
Zammad (for Agents)

20.05.2021

1	Was ist ein Ticket?	1
1.1	Ticket-Einstellungen	2
2	Ticket Suche	3
2.1	Nach Tickets suchen	3
2.2	Suchen nach Tickets	4
3	Tickets verwalten	7
3.1	Erstellen eines Tickets	7
3.1.1	Ausfüllen des Formulars	7
3.2	Weitergehende Bearbeitung	10
3.2.1	Auf individuelle Nachrichten antworten	10
3.2.2	Hinzufügen neuer Nachrichten/Notizen	11
3.3	Ticket-Einstellungen	12
3.3.1	Gruppe	12
3.3.2	Besitzer	13
3.3.3	Status	14
3.3.4	Priorität	14
3.3.5	Tags	14
3.3.6	Ein Ticket umbenennen	15
3.3.7	Hervorheben von Ticket-Texten	15
4	Ticket-Aktionen	19
4.1	Zusammenfassen von Tickets	19
4.2	Tickets teilen	20
4.3	Tickets verknüpfen	20
5	Tabs	25
6	Arbeiten mit Text Bausteinen	27
6.1	Text Bausteine bei der Ticket-Erstellung	28
6.2	Textbausteine anpassen	28
7	Ticket-Vorlagen	29
8	Erweiterte Suche	31
8.1	Verfügbare Attribute	31

8.2	Eine kurze Auswahl von Ticket Attributen	33
8.2.1	Ticket Attribute	33
8.2.2	Article Attribute	34
9	Makros	35
9.1	an einem einzelnen Ticket	35
9.2	an vielen Tickets	36
10	Empfohlener Arbeitsablauf	37
10.1	Teilen der Arbeit an einem Ticket	37
10.1.1	Neuzuweisen von Tickets	37
11	Zeiterfassung	39
12	Tastenkombinationen für die Tastatur	41
12.1	Formatieren von Texten	41
13	Kunden	45
13.1	Bearbeiten von Kundeninformationen	46
14	Organisationen	49
14.1	Organisations-Profil	49
14.2	Organisations-Statistiken	49
15	Überprüfung deiner Statistiken	53
16	Sichere E-Mail	55
16.1	Was ist S/MIME?	55
16.2	Übersicht	55
16.2.1	Eingehend	56
16.2.2	Ausgehend	56
16.3	Fehlerbehebung	57
16.3.1	Eingehend	57
16.3.2	Ausgehend	58
17	Live-Chat	59
17.1	Ein Ticket aus einem Chat heraus erstellen	60
18	Anrufprotokoll	63
19	Profil & Einstellungsmöglichkeiten	65
19.1	Profil Einstellungen	66
20	Knowledge Base	69
20.1	Erste Schritte	70
20.1.1	Sprachen wechseln	70
20.2	Kategorien bearbeiten	71
20.3	Antworten bearbeiten	73
21	i-doit: Benutzer Tickets um Unternehmen-Assets zu tracken	75
21.1	Warum?	76
21.2	Wie es funktioniert?	76
21.2.1	In Zammad: i-doit Assets mit Tickets verknüpfen	76
21.2.2	In i-doit: Auflisten und erstellen von Tickets für das betroffene Asset	76

Was ist ein Ticket?

In Zammad werden **Tickets** verwendet, um Anfragen von Kunden zu verfolgen. Wenn ein Kunde Dir (oder Deiner Firma) zum ersten Mal eine E-Mail schickt, erstellt Zammad ein neues Ticket. Jede Nachricht zwischen Dir und dem Kunden wird in diesem Ticket gespeichert, bis das Problem gelöst oder der Kunde zufrieden ist und das Ticket schließlich **geschlossen** werden kann.

Im Grunde genommen ist ein Ticket also **eine Ansammlung von Nachrichten zwischen Dir und einem Kunden zu einem einzelnen Vorgang**.

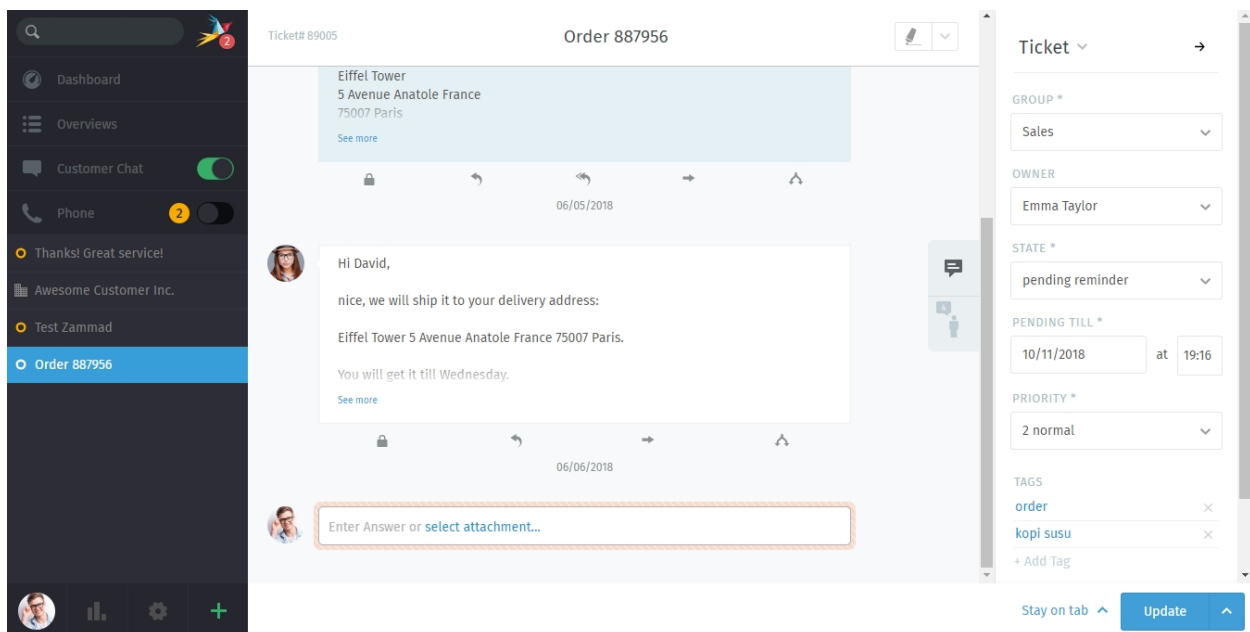


Abb. 1: Ein Ticket ist eine Sammlung von Nachrichten zwischen einem Kunden und einem Agenten.

Hinweis: Du kannst sichergehen, dass Du einen großartigen Job machst, wenn Du 1) auf Tickets schnell reagierst und

2) wenn es in einer akzeptablen Zeitspanne geschlossen wird.

Behalte das Dashboard im Auge, um zu sehen wie gut Du mithalten kannst.

1.1 Ticket-Einstellungen

Tickets besitzen weiterhin noch Metadaten, um sie einfacher zu verwalten. Als Beispiel: Tickets haben Kunden und (optional) einen Agenten; sie können offen oder geschlossen (oder für später markiert) sein; in Gruppen organisiert werden; und verschiedene Prioritäten besitzen.

Der Einfachheit halber bezeichnen wir diese Metadaten als die **Einstellungen** eines Tickets. Alle diese Einstellungen können jederzeit geändert werden. Jede Einstellung wird *hier* ausführlich erläutert. Aber gehen wir vorerst auf die Beiden wichtigsten ein:

Besitzer (optional) Der Agent, **der derzeit dem Ticket zugeordnet ist** (*d.h.* der dafür verantwortlich ist)

Status Warten die Kunden noch auf eine Antwort (**offen**) oder wurde das Ticket gelöst (**geschlossen**)?

Bemerkung: Siehe auch

Eine ausführliche Erläuterung der einzelnen Ticket-Einstellungen findest Du in den folgenden Abschnitten:

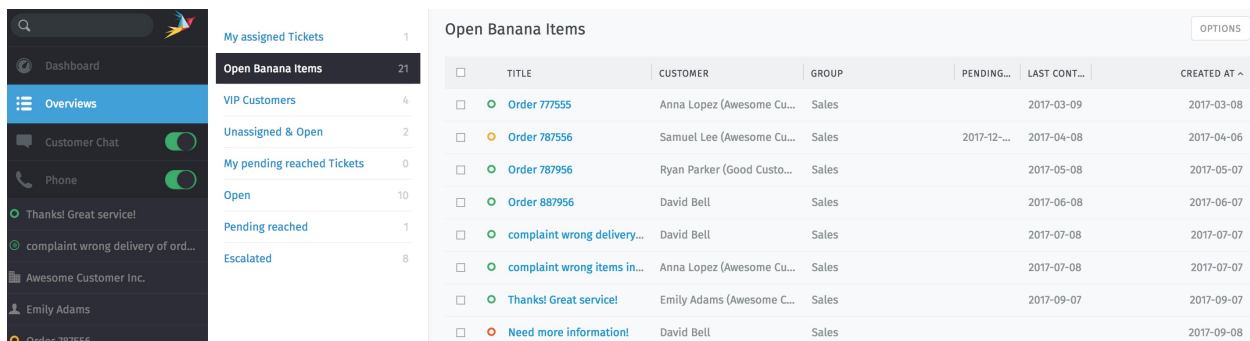
- *Besitzer*
 - *Status*
 - *Gruppe*
 - *Priorität*
 - *Tags*
-

Wenn Du vorhast an Tickets zu arbeiten, sollte man zunächst wissen, wie man Tickets finden kann.

Lies gern weiter, um zu erfahren, wie nach neuen Tickets gesucht und alte Tickets wieder aufgefunden werden können.

2.1 Nach Tickets suchen

Du suchst ein Ticket, was Du bearbeiten kannst? Wirf dafür einen Blick auf die **Übersichten**.



The screenshot shows a web application interface for ticket management. On the left is a sidebar menu with options: Dashboard, Overviews (highlighted), Customer Chat, Phone, and a list of recent tickets. The main content area is titled 'Open Banana Items' and contains a table with columns: TITLE, CUSTOMER, GROUP, PENDING..., LAST CONT..., and CREATED AT. The table lists several tickets, including 'Order 777555', 'Order 787556', 'Order 787956', 'Order 887956', 'complaint wrong delivery...', 'complaint wrong items in...', 'Thanks! Great service!', and 'Need more information!'. Each row has a checkbox in the 'PENDING...' column.

	TITLE	CUSTOMER	GROUP	PENDING...	LAST CONT...	CREATED AT ^
<input type="checkbox"/>	Order 777555	Anna Lopez (Awesome Cu...	Sales		2017-03-09	2017-03-08
<input type="checkbox"/>	Order 787556	Samuel Lee (Awesome Cu...	Sales	2017-12-...	2017-04-08	2017-04-06
<input type="checkbox"/>	Order 787956	Ryan Parker (Good Cust...	Sales		2017-05-08	2017-05-07
<input type="checkbox"/>	Order 887956	David Bell	Sales		2017-06-08	2017-06-07
<input type="checkbox"/>	complaint wrong delivery...	David Bell	Sales		2017-07-08	2017-07-07
<input type="checkbox"/>	complaint wrong items in...	Anna Lopez (Awesome Cu...	Sales		2017-07-08	2017-07-07
<input type="checkbox"/>	Thanks! Great service!	Emily Adams (Awesome C...	Sales		2017-09-07	2017-09-07
<input type="checkbox"/>	Need more information!	David Bell	Sales			2017-09-08

Abb. 1: Klicke auf **Übersichten** im Hauptmenü, um Tickets zu durchstöbern.

Hinweis: Stell Dir Übersichten wie eine Art **Posteingang** vor - jeder mit einem anderen Suchfilter für die Tickets, die dieser anzeigt.

Es gibt **sechs Standard-Übersichten** (Der Zammad-Administrator kann jederzeit **weitere mit eigenen Filtern anlegen**) :

- **Meine zugewiesenen Tickets** (nur *offen* / *warten erreicht*)
- **Nichts zugewiesen & Offen**

- **Meine warten erreicht Tickets** (zuvor als *wartend* markiert und aktuell fällig)
- **Offen** (gesamtes Zammad)
- **Warten erreicht** (gesamtes Zammad, zuvor als *warten auf* markiert und aktuell fällig)
- **Eskaliert** (gesamtes Zammad, eine [Service-Level-Vereinbarung](#) wurde verletzt)

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- Um die Reihenfolge der Anzeige zu ändern, klicke auf die Spaltenüberschriften.
- Um die Breite der Spalten anzupassen, klicke auf die Spaltentrennlinien und passe diese entsprechend an.
- *Ticketstati* haben bestimmte **Farbcodes**:

	Geschlossen
	Vertagt (Als ausstehend markiert; keine sofortigen Maßnahmen erforderlich.)
	Neu / Offen (Bereit zur Behandlung)
	Eskaliert (Benötigt dringend Aufmerksamkeit/ Bearbeitung)

2.2 Suchen nach Tickets

Du suchst ein Ticket? Verwende einfach die **Suchleiste**.

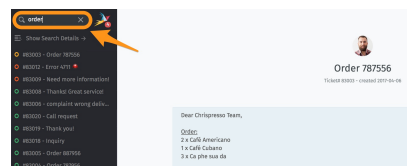


Abb. 2: Die Ergebnisse werden während der Eingabe direkt unter der Suchleiste angezeigt.

Hinweis: It's not just for tickets! Results cover **chat logs**, **customers**, and **organizations**, too.

Hier ist nur eine kleine Auswahl der Bereiche, die die Suchmaschine durchsucht:

- Betreff der Nachricht / Inhalt
- Empfängernamen & E-Mail-Adressen
- Text in Dateianhängen (wirklich!)
- Benutzer-/Organisations-Informationen (z.B. Notizen, die in Kundenprofilen gespeichert sind)

Eine deutlich detailliertere Ausführung für mögliche Suchen findest Du auf unserer Seite für die [Erweiterte Suche](#) .

