

Wieso erhalte ich bestimmte Benachrichtigungen aus dem OTRS doppelt?

15.05.2024 16:06:21

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	10:56:32 - 11.01.2021

Symptom (öffentlich)

Ich erhalte bestimmte Agenten-Benachrichtigungen aus dem OTRS doppelt.

Problem (öffentlich)

Wieso erhalte ich bestimmte Benachrichtigungen aus dem OTRS doppelt?

Lösung (öffentlich)

Es gibt in den Benachrichtigungseinstellungen (Symbol "Zahnrad") die Benachrichtigung über Folgeaktionen. Sie dürfen die "Benachrichtigung über Folgeaktionen (Ticket in Ihrem Besitz)" nicht mit der "Benachrichtigung über Folgeaktionen (gesperrtes Ticket)" sowie der "Benachrichtigung über Folgeaktionen (entsperrtes Ticket)" kombinieren. Für den Großteil der OTRS-Agenten ist es empfehlenswert den Haken bei "Benachrichtigung über Folgeaktionen (Ticket in Ihrem Besitz)" zu entfernen, da dies eine von uns angelegte Spezialbenachrichtigung für einen bestimmten Zweck ist. Wenn Sie mit der Maus über diese Benachrichtigung fahren, bekommen Sie einen Hinweis diesbezüglich angezeigt.