

Request-Tracker (RT) Anleitung

Dieser folgende Artikel soll die grundlegende Nutzung des Request-Tracker erklären.

Das RT ist ein Ticket-System zur Bearbeitung der Verleih- und Terminanfragen an den AStA. In diesem System landen alle E-Mails, die an verleih@asta-kit.de und termine@asta-kit.de geschrieben werden. In der Weboberfläche des RTs (<https://rt.asta-kit.de>) können Tickets übernommen und bearbeitet werden. Unter bearbeiten fällt:

- Kommentieren (wird **nicht** an den Verfasser versendet)
- Beantworten (wird an den Verfasser versendet)
- Eigentümer bearbeiten
- Status anpassen

Für die spezifische Bedienung und Bearbeitung von Verleih-Tickets oder Termin-Tickets folgen hier noch Verlinkungen auf Anleitungsartikel.

Schritt 1: Anmeldung

Du kannst dich unter <https://rt.asta-kit.de> mit deinen üblichen AStA-Rechneraccount Login-Daten anmelden



Schritt 2: Die Übersichtsseite

Nach dem Login landest du auf der Übersichtsseite („RT auf einen Blick“). Dort siehst du auf einen Blick ein paar Dinge:

- Deine 10 dringendsten Tickets: Also die Tickets, deren Besitzer du bist)
- Die 10 neuesten Tickets ohne Besitzer: Also das ist noch offene Arbeit
- Die Bereichsliste: Einen Überblick über die RT-Queues (Warteschlangen) und eine kurze Übersicht über Tickets mit dem Status „neu“ (=unbearbeitet) und „offen“ (=Antwort von uns ging raus).



Das hier sind die aktuell 10 ältesten Tickets, die noch nicht bearbeitet worden sind, oder aktuell noch keinen Besitzer mehr haben (oder mehr besitzen). Heißt diese sollten schleunigst mal bearbeitet werden...



Meine Top 10 Tickets. Das sind die Top 10 Tickets (aka diejenigen denen du mal etwas dringender Antworten solltest) die dir zugewiesen sind bzw. von denen du der Eigentümer bist.



Die Bereichsliste auf der rechten Seite auf der Überblicksseite ist eine praktische Übersicht über die RT-Queues, auf die du Zugriff hast und über die aktuellen Tickets in der Queue, die den Status „neu“ und „offen“ haben.



Schritt 3: Profileinstellungen

Dieser Schritt ist insbesondere bei der ersten Nutzung von dem RT-System notwendig. Zum einen musst du deinen Anzeigenamen, E-Mail-Adresse und deine Signatur einstellen (Schritt 4: Über Mich) und zum anderen solltest du auch Mails, die du versendest über das RT auch erhalten (Schritt 5: Voreinstellungen).



Schritt 4: Über mich ausfüllen

Das sollte eigentlich recht selbsterklärend sein. Das wichtigste sind die Felder „E-Mail“, „Echter Name“ und die „E-Mail-Signatur“.

Beachte dabei, dass du nach dem Ausfüllen der Felder noch unten rechts auf „Einstellungen speichern“ klicken musst, um die Einstellungen zu übernehmen



Schritt 5: Voreinstellungen ausfüllen

Hier empfiehlt es sich stark, auch die selbst über das RT versendeten Antworten auch per E-Mail zu erhalten. Dafür müsst ihr unter „E-Mail“ die Checkbox anstelle des Standardwerts auf „Ja“ setzen

Beachte dabei, dass du nach dem Ausfüllen der Felder noch unten rechts auf „Einstellungen speichern“ klicken musst, um die Einstellungen zu übernehmen



Schritt 6: Übersicht über die Tickets einer Queue

Wenn du jetzt in einer der vorherigen Ansichten auf eine Queue (z.B. Verleih) drückst landest du auf der folgenden Seite, auf der alle Tickets angezeigt werden, die aktuell in der Queue sind und noch nicht erledigt.

Dabei seht ihr auf einen Blick für jedes Ticket u.a. den Betreff des Tickets, den Auftraggeber, den aktuellen Status und den Besitzer.



Schritt 7: Tickets bearbeiten

Nun sind wir an dem Punkt, wo du so weit bist, ein Ticket zu bearbeiten. Das kannst du entweder in dem du die Webseite vom RT besuchst und da das spezifische Ticket anklickst, oder über die Mail-Benachrichtigung in deinem Mail-Postfach gehst und dort direkt auf die Ticket-Übersicht im RT gehst (Ticket URL)



Die Detail-Ansicht von einem Ticket enthält 2 Teile. Zum einen die Ticket Metadaten und zum anderen den Verlauf.

In den Ticket Metadaten findest du einige Informationen. Die wichtigsten Informationen dabei sind unter anderem der Status, der Besitzer und der Auftraggeber.



