

Fórum:OTRS

OTRS je nástroj sloužící primárně ke komunikaci redakce s veřejností a novými autory. OTRS slouží jako filtr, který třídí příchozí emaily do front, jež následně redaktoři řeší. Kromě běžných či oficiálních konverzací slouží k dokumentaci *souhlasů s užitím díla*.

Registrace a přihlášení

- pro zřízení přístupu se obraťte na kohokoliv z redakce, kdo má přístup, aby Vás mohl přidat mezi řešitele
 - můžete také oslovit Václava Rejla, který Vám s tím ochotně pomůže
- Přejděte na stránku <https://otrs.wikiskripta.eu>
- Zadejte své přístupové údaje a potvrďte
- V profilovém nastavení si upravte údaje podle sebe, profilovou fotku můžete nahrát přes stránky Gravatar.com (<http://gravatar.com>)

Nástěnka

Nástěnka je úvodní stránka, která se vám zobrazí při přihlášení do OTRS. Slouží k základní správě příchozích tiketů (tiket = email). Její nastavení je v pravém horním rohu stránky. Na nástěnce můžete spravovat **Nové tikety**, **Otevřené tikety**, **Eskalované tikety**.

Tikety

Email, neboli **Tiket**, připomíná konverzační vlákno. Na horním panelu lišty máme nabídku dostupných možností, jak s tiketem naložit. Každý tiket, který přijde do OTRS je *otevřený* a *nezamčený*. Jakmile s ním začne nějaký redaktor pracovat, tiket se *uzamkne* tomuto majiteli, aby nikdo nemohl do konverzace zasahovat. Při nečinnosti redaktora se tiket opět po třech dnech *odemkne* ostatním. Po vyřešení tiketu jej redaktor *uzavře*.

Napsání emailu z OTRS

Pro napsání tiketu z adresy wikiskript je třeba pod svým avatarem kliknout na záložku **Tikety** a následně kliknout na **Nový emailový tiket**. Poté už jen vyplníte formulář a zprávu, kterou můžete odeslat.

Návod k používání OTRS

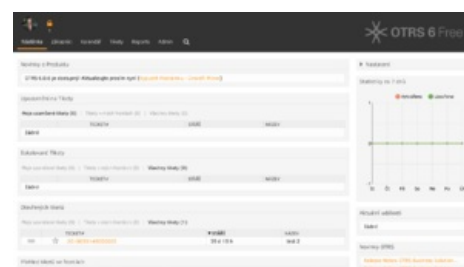
Další materiály o OTRS a podrobný návod k nastavení a používání můžete nalézt na Disku WikiSkript (https://drive.google.com/drive/mobile/folders/0B2kehDcYE_j3c0x0dDRNVi1ScFNaY1I0U3NoR1g4QQ/0BzJNDcJGzNtLfm5OVzF5bJlhVUdNeVBvZmxqUEN1b3pyN0RCcFVrRnZyZnN4QTVrNDYzVmc/0B15ekRpGwmJAU0pwOVRuZzVaZ3M?sort=13&direction=a)).



Open Ticket Request System



Login OTRS



Úvodní strana OTRS - nástěnka



Tiket