

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

02/25/2024 16:13:20

[FAQ Article Print](#)

Category:	RRZE: OTRS	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
Language:	de	Last update:	13:10:43 - 07/24/2023

Keywords

otrs löschen

Symptom (public)

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

Problem (public)

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

Solution (public)

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.