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Klicke auf die Spaltenüberschriften, um die Reihenfolge der Anzeige zu ändern.

<input type="text" value="order"/>					
Organization 1		User 3		Ticket 12	
#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	OWNER	CREATED AT
83003	Order 787556	Samuel Lee (Awesome Customer ...)	Sales	Christopher Miller (Chrispresso I...	2017-04-06
83012	Error 4711	Samuel Lee (Awesome Customer ...)	Sales	Emma Taylor (Chrispresso Inc.)	2017-09-08
83009	Need more information!	David Bell	Sales	Emma Taylor (Chrispresso Inc.)	2017-09-08
83008	Thanks! Great service!	Emily Adams (Awesome Customer...)	Sales	Christopher Miller (Chrispresso I...	2017-09-07
83006	complaint wrong delivery of orde...	David Bell	Sales	Emma Taylor (Chrispresso Inc.)	2017-07-07
83020	Call request	Emily Adams (Awesome Customer...)	Sales	Christopher Miller (Chrispresso I...	2017-12-15

Abb. 3: Für detaillierte Ergebnisse klicke auf den Link **Suchdetails anzeigen** → direkt über der automatischen Vervollständigungs-Liste.

Tickets verwalten

Hiermit wirst Du wohl größtenteils Deine Zeit in Zammad verbringen.

Wenn Du einmal die folgenden Punkte verinnerlichst, hast Du den Dreh raus.

3.1 Erstellen eines Tickets

Zammad ist bestrebt Tickets automatisch zu erstellen, wenn neue Kundenanfragen eingehen. Aber manchmal kann Zammad einfach nicht wissen, wann ein Problem auftritt – wie zum Beispiel, wenn ein Kunde am Telefon anruft.

In diesen Fällen benötigt Zammad Deine Hilfe, um **ein neues Ticket** zu erstellen.

Ein Agent kann drei verschiedene Arten von Tickets erstellen:

Eingehender Anruf für Anfragen, die **von einem Kunden per Telefon übermittelt** wurden.

Ausgehender Anruf für Anfragen, die von einem **Agenten am Telefon bearbeitet** wurden.

E-Mail versenden für Anfragen, die von einem **Agent per E-Mail gesendet** wurden.

3.1.1 Ausfüllen des Formulars

Hier ist ein kurzer Überblick über die einzelnen Eingabefelder in der Erstellmaske für ein neues Ticket:

Titel Der Titel des Tickets wird als Betreffzeile für alle E-Mail-Korrespondenzen verwendet.

Kunde Bei der Eingabe eines Kunden sucht die Autovervollständigung nur nach **E-Mail-Adressen**. Du **musst** eine Auswahl der Autovervollständigungs-Anzeige auswählen oder einen neuen Kunden anlegen.

Es ist **nicht** möglich, ein Ticket mehr als einem Kunden zuzuordnen.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Sobald ein Kunde ausgewählt wurde, ist sein Profil über das **Ticketfenster** sichtbar.

The screenshot displays the Zammad 'New Ticket' interface. On the left, a dark sidebar contains navigation links: Dashboard, Overviews, Customer Chat, and Phone. Below these is a list of recent tickets and a 'Call Inbound' button. At the bottom of the sidebar, a green '+' button is highlighted with an orange arrow. The main content area is titled 'New Ticket' and features three tabs: 'Received Call' (selected), 'Outbound Call', and 'Send Email'. The form includes fields for 'TITLE *', 'CUSTOMER *' (with a dropdown), 'TEXT *', 'GROUP *' (dropdown), 'OWNER' (dropdown), 'STATE *' (dropdown, currently 'open'), 'PRIORITY *' (dropdown, currently '2 normal'), and 'TAGS'. A 'select attachment...' link is present in the text field. At the bottom, there are 'Cancel & Go Back' and 'Create' buttons. On the right, a 'Templates' panel indicates 'No template created yet' and provides instructions on how to create a new template.

Abb. 1: Klicke auf die **Schaltfläche** , um ein neues Ticket zu erstellen. Der Standard-Tickettyp ist „Eingehender Anruf“.

Abb. 2: Die automatische Vervollständigung den Kunden nicht anhand des Namens finden.

New Ticket

Received Call | Outbound Call | Send Email

CUSTOMER *
Anna Lopez <anna@example.com>

TITLE *

TEXT *
select attachment...

GROUP *
-

OWNER
-

STATE *
open

PRIORITY *
2 normal

TAGS

Cancel & Go Back | Create

Customer ▾ →

Anna Lopez

EMAIL
anna@example.com

PHONE
415-123-5858

ADDRESS
Golden Gate Bridge
San Francisco, CA 94129

NOTE
likes espresso romano -
recommended espresso con panna

TICKETS
open (1)
closed (2)

Text Bei Telefonaten zeichnest Du die Details des Gesprächs auf. Diese Notizen werden nicht an den Kunden gesendet (außer wenn er ein Zammad-Konto hat, dann kann er öffentliche Telefon-Notizen sehen).

Bei E-Mails ist dies der Inhalt der ausgehenden Nachricht.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- Der Texteditor unterstützt das Kopieren und Einfügen (oder Drag & Drop) von **Rich Text**, **Bildern** und **Dateianhängen**.
- Verwende die integrierten Tastenkombinationen (*Tastaturkürzel*), um die Rich-Text-Formatierung anzuwenden.

Ticket-Einstellungen

Bemerkung: Siehe auch

Eine ausführliche Erläuterung der einzelnen Ticket-Einstellungen findest Du in den folgenden Artikeln:

- *Besitzer*
- *Status*
- *Gruppe*
- *Priorität*
- *Tags*

3.2 Weitergehende Bearbeitung

Generell bedeutet „Arbeiten an bestehenden Tickets“, dass man über die Ticket-Maske Kontakt mit einem Kunden hält. Das geht wie folgt:

- Antwort auf eine **individuelle Nachricht** oder
- eine **Nachricht/Notiz** zum Ticket hinzufügen.

Um mehr zu erfahren lies weiter oder überspring die Informationen und gehe direkt zu den [Ticket Einstellungen](#) (das ist die andere Möglichkeit an bestehenden Tickets zu arbeiten).

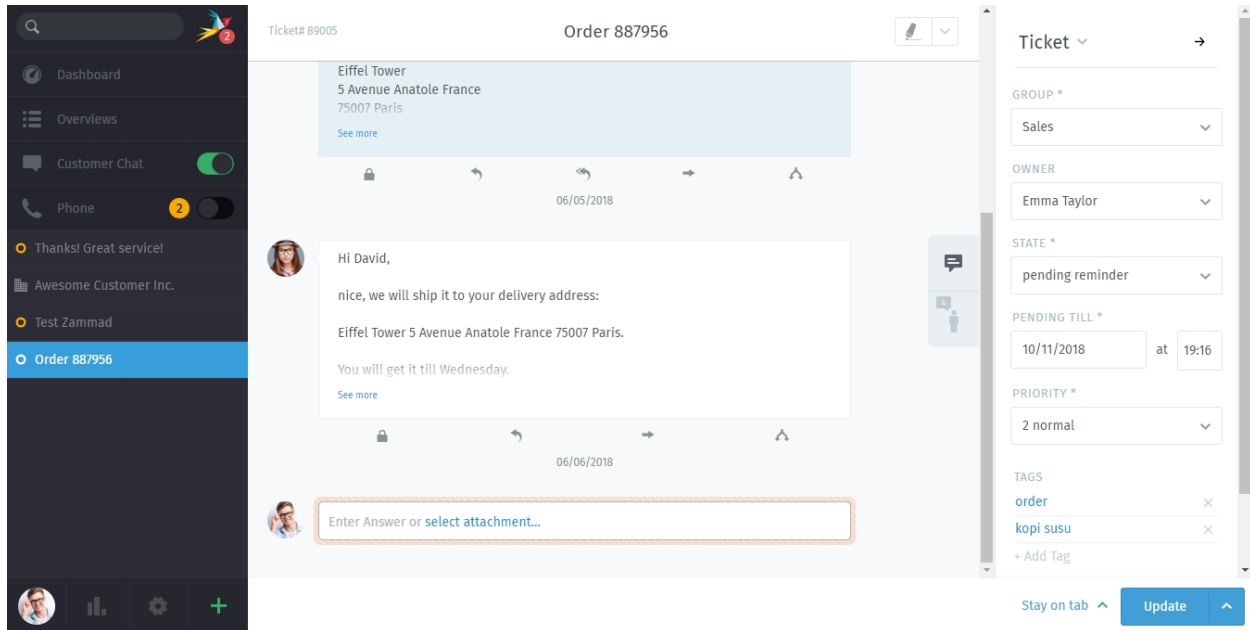


Abb. 3: Tickets sind Sammlungen aus Nachrichten- und Notiz-Beiträgen zu einem Kunden-Anliegen. [Ticketeinstellungen](#) können im **Ticketbereich** auf der rechten Seite verwaltet werden.

Hinweis: Jedes Mal, wenn Du ein Ticket öffnest, erscheint ein neuer Eintrag in Deiner [Tabliste](#) im Hauptmenü.

Zammad sichert automatisch Deine nicht gespeicherten Änderungen in allen offenen Tickets.

3.2.1 Auf individuelle Nachrichten antworten

Verwende die Schaltfläche **antworten** unter einer Nachricht, um direkt darauf zu antworten.

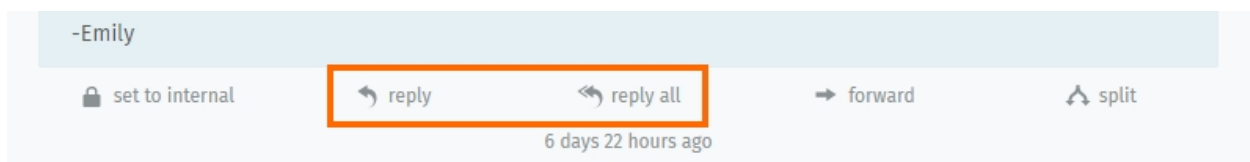


Abb. 4: Als zusätzliche Option wird für E-Mail-Nachrichten mit mehreren Empfängern **Alle antworten** angezeigt.

Genau wie bei neuen Nachrichten, erscheint deine Antwort unten im Thread. Unter der Haube werden Antworten **über den gleichen Kanal wie die originale Nachricht gesendet** (z.B. wenn die ursprüngliche Nachricht ein Tweet war, erhält er die Antwort auch als Tweet).

Hinweis: Du kannst Nachrichten auch **weiterleiten**, wie in jedem E-Mail-Client (Anhänge werden automatisch eingebunden).

Auf diese Weise können Nachrichten mit Personen ausgetauscht werden, die kein Zammad haben (wie z. B. ein Drittanbieter).

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Klicke direkt auf einen Ticket-Eintrag, um detaillierte Informationen dazu zu erhalten.

3.2.2 Hinzufügen neuer Nachrichten/Notizen

Um einen weiteren Artikel hinzuzufügen, klicke auf das Textfeld am Ende des Threads.

Abb. 5: Die voreingestellte Follow-up-Art ist eine „Notiz“. Klicke auf , um einen anderen Artikel-Typ auszuwählen.

Es gibt drei Arten von Follow-ups:

Notiz Notiere Dir selbst und anderen Agenten eine Gedächtnisstütze, wenn es weitere Informationen zum Thema gibt (standardmäßig sind diese vorm Kunden verborgen).

Anruf Protokolliere eine Zusammenfassung eines Telefonats, welches Du mit dem Kunden geführt hast.

E-Mail Schicke über das Ticket eine E-Mail *an Jedermann*. Der Name des Tickets wird gleichermaßen als Betreffzeile verwendet (*Klick auf den Titel, um ihn umzubenennen*).

Hinweis: Klicke auf die Schaltfläche , um die Sichtbarkeit einer Notiz oder Nachricht zu ändern.

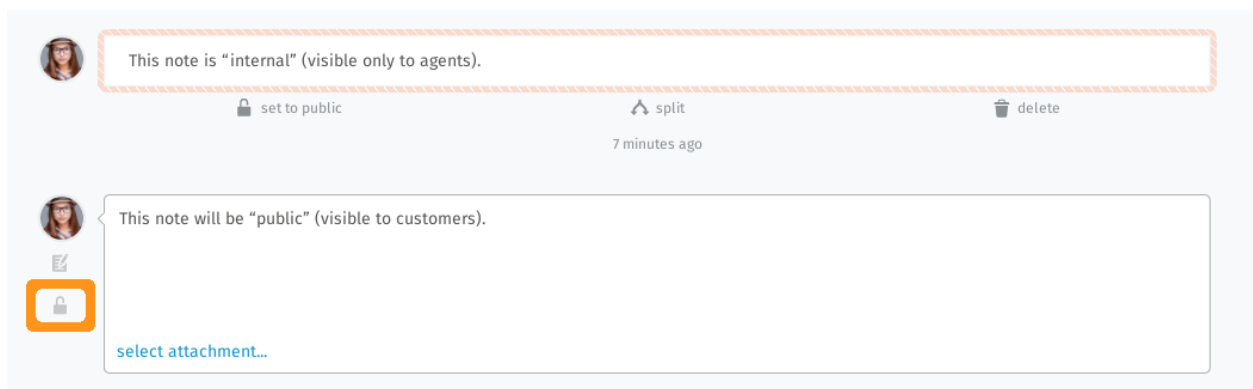


Abb. 6: Die „internen“ Nachrichten werden mit einem lachsfarbenen Rand umrandet und können **nur von anderen Agenten eingesehen werden**.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- Der Text-Editor ermöglicht das Kopieren und Einfügen (oder Drag & Drop) von **Rich Text**, **Bildern** und **Dateianhängen**.
 - Verwende die integrierten Tastenkombinationen (*Tastaturkürzel*), um die Rich-Text-Formatierung zu nutzen.
-

Vorsicht: Ich arbeite hier!

