

## Wie kann ich als Agent sensible Informationen aus dem RRZE-Helpdesk (OTRS) entfernen?

15.05.2024 18:22:21

### FAQ-Artikel-Ausdruck

<b>Kategorie:</b>	RRZE: OTRS	<b>Bewertungen:</b>	0
<b>Status:</b>	öffentlich (Alle)	<b>Ergebnis:</b>	0.00 %
<b>Sprache:</b>	de	<b>Letzte Aktualisierung:</b>	13:10:43 - 24.07.2023

### Schlüsselwörter

otrs löschen

### Symptom (öffentlich)

In einem Ticket im RRZE-Helpdesk (OTRS) befinden sich sensible Informationen, wie z. B. Zugangsdaten, Lizenzschlüssel, private Daten, etc., die dort nicht hingehören.

### Problem (öffentlich)

Wie kann ich als Agent sensible Informationen aus dem RRZE-Helpdesk (OTRS) entfernen?

### Lösung (öffentlich)

Bitte schließen Sie das Ticket am besten wie gewohnt, um möglichst wenig Aufmerksamkeit auf das Ticket zu richten, und nehmen Sie umgehend Kontakt mit dem OTRS-Support ["mailto:rrze-otrs@fau.de"] auf. Teilen Sie in Ihrer Nachricht unbedingt die Ticketnummer des entsprechenden Tickets mit. Es ist auch möglich, einzelne Artikel eines Tickets zu löschen; falls Sie dies präferieren, teilen Sie dem OTRS-Support ebenfalls die Artikelnummer mit. Der OTRS-Support wird berechnigte Löschanfragen umgehend bearbeiten.