

Wie kann ich ein neues Telefon-Ticket direkt einem Agenten zuweisen?

05/19/2026 02:57:51

[FAQ Article Print](#)

Category:	RRZE: OTRS	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
Language:	de	Last update:	15:58:05 - 09/23/2019

Keywords

otrs agent queue

Symptom (public)

Problem (public)

Wie kann ich ein neues Telefon-Ticket direkt einem Agenten zuweisen?

Der Agent, den ich suche, fehlt in der Auswahlliste?

Solution (public)

Im Formular Tickets-Neues Telefon-Ticket gibt es die Möglichkeit das neue Ticket sofort einem bestimmten Agenten zuzuweisen. Hierzu wählen Sie diesen im Feld Besitzer einfach aus.

Wenn der gesuchte Agent nicht in der Liste unter Besitzer angezeigt wird, hilft ein Klick auf das Symbol mit dem runden Doppelpfeil (Alles holen). Standardmäßig werden nur die Agenten angezeigt, die die ausgewählte Queue abonniert haben. Durch einen Klick auf das Symbol werden alle Agenten mit einer Berechtigung auf der ausgewählten Queue geholt.