Es kann vorkommen, dass zwei Agenten das gleiche Ticket zur gleichen Zeit geöffnet haben. In diesem Fall können die Dinge schnell durcheinander geraten: Der Kunde könnte von beiden Agenten widersprüchliche Antworten auf das gleiche Problem erhalten; oder Änderungen, die von einem Agenten gemacht wurden, können von dem anderen versehentlich widerrufen werden.

Um diese Situationen zu kontrollieren, informiert Zammad über mögliche Konflikte, indem in der unteren linken Ecke der Avatar jedes Agenten angezeigt wird, die dieses Ticket aktuell geöffnet haben.

Am besten bespricht man dieses Thema mit den Kollegen, damit solche Probleme vermieden werden, bevor sie auftreten.

3.3 Ticket-Einstellungen

Im **Ticket-Bereich** können Einstellungen eines Tickets angepasst werden:

3.3.1 Gruppe

Gruppen sind eine Form der Zugangsberechtigung. Sie erlauben es Dir zu bestimmen *was bestimmte Agenten* mit einem Ticket machen dürfen.

Was?

Angenommen, Dein Unternehmen verwendet Zammad sowohl für den Vertrieb als auch für den Kundensupport. Es gibt zehn verschiedene Agenten, die auf zwei Teams verteilt sind und täglich unzählige Tickets bearbeiten.

Ohne Gruppen könnten alle zehn Agenten jedes Ticket sehen (und beantworten), unabhängig für welche Abteilung es ist. Das muss nicht *per se* problematisch sein, führt aber zu unnötiger Unordnung in den *Übersichten*. (Ein kritischeres Beispiel wäre es, wenn Mitarbeiter z.B. des Supports Nachrichten sehen könnten, die an die Geschäftsführung gehen sollten und so z.B. einsehen können, wie viel die Kollegen im Sales-Team verdienen)

Wenn jedoch jeder Agent einer bestimmten Gruppe zugeordnet wäre, dann würde er immer nur die Tickets sehen, die zu seiner jeweiligen Gruppe gehören.

Bemerkung: Wie kann ich also bestimmen, zu welchem Team ich gehöre?

Du selbst kannst das nicht – das ist die Aufgabe des *Administrators*.

Du kannst jedoch *prüfen* in welchen Teams Du bist - im Bereich für Benachrichtigungen in den *Benutzereinstellungen*:

Profile

- Language
- Avatar
- Password
- Notifications**
- Out of Office
- Calendar
- Devices
- Token Access
- Linked Accounts

Notifications

	MY TICKETS
New Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket update	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket reminder reached	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket escalation	<input checked="" type="checkbox"/>

*** Limit Groups**

GROUP	NOT ASSIGNED & ALL TICKETS
Users	<input checked="" type="checkbox"/>

Sounds

NOTIFICATION SOUND

Abb. 8: Dieser Benutzer gehört nur zu einer Gruppe („Users“).

Also, wo komme ich ins Spiel?

Wenn Du zu mehr als einer Gruppe gehörst, kannst Du ein Ticket von einer Deiner Gruppen zu einer anderen verschieben. Im Allgemeinen muss man dies jedoch nicht tun, es sei denn, man ist Admin oder ein Admin hat das Vorgehen vorher mit einem besprochen.

3.3.2 Besitzer

Der **Besitzer** eines Tickets ist der *Agent der derzeit dafür verantwortlich* ist.

Wessen Aufgabe ist es, Tickets zuzuweisen?

Das ist vom Arbeitsablauf des Unternehmens abhängig; aber in den meisten Fällen kannst Du Dir **selbst Tickets zuweisen**, indem Du ein Ticket aus dem Pool neuer Tickets wählst.

Generell kann jeder Agent anderen Agenten Tickets zuweisen, solange beide die notwendigen Berechtigungen für die *Ticket-Gruppe* haben.

Warum sollte ich ein Ticket jemand anderem zuweisen?

Manchmal, wenn Probleme komplizierter werden, kann es notwendig sein *Vorgänge zwischen mehreren Agenten hin und her zu schieben*, bevor ein Ticket abschlossen werden kann. In solchen Fällen kann es sein, dass Kollegen Dir ein Ticket zuweisen (oder anders herum), nachdem es bereits teilweise gelöst wurde.

3.3.3 Status

Der **Status** eines Tickets bezieht sich auf *sämtliche Schritte bis zur Fertigstellung* und kann wie folgt definiert sein:

- neu
- offen
- geschlossen
- warten auf schließen (*d.h.* das Ticket soll zu einem späteren Zeitpunkt automatisch geschlossen werden)
- warten auf Erinnerung (*d.h.* das Ticket ist ausgeblendet, wird aber später zum geplanten Zeitpunkt wieder erscheinen)

Worin besteht der Unterschied zwischen „neu“ und „offen“?

Stati machen mehr, als nur den Fortschritt anzuzeigen: Zammad hat ein Eskalationsmanagement (sogenannte **“Service-Level-Vereinbarungen”**, bzw. SLAs). Die SLA nutzt Ticket-Stati, um zu erreichen, wie lang es dauert, dass ein Kunde eine Antwort erhält oder das Problem komplett gelöst wurde.

Bei einem *neuen* Ticket hat der Kunde noch keine Antwort zu diesem Thema erhalten.

Bei einem *offenen* Ticket hat der Kunde eine erste Antwort erhalten aber das Problem ist noch nicht gelöst.

Bemerkung: Tickets mit einem *warten* Status haben keine zeitlichen Auswirkungen auf die SLA-Limits.

Ein Ticket kann auf *warten auf Erinnerung* gesetzt werden, wenn Sie zum Beispiel auf eine Rückmeldung eines Drittanbieters warten, der bis nächste Woche nicht verfügbar ist.

3.3.4 Priorität

Die **Priorität** eines Tickets ist eine Einstufung (von 1 bis 3) darüber, *wie dringend oder wichtig* dieses ist.

Aber was macht es und wie soll ich es verwenden?

Im Standard haben die **Ticket-Prioritäten keine Aufgabe**. Euer Zammad-Administrator kann jedoch bei Bedarf Automationen anlegen, die basierend auf der Priorität reagieren - zum Beispiel:

- **Service-Level-Vereinbarung**,
- **Trigger**, und
- **Automatisierungen**.

Prioritäten können auch als Ticket-Filter benutzt werden, wenn man **eigene Übersichten** anlegt.

Mit anderen Worten: **Wende Dich bitte an Deinen Administrator**, um zu erfahren, wie sie benutzt werden sollen.

3.3.5 Tags

Tags sind benutzerdefinierte Markierungen die in Tickets gespeichert werden können, um diese zukünftig einfacher wiederzufinden.

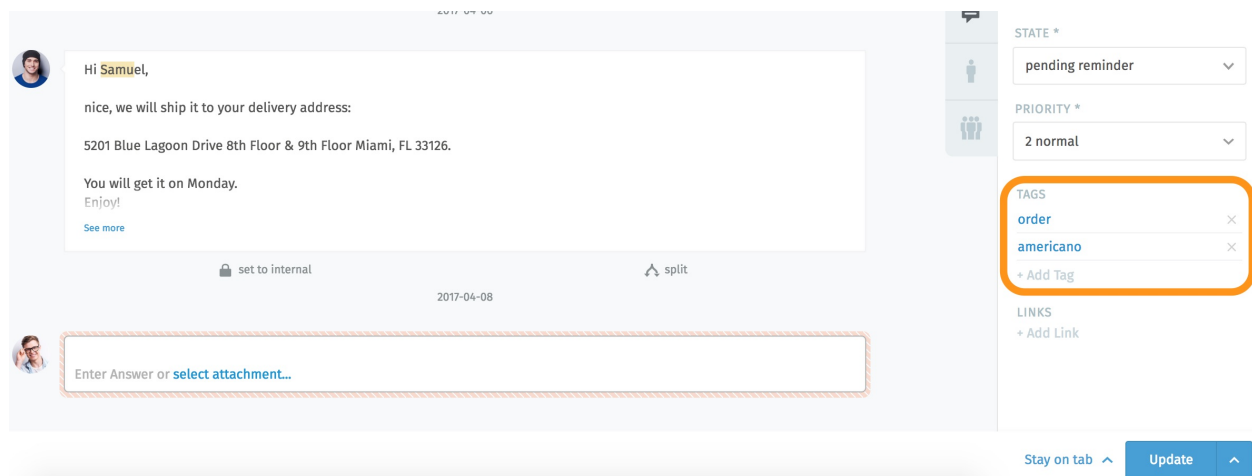


Abb. 9: Klicke auf einen Tag-Namen, um andere Tickets mit dem gleichen Tag anzuzeigen.

Hinweis: *Suche nach Tickets mit einem bestimmte Tag* mit dem `tags:` Suchfilter. Zum Beispiel: Finde alle Tickets mit dem Tag **Bestellung** indem Du nach `tags: Bestellung` suchst.

Bemerkung: Einige Einstellungen sind möglicherweise nicht verfügbar, wenn Du nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügst.

3.3.6 Ein Ticket umbenennen

Um ein Ticket umzubenennen, klicke einfach auf den Titel und beginne mit der Eingabe.

3.3.7 Hervorheben von Ticket-Texten

Verwende das Textmarker-Symbol in der oberen rechten Ecke, um wichtige Textpassagen im Ticket zu markieren. (Deine Markierungen sind **nicht** sichtbar für andere Agenten.)

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Weitere Aktionen sind über das **Untermenü** verfügbar:

Historie Hier findest Du eine detaillierte Liste der Ticket-Updates, die von allen Benutzern seit der Erstellung durchgeführt wurden.

Zusammenfassen Mithilfe dieser Funktion können alle Nachrichten/Notizen auf ein anderes Ticket übertragen werden (siehe *Zusammenfassen von Tickets* für weitere Details dazu).

Kunden ändern Weise dem Ticket einen anderen Kunden zu.

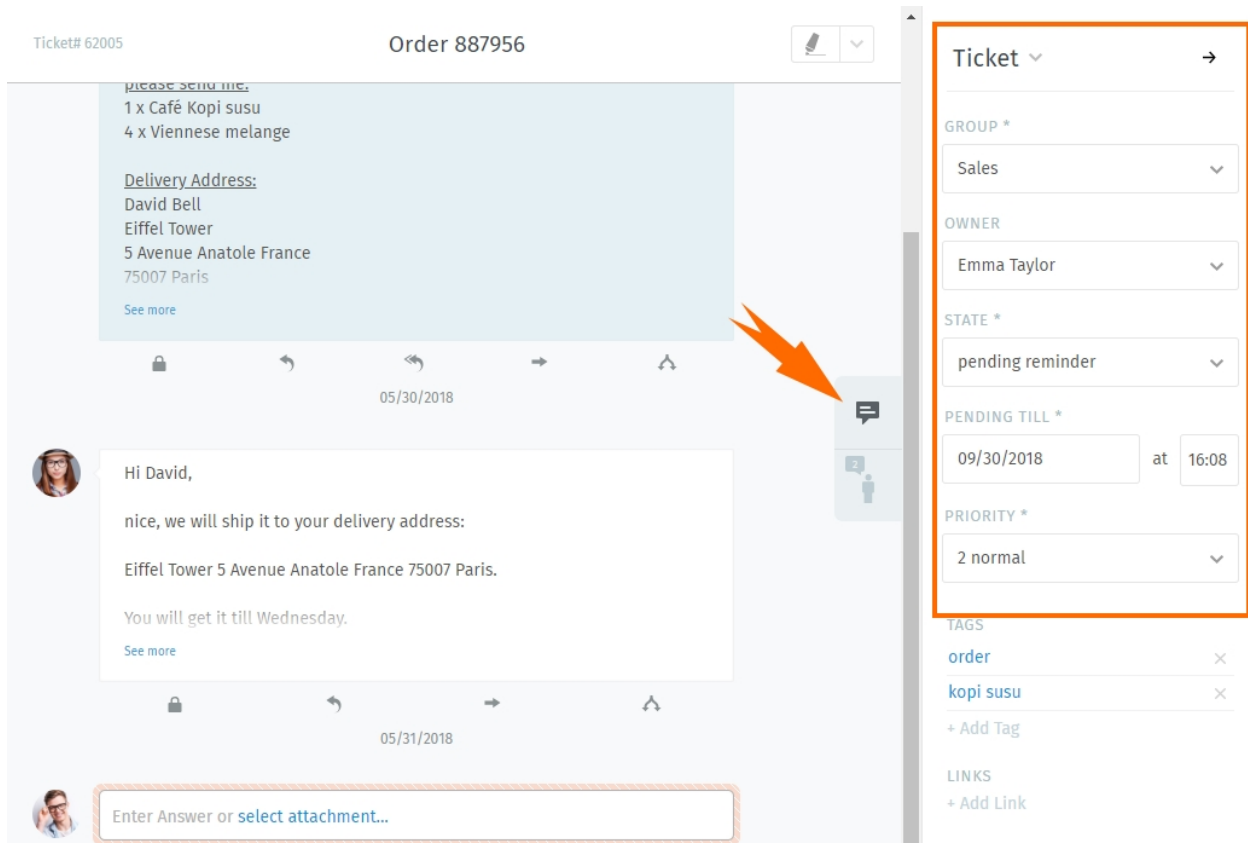


Abb. 10: Klicke auf die Schaltfläche → in der Ecke, um den Ticket-Bereich auszublenzen. Wenn Du auf die Registerkarte klickst, wird der Ticket-Bereich wieder angezeigt.