Im Verlauf siehst du den Verlauf an Nachrichten, Kommentaren und sonstigen Status-Informationen, die zu diesem Ticket gehören. Beachte dabei, dass die Sortierung hierbei (von oben nach unten) von ältester Transaktion (ganz oben) nach aktuellster (ganz unten) geht.

In jedem Eintrag (Kommentar oder Nachricht) sieht das ganze selbst ähnlich wie eine E-Mail aus. Spannend sind in dem Fall rechts oben jeweils, der geschwungene Pfeil nach Links (=„Beantworte diese Transaktion“) und die Sprechblase (=„Kommentiere diese Transaktion“).



Angenommen du möchtest jetzt einen Kommentar zu einer Transaktion hinzufügen und du hast auf die Sprechblase geklickt. Dann wirst du weitergeleitet zu einer Seite, wo du das Ticket aktualisieren kannst.

Dort hast du zum einen ein freies Textfeld, in welches du deinen Kommentar tippen kannst. Beachte hierbei die Hintergrundfarbe! Gelb zeigt an, dass es sich um einen Kommentar handelt. Üblicherweise werden Kommentare nicht an den Auftraggeber versendet (kannst du auch nochmals rechts im „Aktualisierungstyp“ sehen. Du hast aber die Möglichkeit einmalig ein CC oder BCC zu versenden. Davon rate ich dir aber prinzipiell ab. Ansonsten kannst du im Zuge deines Kommentarverfassens auch den Status und den Besitzer des Tickets anpassen. Wenn du zufrieden mit deinem Kommentar und sonstigen Änderungen bist, klickst du unten auf „Anfrage aktualisieren“



Angenommen du möchtest jetzt eine Nachricht zu einer Transaktion hinzufügen und du hast auf den geschwungenen Pfeil geklickt. Dann wirst du weitergeleitet zu einer Seite, wo du das Ticket aktualisieren kannst.

Diese Seite ist relativ ähnlich zu der Seite zum Hinzufügen von einem Kommentar.

Aber obacht! Der Hintergrund vom Textfeld ist jetzt rot. Das was du dort einträgst wird, nach dem bestätigen unten auf „Anfrage aktualisieren“ auch an den Auftraggeber versendet.

Ansonsten hast du wieder die selben Möglichkeiten zur Modifikation des Tickets und der Transaktion rechts.



Wenn du mit Hinzufügen von Kommentar/Antwort fertig bist, wirst du zurück auf die Ticket-Seite weitergeleitet und siehst dann unten die neueste Änderung/Transaktion am Ticket



Abschließend noch zu den wichtigsten Dingen, um eine produktive und sinnvolle Zusammenarbeit zu ermöglichen: Ticket Besitzer und Status.

Was der Ticket-Besitzer ist, sollte hoffentlich selbsterklärend sein. Wenn du dich einem Ticket angenommen hast, dann trage dich bitte entsprechend auch als Besitzer ein. Das weist zum einen die Verantwortlichkeit sich um das Ticket zu kümmern dir zu und zum anderen sehen auch die anderen ASTis, dass du dich um die Angelegenheit kümmerst.



Die Pflege des Status eines Tickets ist mindestens genau so wichtig, wie das Pflegen des Besitzerverhältnisses. Der Status kann den anderen ASTis eben anzeigen, was der aktuelle Status mit dem Ticket ist. Dabei gibt es eine Liste an Status:

- neu: Das Ticket/Die Anfrage ist neu und wurde noch nicht bearbeitet)
- offen: Das Ticket wurde bereits einmal beantwortet, heißt aber noch nicht, dass dieses auch erledigt ist
- zurückgestellt: Das Ticket hat gerade keine Dringlichkeit oder wartet auf Rückmeldung.
- erledigt: Das Ticket ist erledigt.
- abgewiesen: Das Ticket ist nicht relevant für uns bzw. das behandeln wir nicht.
- gelöscht: Markiert das entsprechende Ticket als gelöscht.
- Zur Kenntnis



Beispiel: Eine neue Verleih-Anfrage kommt rein und erhält automatisch den Status „neu“. Ihr nehmt euch das Ticket und antwortet auf das Ticket. Ihr erwartet aber noch weitere Informationen. Beim Verfassen einer Antwort wird das Ticket automatisch den Status „offen“ erhalten. Jetzt schreibt ihr noch eine Weile hin und her und jetzt seid ihr fertig. Sobald die Anfrage fertig und bearbeitet ist, kannst du dem Ticket den Status „erledigt“ zuweisen und damit hat sich die Angelegenheit auch für die erledigt.

Pro-Tipp: Du kannst aus der Detail-Ansicht eines Tickets direkt oben rechts über „Aktionen“ ein Ticket an dich reißen („Übernehmen“, weist einem entsprechend den Besitz zu) oder den Status „erledigt“ setzen („Erledigen“).



From:

<https://wiki.asta-kit.de/> - **AStA-Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.asta-kit.de/request-tracker?rev=1743885042>

Last update: **05.04.2025 20:30**

