

Wie verstecke ich Automatische Antworten in der Ticketansicht?

10.03.2026 10:24:41

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	RRZE: OTRS	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	16:42:08 - 03.02.2026

Schlüsselwörter

Ticket, Filter, Automatische Antwort

Symptom (öffentlich)

Bei der Ticketansicht eines neuen Tickets, wird als erster Artikel die Automatische Antwort angezeigt und man hat lästige Scroll-Arbeit zu leisten, um die ursprüngliche Email des Kunden zu erreichen.

Problem (öffentlich)

Wie verstecke ich Automatische Antworten in der Ticketansicht?

Lösung (öffentlich)

Konfiguration eines Artikelfilters auf Ticketbasis (oder ticketübergreifend):

- Klicken Sie auf ein beliebiges Ticket und navigieren Sie zur Artikelübersicht. Dort finden Sie im rechten oberen Eck ein Trichtersymbol.
- Klicken Sie auf das Trichtersymbol. Dadurch öffnet sich das Menü zur Einstellung der Filteroptionen.
- Hier wählen wir nun unter "Absendertyp" "Kunde" und "Agent" an. Durch einen Klick auf "Anwenden" aktivieren wir die Filterfunktion.
- Durch das automatische Neuladen der Ansicht sehen wir nun, dass der Filter angewendet wurde.
- (Optional) Durch das Anklicken des Kästchens "Filtereinstellungen als Standard speichern" wenden wir den soeben eingerichteten Filter für alle Tickets an.

Falls die Filterfunktion wieder deaktiviert werden möchte, können Sie mit einem Klick auf die "Mülltonne" diesen Filter deaktivieren. Falls wieder gewünscht, muss der Filter auf die selbe Art und Weise konfiguriert werden.