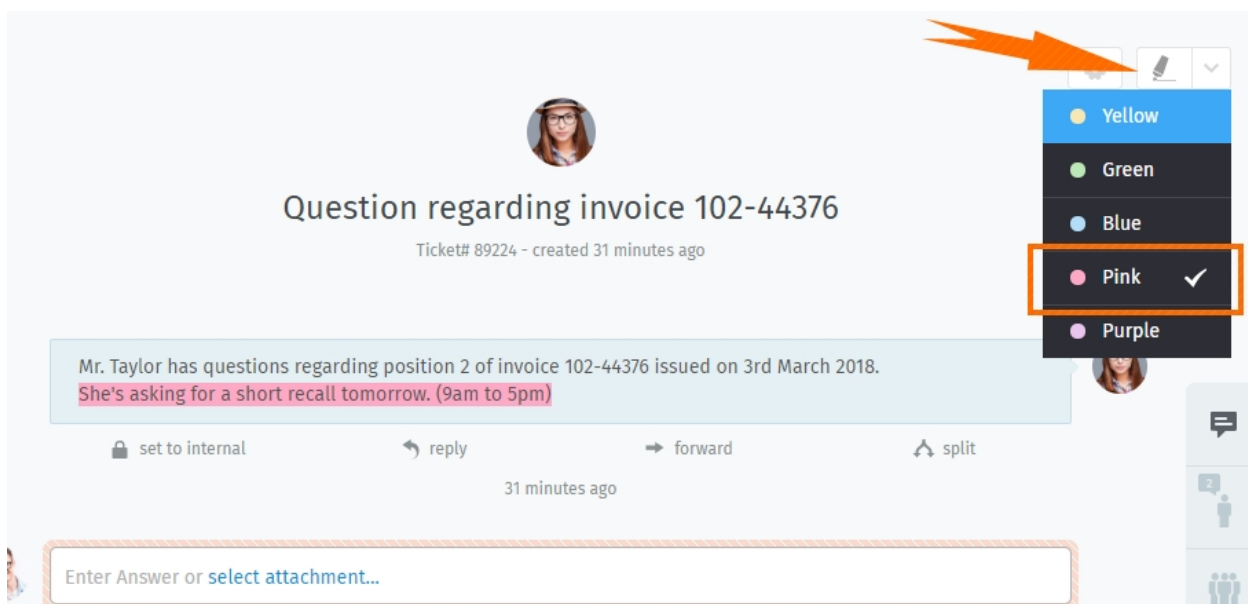


Abb. 11: Durch die Markierung des Textes und einem darauffolgenden Klick auf den Textmarker, wird der Textteil hervorgehoben. Um die Einstellung rückgängig zu machen, klicke erneut auf den Textmarker.

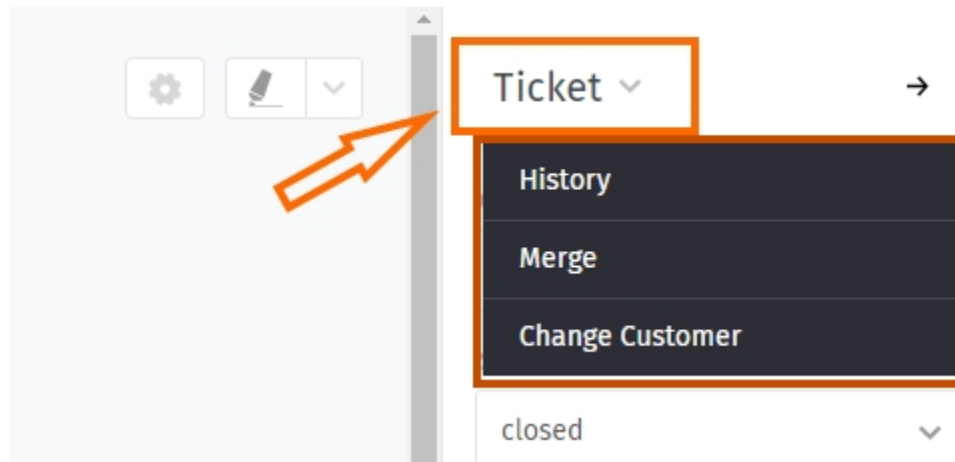


Abb. 12: Klicke auf die Schaltfläche „Ticket“, um weitere Aktionen auszuführen.

Ticket-Aktionen

Im Unterschied zu den Tickteinstellungen (also die *Ticket-Attribute*, die bearbeitet werden können) sind **Aktionen** sozusagen *Arbeitsvorgänge*, die an einem Ticket durchgeführt werden können. Diese werden üblicherweise genutzt, um den gesamten Ticket-Management-Prozess zu erleichtern.

4.1 Zusammenfassen von Tickets

Manchmal kann es vorkommen, dass man zwei Tickets für das gleiche Problem erhält (z.B. weil ein Kunde eine brandneue E-Mail geschickt hat, anstatt auf ein bestehendes Ticket zu antworten).

In diesen Fällen kann es sein, dass Du diese **beiden Tickets zu einem zusammenfassen möchtest**.

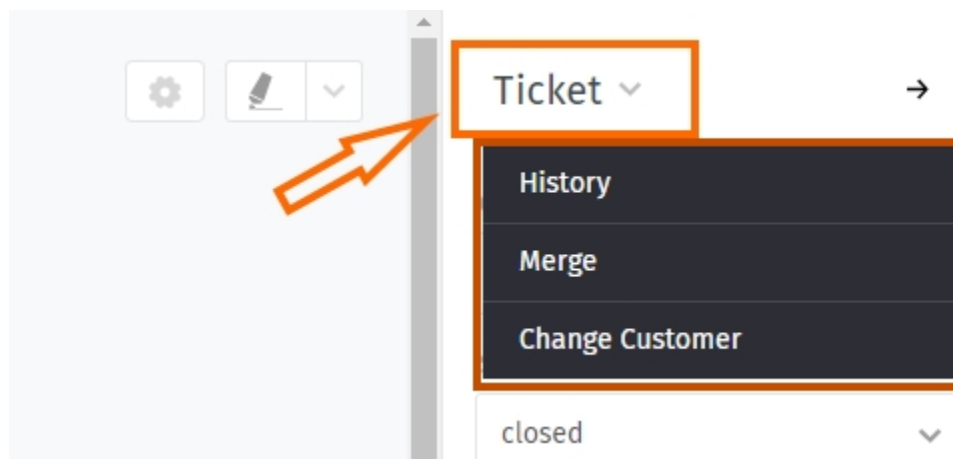


Abb. 1: Um ein Ticket zusammenzufassen, öffne das Untermenü **Ticket** im Ticketfenster.

Bemerkung: Das Zusammenfassen eines Tickets fasst alle Nachrichten und Notizen **aus dem Original** in das ausgewählte Ticket.

Das macht man, indem 1.) der Zusammenfassen-Dialog in Ticket A geöffnet und dann 2.) Ticket B im Zusammenfass-Tool ausgewählt wird (siehe unten). Ticket A wird dann geleert, geschlossen und als *Kind von Ticket B verlinkt*.

Merge

1

MERGE TO TICKET#

RECENT CUSTOMER TICKETS

	#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	CREATED AT
<input type="radio"/>	89009	Need more informati...	David Bell	Sales	9 hours ago
<input type="radio"/>	89005	Order 887956	David Bell	Sales	06/05/2018

2

RECENT VIEWED TICKETS

	#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	CREATED AT
<input type="radio"/>	89003	Order 787556	Samuel Lee (Awesom...	Sales	04/04/2018
<input type="radio"/>	89012	Error 4711	Samuel Lee (Awesom...	Sales	6 hours 1 minute ago

[Cancel & Go Back](#) [Submit](#)

Abb. 2: Der Zusammenfassen-Dialog. Gib ein Ticket zum Zusammenfassen via ID (1) an oder wähle eines aus den Listen (2) aus.

4.2 Tickets teilen

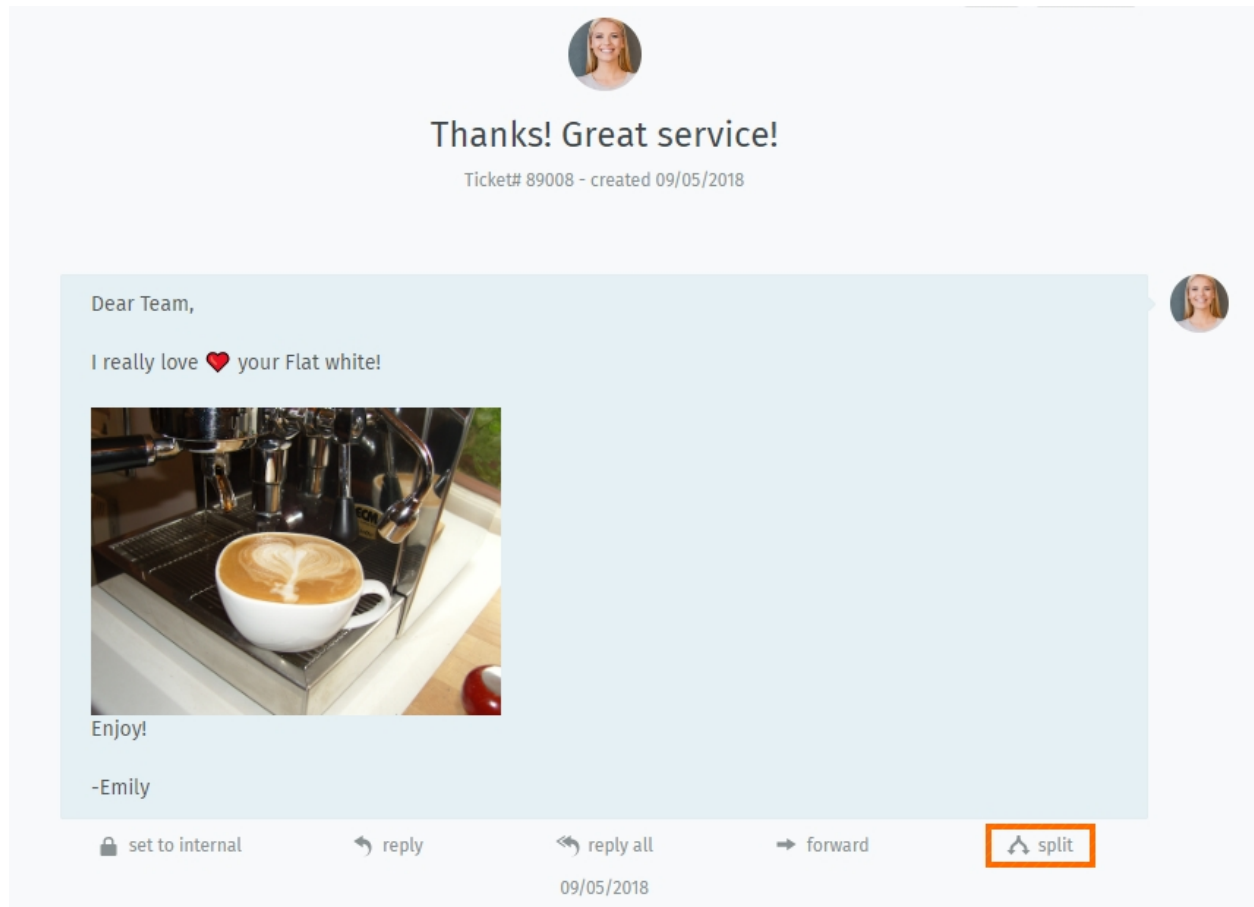
Einige Tickets können mehrere Probleme umfassen oder benötigen eine getrennte Bearbeitung von verschiedenen Abteilungen (z.B. Vertrieb und Kundenservice).

In solchen Fällen kannst Du **eine einzelne Nachricht in ein eigenes Ticket abspalten**. (Alternativ kann es auch sinnvoller sein *einfach abwechselnd mit einem Ticket zu arbeiten*.)

4.3 Tickets verknüpfen

Wenn Tickets zu verwandten Themen auftauchen (z.B. mehrere Kundenbeschwerden über die selbe fehlerhafte Ware) können sie zur einfacheren Identifizierung **miteinander verknüpft werden**.

Tipp: Verlinkte Tickets können optional in einer Eltern-Kind-Hierarchie organisiert werden.



The screenshot displays a Zammad ticket interface. At the top, a customer's profile picture is shown next to the text "Thanks! Great service!" and "Ticket# 89008 - created 09/05/2018". Below this, a light blue message bubble contains the text "Dear Team," followed by "I really love ❤️ your Flat white!" and an image of a flat white coffee. The message ends with "Enjoy!" and "-Emily". To the right of the message bubble is a small circular profile picture of a woman. At the bottom of the interface, there is a row of action buttons: "set to internal" (with a lock icon), "reply" (with a curved arrow icon), "reply all" (with a double curved arrow icon), "forward" (with a right-pointing arrow icon), and "split" (with a split icon and a red border). Below these buttons, the date "09/05/2018" is displayed.

Abb. 3: Klicke auf „abspalten“, um eine Nachricht als Einstieg für ein neues Ticket zu verwenden.

New Ticket

Received Call

Outbound Call

Send Email

TITLE *

Thanks! Great service!


CUSTOMER *

Emily Adams <emily@example.com>

TEXT *

Dear Team,

I really love ❤️ your Flat white!



Enjoy!

-Emily

[select attachment...](#)

Abb. 4: Beim Splitten eines Tickets wird die betreffende Nachricht in den neuen Ticketdialog übernommen. Denke dabei wie gewohnt daran, den **Typ** (Anruf/E-Mail) auszuwählen.


