FAQ

The FAQ/knowledge base. Version 2.1.3

(c) 2012 OTRS AG, http://otrs.org/

GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007

This work is copyrighted by OTRS AG, Norsk-Data-Str. 1, 61352 Bad Homburg, Germany.

Build Date: 2012-09-13

1. Vorwort....1
2. Funktionsliste....2
2.1. FAQ-Explorer....2
2.2. WYSIWYG-Editor....2
2.3. FAQ-Artikel....2
2.4. FAQ-Anhänge....2
2.5. Oberflächen für Agenten und Kunden....2
2.6. Komfortable Verschlagwortung / Clickable Keywords....2
2.7. Verknüpfung mit Objekten....2
2.8. Volltext- und Schnellsuche....2
2.9. Top 10 Artikel....2
2.10. Ranking/Voting von FAQ-Artikeln....2
2.11. Einfügen von FAQ-Artikeln in OTRS-Antworten....3
2.12. Freigabe-Workflow....3
2.13. RSS-Unterstützung für öffentliche FAQ-Artikel....3
2.14. OpenSearch-Format....3
3. Systemvoraussetzung....4
3.1. Framework....4
3.2. Pakete....4
3.3. Betriebssystem....4
3.4. Third Party Software....4
4. Installation....5
4.1. Admin Interface....5
4.2. Command-Line....5
5. Erste Schritte....6
5.1. Hinzufügen der FAQ-Berechtigung....6
5.2. Anlegen von Kategorien....6
5.3. Anlegen von FAQ-Artikeln....6
6. Konfiguration....7
7. Kontakt....8
7.1. OTRS AG/OTRS Inc....8
8. Änderungsliste....9

1. Vorwort

Das FAQ Modul ist eine OTRS-Erweiterung, welche eine FAQ- bzw. Wissensdatenbank zur Verfügung stellt.

So lässt sich die Möglichkeit schaffen, Wissen schneller zwischen den Agenten oder, über ein öffentliches Web-Interface, auch an Kunden zu transferieren und damit effektiv Zeit zu sparen.

Bei Fragen zu diesem Dokument und für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte Ihren kommerziellen Support (support@otrs.com).

2. Funktionsliste

2.1. FAQ-Explorer

Intuitive Navigation und flexible Abbildung von Themenhierarchien innerhalb des FAQ-Explorers ermöglichen eine übersichtliche Navigation durch die Datenbank.

2.2. WYSIWYG-Editor

Ein WYSIWYG-Editor dient der Formatierung von Artikeln und dem Einfügen von Screenshots oder Bildmaterial.

2.3. FAQ-Artikel

FAQ-Artikel mit verschiedenen Attributen wie "Symptom", "Problem", "Lösung", "Titel", "Sprache", "Kategorie", "Schlüsselwörter", "Status", "Erstellt" und "Geändert".

2.4. FAQ-Anhänge

Zu einem FAQ-Artikel können Anhänge hinzugefügt werden, welche auch im Kunden-Interface verfügbar sind (z. B. PDF-Dateien für Anleitungen).

2.5. Oberflächen für Agenten und Kunden

Über den FAQ-Status lässt sich steuern, in welchen Oberflächen der FAQ-Artikel angezeigt wird. Artikel mit Status "internal" sind nur für Agenten in der Agenten-Oberflächen, solche mit Status "external" zusätzlich im geschützten Kunden-Bereich und Artikel mit Status "public" auch im nicht geschützten öffentlichen Bereich sichtbar.

2.6. Komfortable Verschlagwortung / Clickable Keywords

Komfortable Verschlagwortung zur Anzeige alternativer Artikel über anklickbare Schlagworte.

2.7. Verknüpfung mit Objekten

FAQ-Artikel können mit anderen Objekten verknüpft werden, z. B. mit Tickets, FAQ-Artikeln oder Configuration Items (der CMDB).

2.8. Volltext- und Schnellsuche

Es ist eine Volltext- und Schnellsuche innerhalb der gesamten Wissensdatenbank möglich. Zusätzlich können auch die OTRS-Operatoren für "AND"- oder "OR"-Verknüpfungen verwendet werden.

2.9. Top 10 Artikel

Eine Übersicht der Top 10 der am häufigsten aufgerufenen Artikel, der zuletzt erstellten und zuletzt geänderten Artikel.

