkniętych**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentKanbanBoard###ClosedTicketDisplayTime

Ustawienie określa, przez jak długi czas od momentu zamknięcia zgłoszenia jest ono wciąż widoczne na Tablicy. Czas podany jest w godzinach; domyślna wartość to 24.

- **Akcje podlegające ACL**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoard###ACLActions

Ustawienie zawiera listę obsługiwanych akcji branych pod uwagę w ACL.

- **Dostęp do szybkiej edycji**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###Permission

Ustawienie określa wymagany rodzaj uprawnień do szybkiej edycji zgłoszenia.

- **Szybka zmiana właściciela**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###Owner

Ustawienie określa, czy z poziomu szybkiej edycji zgłoszenia można zmienić jego właściciela.

- **Szybka zmiana priorytetu**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###Priority

Ustawienie określa, czy z poziomu szybkiej edycji zgłoszenia można zmienić jego priorytet.

- **Szybka zmiana stanu**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###StateType

Ustawienie określa, czy z poziomu szybkiej edycji zgłoszenia można zmienić jego stan.

- **Szybka zmiana kolejki**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###Queue

Ustawienie określa, czy z poziomu szybkiej edycji zgłoszenia można zmienić kolejkę.

- **Szybka zmiana tytułu**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###Title

Ustawienie określa, czy z poziomu szybkiej edycji zgłoszenia można zmienić jego tytuł.

- **Szybki podgląd komunikacji**

Parametr: Ticket::Frontend::AgentCenturanKanbanBoardTicketEdit###ArticleOverview

Ustawienie określa, czy w oknie szybkiej edycji zgłoszenia dostępny jest podgląd wszystkich wiadomości dotyczących zgłoszenia oraz w jaki sposób ten podgląd jest wyświetlany.

Uwaga: Zmian w konfiguracji mogą dokonywać jedynie agenci z uprawnieniami w grupie **Admin**.

Masz pytania? Chętnie pomożemy.

Zadzwoń:

+48 22 120 18 00

lub wyślij wiadomość:

info@centuran.pl



**Marka Centuran Consulting
należy do Sidnet Solutions sp. z o.o.**

Adres: ul. Górczewska 156 lok. 32, 01-460 Warszawa
NIP: 5223034777
REGON: 362159467