Ticket# 89008

Thanks! Great service!

Ticket# 89008 - created 09/05/2018

Dear Team,

I really love ❤️ your Flat white!



Enjoy!

-Emily

set to internal reply reply all forward split

09/05/2018

Enter Answer or [select attachment...](#)

Ticket ▾ →

GROUP *

Sales ▾

OWNER

- ▾

STATE *

open ▾

PRIORITY *

2 normal ▾

TAGS

feedback ×

positive ×

+ Add Tag

LINKS

CHILD

Thanks! Great service! 1 minute ago ×

+ Add Link

Abb. 5: Das ursprüngliche Ticket ist mit dem neuen Ticket *verlinkt*, was im Ticket-Dialog eingesehen werden kann.

Hi **Samuel**,

nice, we will ship it to your delivery address:

5201 Blue Lagoon Drive 8th Floor & 9th Floor Miami, FL 33126.

You will get it on Monday.

Enjoy!

[See more](#)

set to internal split

2017-04-08

Enter Answer or [select attachment...](#)

STATE

pending reminder ▾

PRIORITY *

2 normal ▾

TAGS

order ×

americano ×

+ Add Tag

LINKS

NORMAL

Error 4711 2017-09-08 ×

+ Add Link

Abb. 6: Klicke auf die Schaltfläche *Link hinzufügen*, um in den Verknüpfungsdialo zu gelangen.

Link

×

Link Ticket

as Normal of Ticket# 83003.

RECENT CUSTOMER TICKETS

#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	CREATED AT
<input type="radio"/> 83012	Error 4711	Samuel Lee ...	Sales	2017-09-08

RECENT VIEWED TICKETS

#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	CREATED AT
<input type="radio"/> 83022	Request	Jacob Smith ...	Sales	just now

[Cancel & Go Back](#)

Submit

Abb. 7: Der Verknüpfungsdialg. Wähle ein Ticket aus, mit dem das Ticket verknüpft werden soll. Entweder durch Angabe der ID (1) oder durch Auswahl eines der Tickets in den aufgeführten Listen (2).

Tabs

Wenn Du Dich durchs Zammad klickst, erscheint eine Liste der Einträge im Hauptmenü. Diese sind Deine **offenen Tabs**.

Bemerkung: Du kannst frei zwischen offenen Tabs wechseln, ohne dass Deine Änderungen verloren gehen – alle nicht gespeicherten Änderungen werden automatisch auf dem Server gesichert.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- *Ticketstati* haben **Farbcodes**:

	Geschlossen
	Vertagt (Als ausstehend markiert; keine sofortigen Maßnahmen erforderlich.)
	Neu / Offen (Bereit zum Handeln.)
	Eskaliert (Benötigt dringend Aufmerksamkeit)

- Ein **pulsierender Punkt** bedeutet, dass in einem Ticket neue Aktivitäten stattgefunden haben, seitdem Du es zuletzt angesehen hast.
 - Mit Drag & Drop kannst Du die Tabs neu anordnen.
-

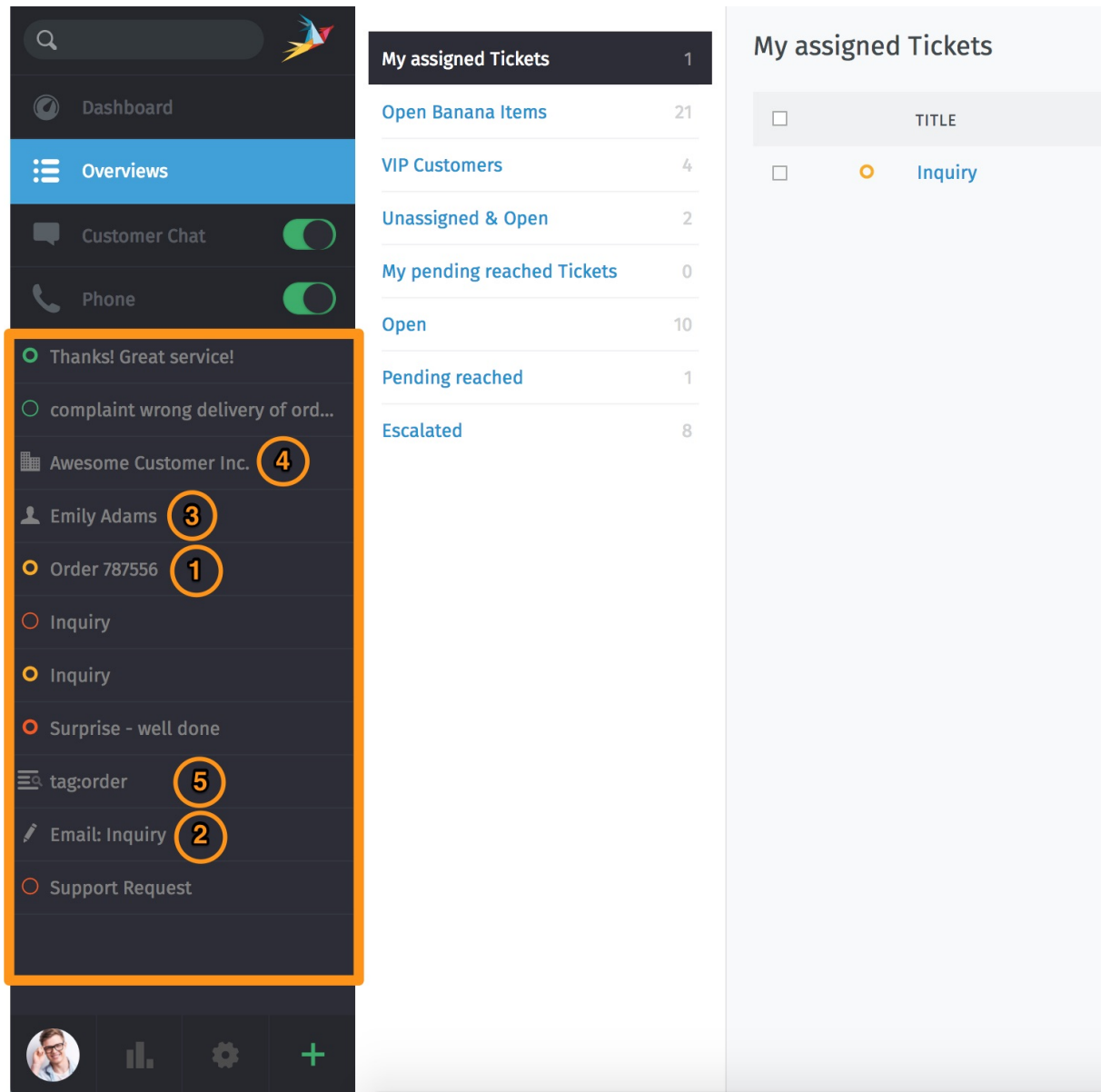


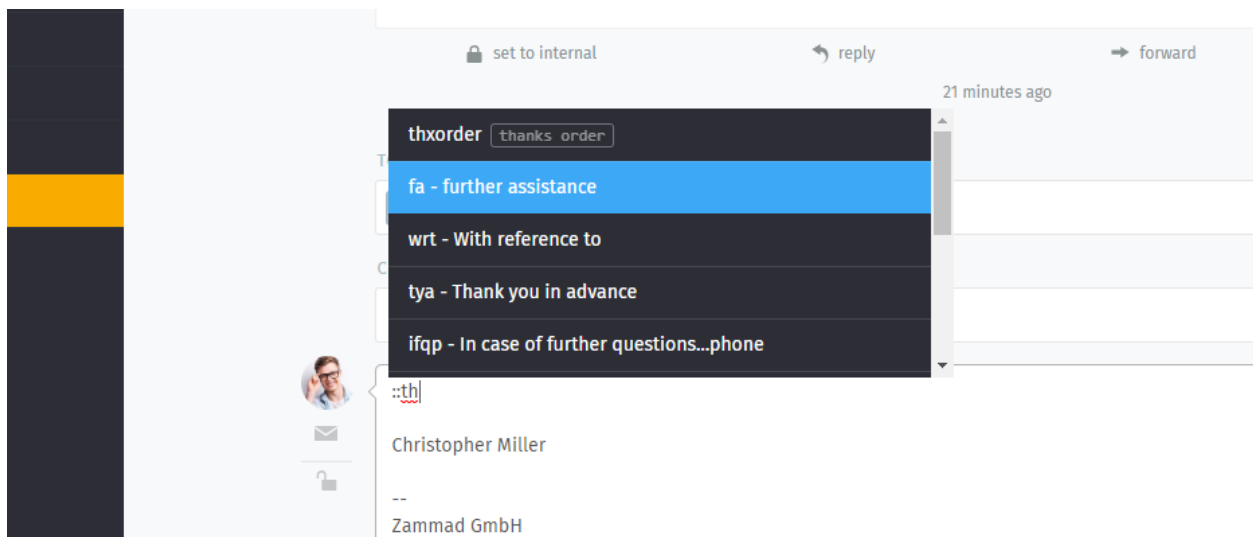
Abb. 1: Die Tabs erscheinen im Hauptmenü, wenn Du verschiedene Bereiche der Anwendung öffnest.

Was kann als Tab geöffnet werden?
1. Vorhandene Tickets
2. Neue Tickets
3. Benutzer
4. Unternehmen
5. Suchanfragen

Arbeiten mit Text Bausteinen

Zammad verfügt über sogenannte Text Bausteine. Diese helfen den Arbeitsablauf zu optimieren, da es keinen Sinn ergibt in jedem Ticket die gesamte Antwort von Hand eintippen müssen. Wähle einfach einen passenden Baustein aus und füge ihn in die E-Mail ein.

Um verfügbare Text Bausteine anzeigen zu lassen, tippe einfach im Textfeld : : . Wenn Du einen passenden Text Baustein gefunden hast, drücke einmal Enter oder nutze die linke Maus-Taste. Zammad fügt dann den Baustein-Text an die Stelle ein, an der sich der Cursor befindet.



Tipp: Du kannst entweder durch alle Bausteine scrollen (mit Maus oder Pfeil-Tasten), den Baustein-Namen tippen oder ein Schlagwort eingeben (sofern Schlagworte gesetzt wurden).

Bemerkung: Warum erscheinen einige Text Bausteine nicht immer?

Text Bausteine können mit **Gruppen** verbunden werden, d.h. sie erscheinen nur, wenn das Ticket an dem Du arbeitest der entsprechenden Gruppe zugeordnet wurde.

Abb. 1: Text Bausteine werden sofort aktualisiert, wenn eine neue Gruppe ausgewählt wurde - Es ist noch nicht mal nötig auf **Aktualisieren** zu klicken.

Woher weiß ich, welche Gruppen zu welchen Text Bausteinen gehören? Frage am Besten beim Administrator nach!

6.1 Text Bausteine bei der Ticket-Erstellung

Du kannst Text Bausteine auch bei der Ticket-Erstellung nutzen. Bei der Ticket-Erstellung könnten zusätzlich auch unsere *Ticket-Vorlagen* praktisch sein.

6.2 Textbausteine anpassen

Administratoren können [hier](#) mehr über die Anpassung von Textbausteinen erfahren.

Ticket-Vorlagen

Wenn öfter Tickets mit gleichen Attributen (z.B. wiederkehrende Vorgänge) angelegt werden müssen, kann man hierzu **Ticketvorlagen** verwenden. Damit kann der Erstellprozess beim nächsten Mal deutlich beschleunigt werden.

The image shows a 'New Ticket' form and a 'Templates' sidebar. The 'New Ticket' form has the following fields:

- Received Call** (selected), **Outbound Call**, **Send Email**
- TITLE ***: Regular Problem
- CUSTOMER ***: Nicole Braun <nicole.braun@zammad.org>
- TEXT ***: I am a ticket that needs to be created regularly. I will remember everything one defines in the template. It's amazing. select attachment...
- GROUP ***: Service Desk
- OWNER**: Christopher Miller
- STATE ***: open
- PRIORITY ***: 2 normal
- TAGS**

The 'Templates' sidebar on the right has the following sections:

- Templates** (with a right arrow)
- SELECT TEMPLATE**: regular_problem (dropdown)
- DELETE** and **APPLY** buttons
- SAVE AS TEMPLATE**: (empty text field)
- SAVE** button

An orange arrow points from the 'Customer' field in the 'New Ticket' form to the 'Templates' sidebar.

Abb. 1: Benutze den Ticket-Bereich auf der rechten Seite, um Ticketvorlagen zu speichern oder laden zu können.

Um eine neue Vorlage zu erstellen, erstell zunächst wie gewohnt ein neues Ticket. Dann, anstatt das Ticket abzusenden, verwende den **Vorlagendialog** im Ticket-Bereich - gib einen Namen an und klicke dann auf „Speichern“.

Wenn das nächste Mal ein Ticket erstellt werden soll, findest Du die Vorlage in der Dropdown-Liste „Vorlage auswählen“. Wähle dann eine Vorlage und klicke auf übernehmen, um die gespeicherte Vorlage auf das neue Ticket anzuwenden.

Hinweis: Jede erstellte Vorlage eines beliebigen Agenten steht allen Agenten zur Verfügung.

Erweiterte Suche

Mit Zammad kannst du die Suchergebnisse auf bestimmte Informationen einschränken. Das erlaubt Dir z.B. Tickets mit bestimmten Schlagworten oder Status zu finden. Die Informationen unten helfen Dir dabei deine Suchergebnisse zu verbessern.

