

Antrag auf die Dienstleistung OTRS

Allgemeine Hinweise: <https://www.rrze.fau.de/server-hosting/spezialdienste/otrs-ticketsystem/>

Rückfragen richten Sie bitte an den OTRS-Support:

E-Mail: rrze-otrs@fau.de

Regionales Rechenzentrum Erlangen (RRZE) • Entwicklung, Integration, Verfahren (EIV) • Hugentottenplatz 1 a • 91054 Erlangen

<input checked="" type="radio"/> Erstantrag <input type="radio"/> Unter-Queue <input type="radio"/> Änderung <input type="radio"/> Kündigung		(Gewünschter) Name der OTRS-Queue: (Gewünschte Queue-Namen werden u. U. durch Namenskonventionen angepasst.)
Beschreibung des gewünschten Anwendungszwecks, des Änderungswunsches bzw. Kündigungsdatums:		
Antragsteller (Kostenübernahme und rechtliche Verantwortung)		
Organisationseinheiten- nummer / Kostenstelle:		
Verantwortlicher (Nachname, Vorname):		
Stempel der Organisation:		
RRZE-Kundennummer:	(Die Kundennummer dient zur Adressierung der Rechnungen, die für den Betrieb der Dienstleistung anfallen.)	
Dem Antragsteller ist bekannt, dass durch die Beantragung der Dienstleistung Kosten entstehen. Durch die Unterschrift bestätigt der Antragsteller, dass er diese Kosten übernimmt. Vgl. hierzu: www.rrze.fau.de/dienste/konditionen/preise/ .		
Ort, Datum:		
Unterschrift des Antragstellers:		

Queue-Verantwortliche (Inhaltliche und technische Abstimmung)

Queue-Verantwortliche sind die technischen Ansprechpartner einer OTRS-Queue. Es kann einen oder mehrere Queue-Verantwortliche geben. Neue Agenten einer Queue werden durch den Queue-Verantwortlichen über das IdM-Workflow-Portal (Anfragen/Aufgaben) beantragt. Queue-Verantwortliche können ausschließlich Mitglieder der FAU sein und müssen über eine gültige IdM-Kennung verfügen.

	Nachname	Vorname	IdM-Kennung
Queue-Verantwortliche:	(1)		
	(2)		
	(3)		

Ort, Datum und Unterschrift der Queue-Verantwortlichen:

- (1)
- (2)
- (3)

	Nachname	Vorname	IdM-Kennung
Agenten, die zusätzlich zu den oben genannten Queue-Verantwortlichen als Bearbeiter für die Queue eingetragen werden sollen:	(1)		
	(2)		
	(3)		
	(4)		
	(5)		

Eingehende E-Mail-Adresse(n):		

Ausgehende E-Mail-Adr.:

E-Mail-Absendername:

Grußformel und Standardsignatur:
(gerne auch digital übermitteln)

Falls Sie automatische Antworten und/oder Antwortvorlagen für Ihre neue Queue benötigen, übermitteln Sie uns diese bitte in digitaler Form. Die Anrede wird standardmäßig auf „Sehr geehrter Herr <Nachname>“ bzw. „Sehr geehrte Frau <Nachname>“ gesetzt. Dies können Sie auf Wunsch ebenfalls durch uns ändern lassen.

Bearbeitungsvermerke des RRZE

Bearbeitet von:	
Eingangsstempel:	
Bemerkungen:	