



OTRS i obsługa NPA

Warsztaty

OTRS



- Grupowy system obsługi „oficjalnych” E-maili – odpowiadający działowi „kontakt z klientami” w tradycyjnych firmach.
- W zasadzie to zwykły klient pocztowy – poza tym, że jeden adres może obsługiwać wiele osób i wiele adresów może obsługiwać jedna osoba
- aby nie dublować się w odpowiedziach maile zamiast trafiać do skrzynek pocztowych są automatycznie kolejkowane na zasadzie jedna kolejka dla jednego adresu E-mail
- każdy odpowiadacz widzi tyle kolejek do ilu został przypisany lub które sam sobie „zaprenumerował”
- Po udzieleniu odpowiedzi mail jest przenoszony z kolejki do wątku, który jest przypisywany odpowiadaczowi, który pierwszy zareagował, można też „rezerwować” maile bez odpowiadania na nie.
- Raz wzięty wątek może zostać przekazany innemu odpowiadaczowi lub uwolniony z powrotem do kolejki – można też przenosić wątki z jednej kolejki do drugiej
- Odpowiadaczy wspiera lista FAQ-ów – szablonów gotowych odpowiedzi odpowiedzi, które można przywołać do treści odpowiedzi jednym kliknięciem.

OTRS – zrzuty ekranowe



[OTRS]

Tomasz Ganicz (polimerek@gmail.com) Pnd 19 Maj 12:41:40 2008

[OTRS]

Tomasz Ganicz (polimerek@gmail.com) Pnd 19 Maj 12:43:38 2008

van Nieuwenhuizen

 : [Masz 1 nowych wiadomości!](#)

[Zamknij zgłoszenie: 2008051910001341]

[Powrót](#)

Opcje

Temat:

Zamknij

Opcje:

[ [Sprawdź poprawność](#)] [ [Załączniki](#)]

Treść:

Spamer

Załącznik:

[Przełączaj...](#)

[Wstaw](#)

Typ notatki:

Notatka wewnętrzna 

Następny status:

zamknięta bez powodzenia 

Polskie kolejki



Adres	Zastosowanie
info-pl@wikimedia.org	Adres ogólny Wikipedii-pl i innych polskojęzycznych projektów Wikimedia
info-pl-baninfo@wikimedia.org	Adres ratunkowy dla zbanowanych
permissions-pl@wikimedia.org	Rozwiązywanie kwestii NPA w Wikipedia
permissions-commons-pl@wikimedia.org	Rozwiązywanie kwestii NPA na Commons
zarzad@wikimedia.pl	Oficjalny adres Stowarzyszenia Wikimedia Polska

Typowe problemy



- Zgłoszenia błędów
 - Faktyczne błędy
 - Pretensje do treści własnej biografii lub informacji o firmie/instytucji/mieście
 - „Ja wiem lepiej, jesteście głupi”
- Prośby o napisanie arta – zwłaszcza biografii
- Dlaczego mi skasowano artykuł ?
- Skargi na administratorów
- Skargi na bany
- Różne dziwne propozycje „współpracy”

Szczególnie trudne kwestie



- Groźby prawne nt usunięcia dobrze uźródłowionych informacji
- Groźby prawne nt usunięcia informacji, które nie mają źródeł ale ktoś w Wikipedii je uporczywie wstawia
- Bezpośrednie groźby prawne w stosunku do odpowiedzialca lub innego wikipedysty
- Jak się nie zgodzicie na moją wersję biografii, to nie chcę aby była o mnie wzmianka
- Moja data urodzenia jest inna (zwłaszcza dziennikarki)
- Obsługa namolnych sekretarzy VIP'ów
- Zadawnione NPA

NPA – naruszenia praw autorskich



- Oczywiste kasujemy od razu
 - encyklopedie,
 - wykryte źródła papierowe,
 - strony, które nie udzieliły kiedyś zgody,
 - „dorobek” uporczywych wstawiaczy NPA
- Nieoczywiste
 - Ze stron prywatnych
 - Ze stron firm i instytucji
 - Z nieznanego źródła (zwykle papierowego)

NPA – obsługa nieoczywistych



- Wstawiamy szablon `{{NPA|źródło}}`
- Wstawiamy na listę NPA
- Userowi, który napisał arta wstawiamy szablon `{{testNPA}}`.
- Jeśli znamy adres: piszemy maila
- Jeśli nie znamy: poszuka go obsługa NPA (czyli w praktyce obecnie Cancere)
- Odpowiedź na maila forwardujemy na adres: permissions-pl@wikimedia.org
- Obsługa OTRS wstawi do dyskusji hasła odpowiedni szablon z numerem wątku.

NPA - Commons



- Na Commons obsługa NPA jest bardziej skomplikowana...
- Istnieje kilkanaście różnych szablonów do zgłaszania i mocno skomplikowane procedury dla każdego z tych szablonów – m.in.: `{{Non-free logo}}`, `{{Trademarked}}`, `{{Fair_use}}`, `{{No permission since|data}}`, `{{No license}}`, `{{copyvio|źródło}}`, `{{Author missing}}`, `{{Source missing}}` itd.: patrz:

http://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Problem_tags

- Po wsadzeniu szablonu należy umieścić link do obrazka na odpowiedniej stronie i powiadomić jeszcze innym szablonem usera, który wstawił obrazek.
- Nie ma służb wysyłających maile do potencjalnych właścicieli praw autorskich – trzeba zrobić to samemu i ew. zgodę odesłać na adres permissions-pl@wikimedia.org
- Obsługa OTRS wstawi odpowiedni szablon zgody na OTRS

Szablony NPA z OTRS



- Odpowiedź na maila musi zawierać:
 - Wyraźną zgodę na objęcie licencją GNU FDL lub inną wolną wyraźnie określoną treść źródłową
 - Informacje pozwalające jednoznacznie ustalić tożsamość udzielającego zgody
- Jeśli odpowiedź jest niezadowolająca odpowiadacz NPA powinien próbować ją uzyskać – jeśli się nie uda – treść jest usuwana
- Jeśli odpowiedź jest zadowolająca wstawia się szablony:
 - Wikipedia: `{{OTRS|nr kolejki}}`
 - Commons: `{{PermissionOTRS-ID| nr kolejki}}`
- Przy dużej liczbie szablonów do wstawienia, odpowiadacz może poprosić zainteresowanego o wstawienie szablonów samemu
- Gdy zgoda dotyczy całej zawartości jakiejś strony odpowiadacz wstawia informację na stronę: **[Wikipedia:Zapytania o zgodę na wykorzystanie](#)**

Obsługa protestów NPA



- Zgłoszone oczywiste, zadawnione NPA kasujemy od razu i przepraszamy
- Uwaga: Przy stronach WWW trzeba sprawdzić daty i historię zmian – bo czasem jako NPA zgłaszana jest kopia z Wikipedii !!!
- Przy nieoczywistych – podejmujemy próbę uzyskania poprawnej zgody
- Problem odwołań zgód i wymuszeń specjalnej „ochrony” za zgody.