Zum Beispiel kannst Du `customer.attribute` nutzen, um nach einem bestimmten Kunden zu suchen:

```
customer.firstname: John
```

or:

```
customer.lastname: Doe
```

Wenn Du komplexere Suchen nutzen möchtest, kannst du Konditionen mit `()` und `AND/OR` nutzen:

```
state.name: open AND (article.from:me OR article.from:somebody)
```

8.1 Verfügbare Attribute

Hinweis: For a more detailed list of available attributes please take a look into our [Zammad Admin-Dokumentation](#)

Tab. 1: Attribute und ihre Nutzung

Attribut	mögliche Werte	Beispiel	Beschreibung
number	1118566	number:1118566 number:11185*	Suche nach einer Ticketnummer
title	irgendein Titel	title:“irgendein Titel“ title:Drucker title: „irgendein Ti*“	Wenn Du Leerstellen nutzen möchtest, benutze bitte Anführungsstriche. Zammad führt eine UND-Suche über die definierten Suchworte aus. Bei einzelnen Suchbegriffen können die Anführungsstriche weggelassen werden.
created_at	2018-11-18	created_at:2018-11-18 created_at:[2018-11-15 TO 2018-11-18] created_at:>now-1h	Du kannst entweder ein einfaches Datum, einen Datumszeitraum oder >now-xh nutzen. Bitte beachte dabei, dass das Format YYYY-MM-DD lauten muss.
state.name	new open closed	state.name: new state.name:new OR open	Du kannst nach bestimmten Ticket-Stati suchen (und diese mit einem OR kombinieren). Bitte beachte dabei, dass für eine Suche die englischen Begriffe genutzt werden müssen, es sei denn, es wurden eigene Ticket-Stati z.B. in deutsch definiert.
article_count	5 [5 TO 10] [5 TO *] [* TO 5]	article_count:5 article_count: [5 TO 10] article_count:[5 TO *] article_count:[* TO 5]	Du kannst nach Tickets mit einer bestimmten Anzahl von Artikeln suchen (oder sogar nach allem mit 5 oder mehr Artikel; oder bis zu 5 Artikel, wenn nötig).
article.from	*bob*	article.from:*bob*	Zeigt alle Tickets an, in denen Artikel von „Bob“ enthalten sind.
article.body	Hitze Hitze~ /joh?n(ath[oa]n)/	article.body:heat article.body:heat~ articlebody:/joh?n(ath[oa]n)/	Das erste Beispiel zeigt jedes Ticket, welches das Wort „heat“ enthält - Du kannst auch mit dem Operator „~“ eine fehlertolerante Suche durchführen, um nach ähnlichen Worten wie z.B. „head“ suchen zu können. Zammad erlaubt zudem eine Suche mit regulären Ausdrücken, wo immer ein Attribut dies zulässt.

Hinweis: Kombiniere Suchbegriffe

Mit dem Nutzen von AND, OR und TO kannst du Suchphrasen abhängig von der Situation miteinander kombinieren. Sofern nötig kannst Du bei sehr komplexen Suchanfragen auch Phrasen mit () kombinieren und in Abhängigkeit bringen (AND/OR). Solltest du Suchergebnisse erhalten, die Du ausschließen möchtest, kannst du Suchbegriffe mit ! negieren. Hier findest du noch ein paar Beispiele, wie so etwas aussehen kann:

Tab. 2: Beispiele für Suchphrasen-Kombinationen

Suchphrase	Beschreibung
state.name:(closed OR open) AND (priority.name:"2 normal" OR tags:feedback)	Zeige jedes Ticket mit den Stati geschlossen oder offen und einer normalen Priorität oder dem Schlagwort feedback.
state.name:(closed OR open) AND (priority.name:"2 normal" OR tags:feedback) AND !(Zammad)	Diese Suche ergibt das gleiche Ergebnis wie das darüber, mit dem Unterschied, dass das Ergebnis nichts mit „Zammad“ enthält.
owner.email:bob@example.net AND state.name:(open OR new)	Zeige Tickets von bob@example.net die entweder offen oder neu sind.
state.name:pending* AND article_count:[1 TO 5]	Zeige alles mit einem warten auf Status und einer Artikelanzahl von 1 bis 5.

8.2 Eine kurze Auswahl von Ticket Attributen

Anbei findest Du eine Auflistung der wichtigsten Attribute, aufgeteilt in Ticket und Artikel.

8.2.1 Ticket Attribute

- number: String
- title: String
- group: object (group.name, ...)
- priority: object (priority.name, ...)
- state: object (state.name, ...)
- organization: object (organization.name, ...)
- owner: Objekt (owner.firstname, owner.lastname, owner.email, ...)
- customer: Objekt (customer.firstname, customer.lastname, customer.email, ...)
- first_response_at: Zeitstempel
- first_response_in_min: ganze Zahl (Geschäfts-Minuten bis zur ersten Reaktion)
- close_at: Zeitstempel
- close_in_min: ganze Zahl (Geschäfts-Minuten bis Schließung des Tickets)
- last_contact_at: Zeitstempel (Letzter Kontakt durch Kunden oder Agenten)
- last_contact_agent_at: Zeitstempel (Letzter Kontakt durch Agenten)
- last_contact_customer_at: Zeitstempel (Letzter Kontakt durch Kunden)
- create_article_type: String (email|phone|web|...)
- create_article_sender: String (Customer|Agent|System)
- article_count: ganze Zahl
- escalation_at: Zeitstempel
- pending_time: Zeitstempel

8.2.2 Article Attribute

- article.from: String
- article.to: String
- article.cc: String
- article.subject: String
- article.body: String
- article.attachment.title: string (Dateiname von Anhang)
- article.attachment.content: string (Inhalt des Anhangs)
- article.attachment.content_type: string (Dateityp z.B. PDF)

Makros

Makros sind **ein Klick-Abkürzungen** zum Hinterlegen von Änderungen an einem Ticket.

Wenn du regelmäßig die gleichen Änderungen an vielen Tickets (z.B.: schließen und als Spam markieren oder an andere Gruppen zuweisen) durchführst, können Makros dir deinen Job vereinfachen.

Bemerkung: Wie erstelle ich Makros?

Das kannst du nicht – das ist **die Aufgabe deines Administrators**. Wenn du ein spezielles Makro brauchst kann dir dein Zammad-Administrator bestimmt bei der Umsetzung helfen.

Makros können über zwei Wege genutzt werden: an einem einzelnen Ticket oder an vielen Tickets.

9.1 an einem einzelnen Ticket

Der einfachste Weg ein Makro auszuführen ist es, dieses im Sub-Menü von **Aktualisieren** innerhalb der Detailansicht eines Tickets auszuwählen:

Tipp: Makro = Update

Wenn du Änderungen an *Ticket-Einstellungen* vorgenommen hast (einschließlich dem Tippen einer Antwort an den Kunden), übernimmt das Ausführen des Makros auch diese Änderungen.

Aber Achtung: Im Falle eines Konflikts überschreiben die Aktionen des Makros manuelle Änderungen - das betrifft auch Antworten an den Kunden! Wenn du dir unsicher bist, führe das Makro *getrennt* von deinen manuellen Änderungen aus.

Abb. 1: Sofern das ausgewählte Makro dem Ticket eine Notiz hinzufügt, wird jeglicher vorher eingegebener Text im Artikel-Feld entfernt.

9.2 an vielen Tickets

Um ein Makro auf mehrere Tickets anwenden zu können:

1. öffne eine Ticket-Übersicht;
2. wähle deine gewünschten Tickets aus;
3. halte deine Maustaste gedrückt und bewege Sie, um den „Makro ausführen“ Dialog zu öffnen; und
4. lass die Maustaste über dem gewünschten Makro los.

Bemerkung: Es gibt nur einen Unterschied..... Beim Ausführen eines Makros innerhalb eines Ticket, kann Zammad automatisch das nächste Ticket öffnen (oder das aktuelle Tab schließen / nicht schließen), je nach dem, wie das Makro konfiguriert wurde.

Beim Ausführen über Übersichten wird Zammad immer auf der Übersichtsseite bleiben.

Empfohlener Arbeitsablauf

10.1 Teilen der Arbeit an einem Ticket

Manche Tickets benötigen die Aufmerksamkeit von mehr als einen Agenten (oder gar einer ganzen Abteilung!). In diesen Fällen gibt es 3 Möglichkeiten die Arbeit an die richtigen Personen zu verteilen:

1. Wenn ein Ticket 2 verschiedene Probleme behandelt, kannst du es *in zwei Tickets splitten*, und dann das jeweilige Ticket an die richtige “Gruppe” (Abteilung) zuweisen.
2. Wenn dein Part am Ticket abgeschlossen ist und nun ein anderer Agent (oder Abteilung) verantwortlich ist, kannst du es einem Besitzer (oder Gruppe) **neu zuweisen**.
3. Wenn du Unterstützung eines anderen Agenten benötigst, kannst du ihn **@erwähnen**. (Und wenn *du* Benachrichtigungen über Tickets von *anderen Nutzern* haben möchtest, kannst du den **abonnieren Button** nutzen.)

10.1.1 Neuzuweisen von Tickets

Angenommen, ein Anruf geht in der Verkaufsabteilung ein. Ein Vertriebsmitarbeiter nimmt den Anruf entgegen, erstellt ein Ticket und sucht bereits einige Preise für den Kunden heraus. Nach der Aufnahme seiner Notizen entscheidet der Mitarbeiter, dass dieses Ticket an den Kundenservice weitergeleitet werden muss.

Unser Vertriebsmitarbeiter kann sich einfach als **Besitzer** austragen und dann das Ticket in die **Gruppe** des Kundensupports verschieben. *Nun werden alle Agenten des Kundensupports über das eingehende Ticket informiert* und der erste verfügbare Agent kann sich dem Ticket annehmen.

Tipp: Achte darauf, dass die Notizen mit so vielen Informationen wie möglich für den nächsten Agenten hinterlassen werden!

Question regarding invoice 102-44376
Ticket# 89224 - created just now

FROM Christopher Miller <chris@chrispresso.com>
TO Sales

Mr. Taylor has questions regarding position 2 of invoice 102-44376 issued on 3rd March 2018. She's asking for a short recall tomorrow. (9am to 5pm)

CHANNEL phone

set to internal reply forward split
just now

Enter Answer or [select attachment...](#)

Ticket ▾ →

GROUP *
Sales ▾

OWNER
- ▾

STATE
open ▾

PRIORITY *
2 normal ▾

TAGS
+ Add Tag

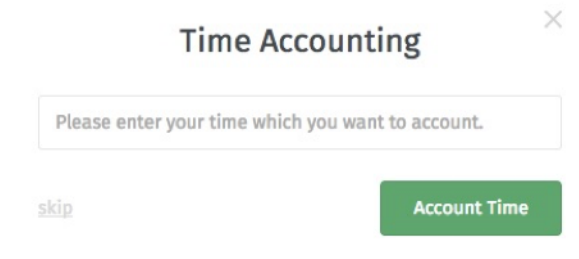
LINKS
+ Add Link

Abb. 1: Ordne ein Ticket neu zu (über die Einstellungen *Gruppe* und *Besitzer*), um die Kollegen zu informieren, was Du bereits erledigt hast.

KAPITEL 11

Zeiterfassung

Zammad unterstützt eine detaillierte Zeiterfassung, damit Administratoren den Überblick behalten können, wie viel Zeit für bestimmte Tickets, Kunden oder Kundenorganisation aufgebracht wird.



Time Accounting

Please enter your time which you want to account.

[skip](#) Account Time

Abb. 1: Wenn die Zeiterfassung aktiviert ist, poppt ein Fenster bei jeder Aktualisierung eines Tickets auf. Gib an, wie viel Zeit Du dafür benötigst (in Minuten oder in der Zeiteinheit, die Du und die Kollegen verwenden).

Bemerkung: Huch? Ich seh gar keinen „Zeiterfassungs-Dialog“ ...

Diese Funktion ist **optional**; wenn Du sie nicht siehst, sobald Du ein Ticket aktualisierst, bedeutet das, dass Dein Administrator sie noch nicht aktiviert hat. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

Tastenkombinationen für die Tastatur

Zammad unterstützt eine Vielzahl von Tastenkombinationen, um Deinen Arbeitsablauf als erfahrener Benutzer zu beschleunigen.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Klicke auf Deinen Avatar am unteren Rand des Hauptmenüs, um auf Dein **Profil und Einstellungen** zuzugreifen.

Alternativ lassen sich die Tastenkombinationen auch über die folgenden Kombinationen (Kombinations-ception!) aufrufen

- STRG + Shift + H (unter Windows)
 - STRG + Shift + H (unter Linux)
 - CMD + STRG + Shift + H (unter macOS)
-

12.1 Formatieren von Texten

Tastaturkürzel können verwendet werden, um die Rich-Text-Formatierung auf folgende zwei Arten anwenden zu können:

Während des Tippens

- Drücke Cmd + I um in den Kursivmodus zu gelangen,
- gib den gewünschten Text ein und
- drücke erneut Cmd + I, um zum normalen Textmodus zurückzukehren.

Alles auf einmal

- Gib den gewünschten Text ein,
- klicke und ziehe mit gedrückter Maus über den Text, um diesen auszuwählen und

Keyboard Shortcuts

×

Navigation

Used anywhere

shift

ctrl

d

 Dashboard

shift

ctrl

o

 Overviews

shift

ctrl

s

 Search

shift

ctrl

a

 Notifications

shift

ctrl

n

 New Ticket

shift

ctrl

e

 Logout

shift

ctrl

h

 List of shortcuts

shift

ctrl

w

 Close current tab

shift

ctrl

tab

 Next in tab

shift

ctrl

shift+tab

 Previous tab

shift

ctrl

return

 Confirm/submit dialog

Used in lists (views and results)

▲

▼

 Move up and down

◀

▶

 Move left and right

enter

 Select item

Used in object views

shift

ctrl

.