2.10. Ranking/Voting von FAQ-Artikeln

Ein persönliches Ranking/Voting von FAQ-Artikeln, welches anderen Benutzern als Information zur Qualität von FAQ-Artikeln dient.

2.11. Einfügen von FAQ-Artikeln in OTRS-Antworten

Es besteht die Möglichkeit, beim Erstellen von Antworten in OTRS FAQ-Artikel (ohne Bilder) einzufügen.

2.12. Freigabe-Workflow

Workflow zur Freigabe neu erstellter oder geänderter FAQ-Artikel.

2.13. RSS-Unterstützung für öffentliche FAQ-Artikel

Im öffentlichen Bereich können sogenannte RSS-Feeds abonniert werden, die über Änderungen an FAQ-Artikeln informieren.

2.14. OpenSearch-Format

Unterstützung des OpenSearch-Formats (Browser-Schnellsuche).

3. Systemvoraussetzung

3.1. Framework

Folgendes OTRS Framework wird benötigt:

- 3.1.x

3.2. Pakete

Folgende Pakete werden benötigt:

- Keine

3.3. Betriebssystem

Folgende Betriebssysteme sind als Abhängigkeit zu beachten:

- Keine

3.4. Third Party Software

Folgende Software wird zum Betrieb des Paketes benötigt:

- Keine

4. Installation

Die folgenden Instruktionen zeigen, wie man das Paket installiert. Es gibt grundsätzlich zwei Möglichkeiten: Entweder über das Admin-Interface oder über die System-Eingabe.

Nach der erfolgreichen Installation folgen Sie bitte dem Kapitel "Erste Schritte".

4.1. Admin Interface

Mittels folgender URL kann das Paket über das Admin Interface installiert, gegebenenfalls auch aktualisiert oder deinstalliert werden (bitte vorher prüfen, ob der Benutzer auch in der Admin-Gruppe ist).

http://localhost/otrs/index.pl?Action=AdminPackageManager

4.2. Command-Line

Ist es nicht möglich, das Admin-Interface zu benutzen, kann folgendes Command-Line-Tool ("bin/opm.pl") benutzt werden.

```
shell> bin/opm.pl -a install -p /path/to/FAQ-2.1.3.opm
```

5. Erste Schritte

Nach der Installation des FAQ-Moduls wird automatisch eine Gruppe "faq" angelegt. Nur wer "rw"-Rechte in dieser Gruppe besitzt, kann auf das FAQ-Modul zugreifen.

5.1. Hinzufügen der FAQ-Berechtigung

Mit Admin-Rechten ist es möglich, existierende Agenten in die FAQ-Gruppe einzutragen. Diese Agenten müssen sich nach der Zuteilung in die FAQ-Gruppe erneut anmelden, um die Änderungen wirksam zu machen. Danach ist im Navigations-Bereich ein "FAQ"-Symbol zu sehen.

5.2. Anlegen von Kategorien

Als erstes müssen FAQ-Kategorien angelegt werden.

5.3. Anlegen von FAQ-Artikeln

Nun können Sie damit beginnen, neue FAQ-Artikel anzulegen.

6. Konfiguration

In der SysConfig im Admin-Bereich gibt es eine Gruppe "FAQ". Hier finden sich einige Konfigurations-Optionen zum FAQ-Modul, die weitestgehend selbsterklärend sind.

7. Kontakt

Kontakt für Fragen rund um das FAQ-Modul.

7.1. OTRS AG/OTRS Inc.

E-Mail: enjoy@otrs.com

8. Änderungsliste

2.1.3 / 2012-09-13 14:42:40

- Build for FAQ 2.1.3.

2.1.2 / 2012-05-10 17:07:15

- Build for FAQ 2.1.2

2.1.1 / 2012-02-09 22:27:36

- Build for FAQ 2.1.1

2.0.94 / 2012-02-02 17:49:28

- Build for FAQ 2.1.0 rc1.

2.0.93 / 2012-01-26 22:04:53

- Build for FAQ 2.1.0 beta3.

2.0.92 / 2012-01-13 12:13:40

- Build for FAQ 2.1.0 beta2.

2.0.91 / 2011-12-16 01:19:41

- Build for FAQ 2.1.0 beta1.

2.0.81 / 2011-11-21 14:46:17

- First version for OTRS 3.1.x.