 Copy current object number (e. g. Ticket#) to clipboard

shift

ctrl

2x

 ...add object title

shift

ctrl

3x

 ...add object link URL

Translations

Used anywhere (admin only)

shift

ctrl

t

 Enable/disable inline translations

Tickets

Used when viewing a Ticket

shift

ctrl

m

 Open note box

shift

ctrl

g

 Reply to last article

shift

ctrl

j

 Set article to internal/public

shift

ctrl

c

 Update as closed

shift

ctrl

◀ ▶

 Navigate through article

Used when composing a Ticket article

::

 Inserts Text module

??

 Inserts Knowledge Base answer

@@

 Inserts a mention for a user

Text editing

Used when composing a text

ctrl

u

 Format as underlined

ctrl

b

 Format as **bold**

ctrl

i

 Format as *italic*

ctrl

s

 Format as ~~striktthrough~~

ctrl

v

 Paste from clipboard

ctrl

shift

v

 Paste from clipboard (plain text)

shift

ctrl

f

 Removes the formatting

shift

ctrl

y

 ...of whole textarea

shift

ctrl

z

 Inserts a horizontal rule

shift

ctrl

l

 Format as unordered list

shift

ctrl

k

 Format as ordered list

shift

ctrl

1

 Format as h1 heading

shift

ctrl

2

 Format as h2 heading

shift

ctrl

3

 Format as h3 heading

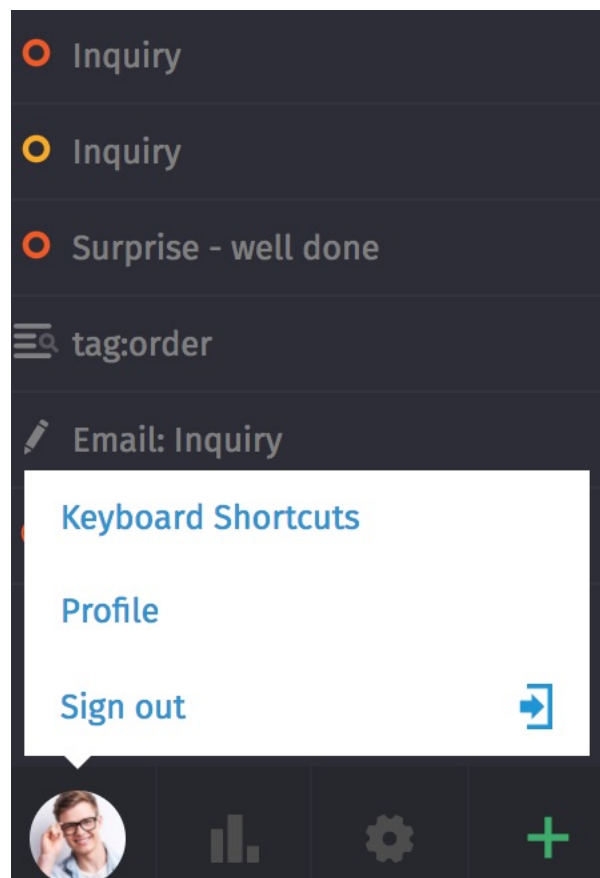
shift

ctrl

x

 Removes any hyperlink

Abb. 1: Der Spickzettel für Tastaturkürzel unter Windows.



- drücke `Cmd + I` , um den Text in kursiv zu ändern.

KAPITEL 13

Kunden

Nutze das **Ticket Fenster**, um Kunden-Profile zu bearbeiten.

The screenshot displays a customer support interface. At the top, it shows 'Ticket# 83003' and 'Order 787556'. The main area contains a conversation history with two messages from a customer named Samuel Lee. The first message is dated 2017-04-06 and contains order details. The second message is dated 2017-04-08 and is a reply. To the right, a 'Customer' sidebar is highlighted with an orange border. It shows the customer's name 'Samuel Lee', email 'samuel@example.com', phone '855-666-7777', address '5201 Blue Lagoon Drive, 8th Floor & 9th Floor, Miami, FL 33126', a note 'likes americano, did order two units', and 'TICKETS open (2)'. An orange arrow points from the conversation area to the customer profile sidebar.

Ticket# 83003 Order 787556

1 x Café Cubano
3 x Ca phe sua da

Delivery Address:
Samuel Lee
5201 Blue Lagoon Drive
8th Floor & 9th Floor
Miami, FL 33126
[See more](#)

set to internal split 2017-04-06

Hi Samuel,
nice, we will ship it to your delivery address:
5201 Blue Lagoon Drive 8th Floor & 9th Floor Miami, FL 33126.
You will get it on Monday.
Enjoy!
[See more](#)

set to internal split 2017-04-08

Enter Answer or [select attachment...](#)

Customer ▾ →

Samuel Lee

EMAIL
samuel@example.com

PHONE
855-666-7777

ADDRESS
5201 Blue Lagoon Drive
8th Floor & 9th Floor
Miami, FL 33126

NOTE
likes americano, did order two units

TICKETS
open (2)

Abb. 1: Wähle den Tab mit der einzelnen Person, um Informationen zum Kunden(-benutzer) zu sehen.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

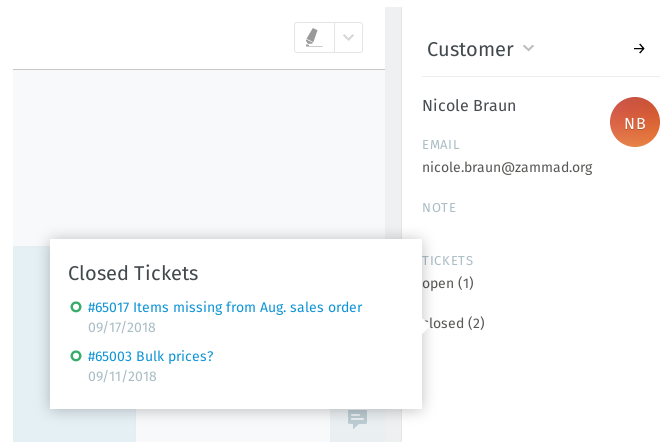


Abb. 2: Fahre mit der Maus über die **offen/geschlossen** Anzeige, um eine Zusammenfassung der anderen Tickets des Kunden zu sehen.

13.1 Bearbeiten von Kundeninformationen

Um das Kundenprofil zu bearbeiten, verwende das **Kunden Untermenü**:

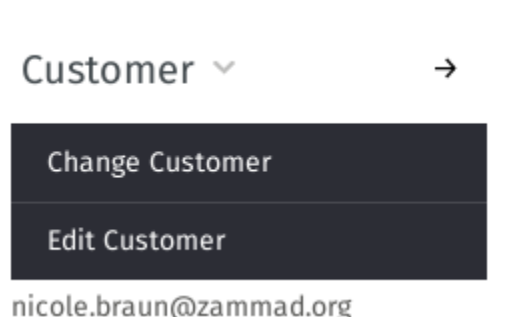


Abb. 3: Klicke auf die Überschrift **Kunde** , um zu weiteren Funktionen zu gelangen.

Die meisten Kundenattribute sind selbsterklärend, aber hier sind ein paar, die etwas irritieren könnten:

Organisation Kunden können zu einer **Organisation** gehören (optional) – [klicke hier](#), um mehr erfahren.

VIP Genau wie die *Ticket Priorität*, kann der **VIP Status** nichts ohne weitere Einstellungen bewirken. Ein Admin *kann* automatisierte Systemkonfigurationen basierend auf diesem Wert einrichten oder dieses Attribut als Filter für *Übersichten* nutzen.

Frage beim Administrator nach, wie dieses Attribut verwenden werden soll (oder Du belässt es einfach so).

Edit: User

FIRSTNAME *

Samuel

LASTNAME *

Lee

EMAIL

samuel@example.com

ORGANIZATION

Awesome Customer Inc.

WEB

PHONE

MOBILE

FAX

DEPARTMENT

ADDRESS

5201 Blue Lagoon Dr.
8th / 9th Floor
Miami, FL 33126

VIP

no

NOTE

Likes americano, ordered two units

ACTIVE *

active

Cancel & Go Back

Submit

Abb. 4: Die Bearbeiten-Maske von Kundeninformationen.

Tickets erfassen die Kommunikation zwischen Einzelpersonen, aber oftmals ist der eigentliche Kunde Deines Unternehmens **ein anderes Unternehmen** (oder **Organisation**). Kunden können zu Organisationen zusammengefasst werden, um deren Aktivitäten als Ganzes zu verfolgen.

14.1 Organisations-Profil

Verwende das **Ticket-Fenster** , um Unternehmensprofile zu verwalten.

Um das Profil der Organisation zu bearbeiten, verwenden Sie das Untermenü **Organisation**:

14.2 Organisations-Statistiken

Mit der Zusammenfassung zu Organisationen können Fragen wie diese beantwortet werden:

- „Wie viele Tickets hat diese Firma in den letzten 12 Monaten erstellt?“
- „Wie viele offene Tickets hat diese Firma aktuell?“
- „Wie alt ist das älteste offene Ticket dieser Firma?“

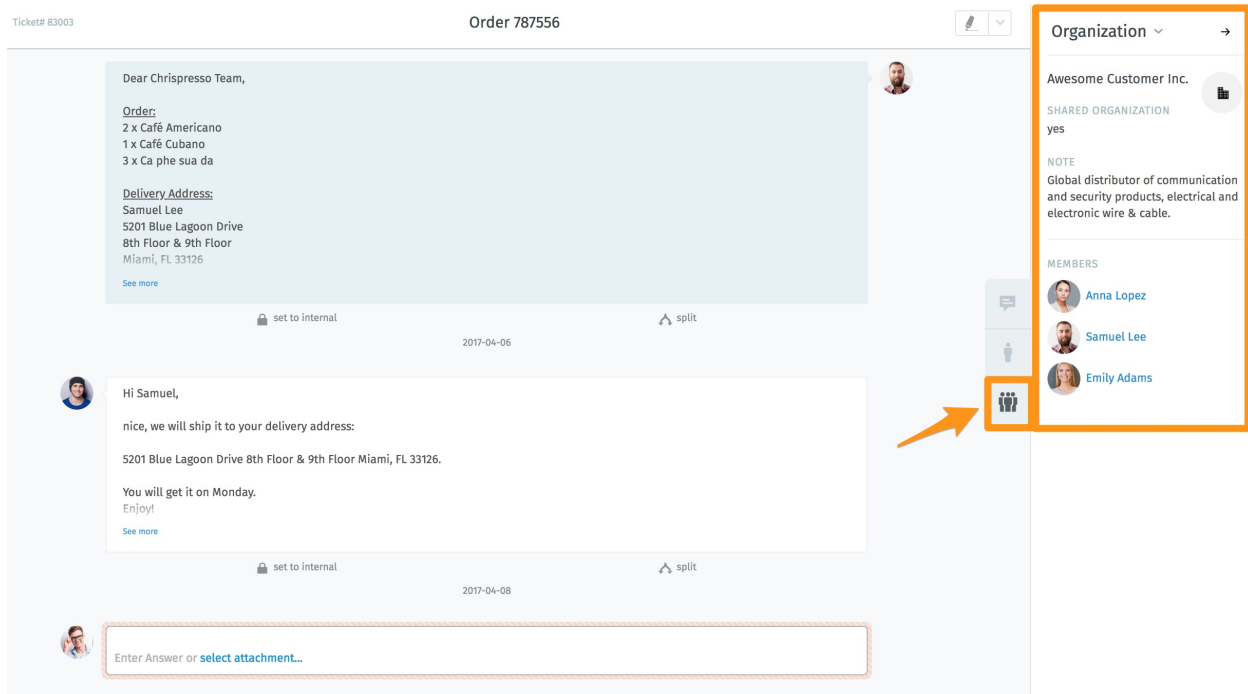


Abb. 1: Klicke im Ticket-Fenster auf die Registerkarte (drei Personen), um das Profil der Organisation anzuzeigen.

Organization →

Edit Organization

Abb. 2: Klicke auf die Überschrift **Organisation**, um auf weitere Funktionen zugreifen zu können.

Edit: Organization

NAME * DOMAIN

Zammad Foundation

NOTE

[Cancel & Go Back](#) [Submit](#)

Abb. 3: Die Bearbeiten-Maske einer Organisation.

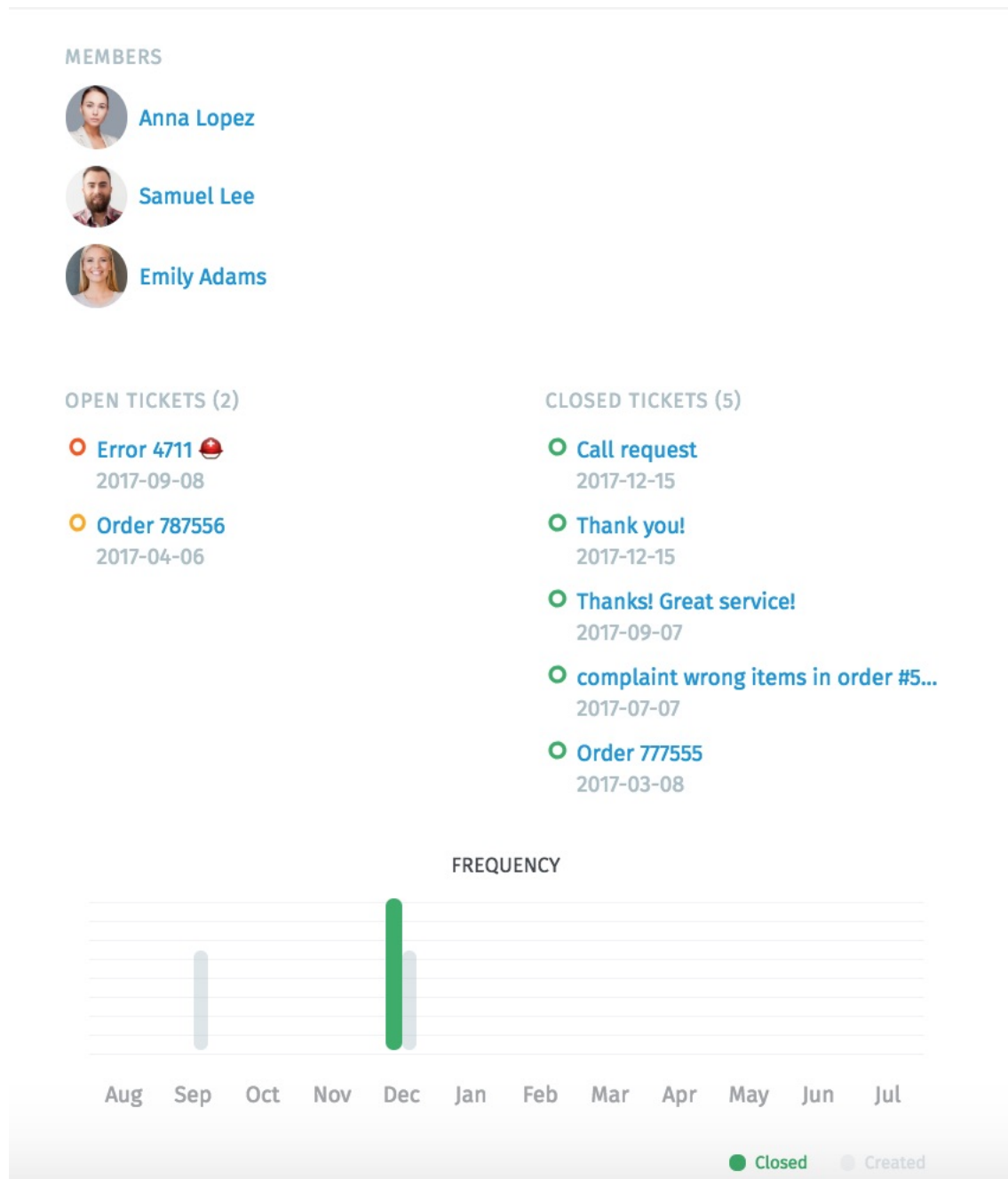


Abb. 4: Klicke auf die Schaltfläche im Ticket-Fenster (rechte Seite → Organisations-Information), um eine detaillierte Aufschlüsselung der Statistiken des Unternehmens anzuzeigen.

Überprüfung deiner Statistiken

Das **Dashboard** ist das erste, was man nach dem Einloggen sieht. Behalte deine Produktivität im Überblick, vergleiche deine Statistiken mit dem Unternehmensdurchschnitt (in Grau unter deinen eigenen) und sehe, was alle anderen treiben.

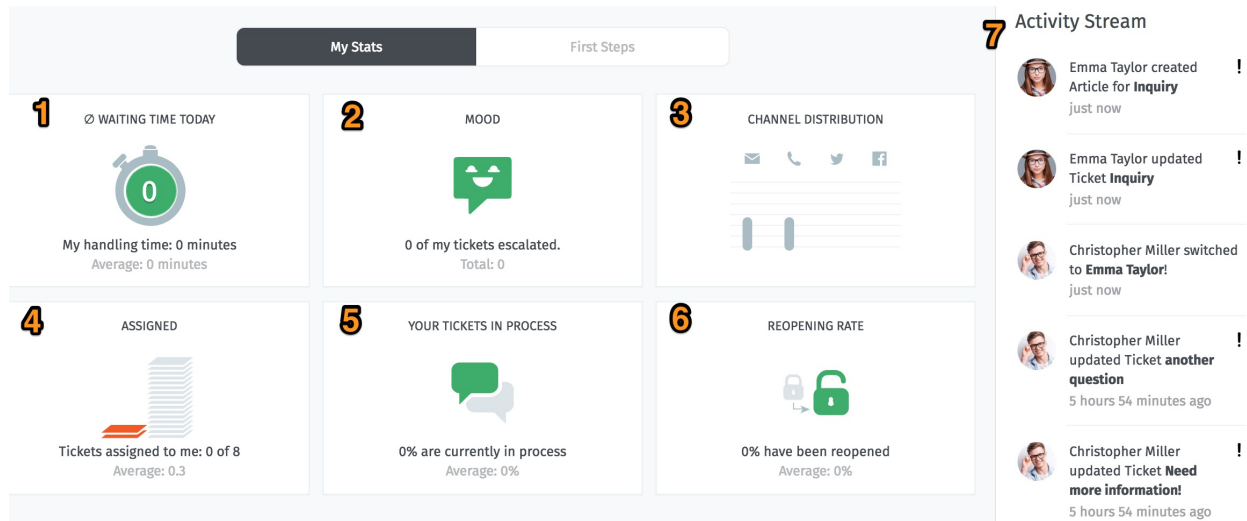


Abb. 1: Auf dem Dashboard finden du eine kurze Zusammenfassung deiner Statistiken (wird alle 30 Minuten aktualisiert).

Legende	
1. Wartezeit heute	Wie lange mussten heute die Kunden im Durchschnitt warten, um eine Antwort von Dir zu erhalten?
2. Stimmung	Wie viele eskalierte Tickets hast du im Moment offen? (Mr. Bubbles wird mürrisch, wenn du zu viele hast...)
3. Kanal Verteilung	Woher kommen deine Tickets? (Zeigt Tickets, die in den letzten sieben Tagen erstellt wurden, ebenfalls sortiert nach eingehend vs. ausgehend .)
4. Zugewiesen	Wie viele von allen offenen Tickets (unternehmensweit) sind dir derzeit zugeordnet?
5. Deine Tickets in Bearbeitung	Auf wie viel Prozent deiner Tickets du in den letzten 24 Stunden geantwortet oder aktualisiert?
6. Wiedereröffnungsrate	Wie viele deiner geschlossenen Tickets sind in den letzten sieben Tagen wieder geöffnet worden?
7. Aktivitäts Stream	Was treiben alle anderen in Deinem Team?

KAPITEL 16

Sichere E-Mail

Zammad unterstützt S/MIME für besonders sichere E-Mail Kommunikation.

Abb. 1: Verwende die **Verschlüsseln** und **Signieren** Schaltflächen um die Verschlüsselung und das Signieren von ausgehenden Mails einzuschalten.

Bemerkung: Hm? Ich sehe keine “Signieren” oder “Verschlüsseln” -Schaltflächen in der Ticket-Ansicht...

Diese Funktion ist **optional**; wenn du sie bei der Ticket Bearbeitung nicht siehst, bedeutet das, dass dein Administrator sie noch nicht aktiviert hat. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

16.1 Was ist S/MIME?

S/MIME ist die am weitesten verbreitete Methode für sichere E-Mail-Kommunikation. Mit S/MIME kannst du **signierte** und **verschlüsselte** Nachrichten mit anderen austauschen.

Signieren beweist dass eine Nachricht nicht manipuliert oder von einem Imitator gesendet wurde.

Mit anderen Worten, es garantiert die **Integrität** und **Authentizität** einer Nachricht.

Verschlüsselung verschlüsselt eine Nachricht so, dass sie nur vom gewünschten Empfänger entschlüsselt werden kann.

Mit anderen Worten, es garantiert **Privatsphäre** und **Datensicherheit**.

16.2 Übersicht

Bemerkung: S/MIME funktioniert nur, wenn das Gegenüber es auch benutzt.





Dein Administrator ist für das Hinzufügen aller erforderlichen Zertifikate in Zammads Admin-Oberfläche verantwortlich.

16.2.1 Eingehend

Die Symbole  und  am oberen Rand einer Nachricht zeigen ihren S/MIME Status an.

Abb. 2: Klicke auf eine eingehende Nachricht, um ihre Details sichtbar zu machen. Fahre mit der Maus über den Sicherheitsstatus, um eine Zusammenfassung des Zertifikates/CA zu sehen.

Tab. 1: Status Symbole (Eingehend)

	Diese Nachricht wurde für Dich verschlüsselt . Selbst wenn sie von einer dritten Partei (Hacker, Regierungsbehörde usw.) abgefangen würde, würden diese sie nicht lesen können.
	Diese Nachricht ist nicht verschlüsselt .
	Die Signatur dieser Nachricht wurde erfolgreich verifiziert . Du kannst sicher sein, dass dies authentisch ist und dass der Inhalt nicht verändert wurde.
	Diese Nachricht ist nicht signiert .





16.2.2 Ausgehend

Verwende die **Verschlüsseln** und **Signieren** Schaltflächen um die Verschlüsselung und das Signieren von ausgehenden Mails einzuschalten.

Bemerkung: Ausgehende E-Mails können nur für *einen einzelnen Empfänger* verschlüsselt werden.

Abb. 3: **Verschlüsseln** und **Signieren** sind sowohl bei neuen Tickets, als auch Antworten auf Tickets vorhanden. Fahre mit der Maus über die Schaltflächen, um ein Zertifikat/eine CA-Zusammenfassung anzuzeigen.

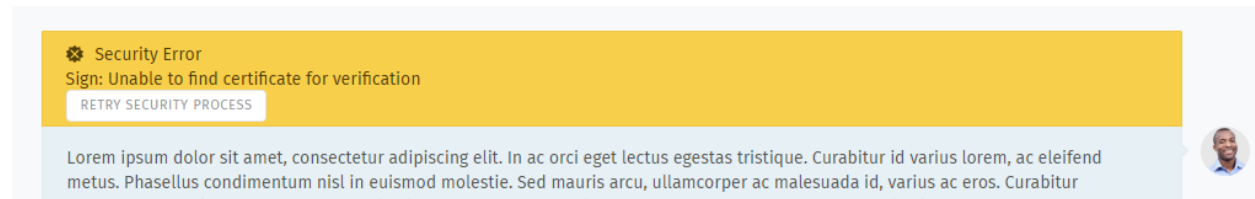
Tab. 2: Status-Symbole (Ausgehend)

	Diese Nachricht wird verschlüsselt . Selbst wenn die Nachricht von einer dritten Partei (Hacker, Regierungsbehörde usw.) abgefangen wird, werden sie nicht in der Lage sein sie zu lesen.
	Diese Nachricht wird nicht verschlüsselt .
	Diese Nachricht wird signiert . Empfänger, die S/MIME verwenden, können bestätigen, dass sie von dir stammt und dass der Inhalt nicht verändert wurde.
	Diese Nachricht wird nicht signiert .

16.3 Fehlerbehebung

16.3.1 Eingehend

„Signieren: Zertifikat für Validierung nicht auffindbar“



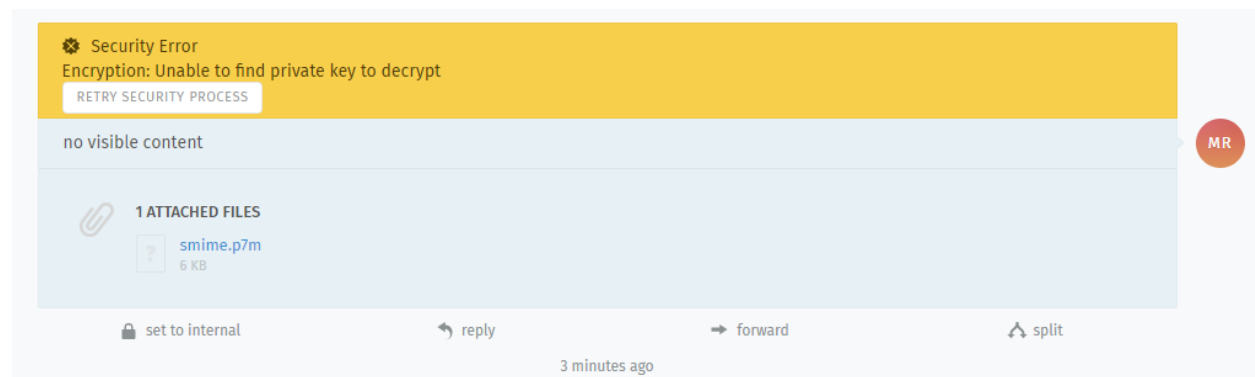
Ohne das Zertifikat des Absenders kann Zammad die Signatur der Nachricht nicht überprüfen.

Bitte Deinen Administrator, das Zertifikat des Absenders zu Zammads Zertifikatsspeicher hinzuzufügen.

Warnung: IMMER die Zertifikate persönlich oder telefonisch überprüfen!

Der ganze Sinn der Signaturprüfung besteht darin, dich zu warnen, wenn jemand versucht, sich als jemand auszugeben, der er nicht ist. Akzeptiere niemals ein Zertifikat von jemandem online, ohne es vorher zu verifizieren.

„Verschlüsselung: Kann keinen privaten Schlüssel zum Entschlüsseln finden“



Diese Nachricht wurde mit einem Zertifikat verschlüsselt, das mit keinem der hinterlegten übereinstimmt. Ohne einen passenden privaten Schlüssel, kann Zammad die Nachricht nicht entschlüsseln.

Bitte deinen Administrator, den privaten Schlüssel deiner Organisation im Zertifikatsspeicher von Zammad zu verifizieren, und bitte den Absender, den öffentlichen Schlüssel, den er zur Verschlüsselung der Nachricht verwendet hat, doppelt zu überprüfen.

Hinweis: Du kannst Deinen öffentlichen Schlüssel sicher mit jedem teilen.

(Aber wenn sie klug sind, treffen sie zusätzliche Vorkehrungen um sicher zu stellen, dass er wirklich dir gehört).

16.3.2 Ausgehend

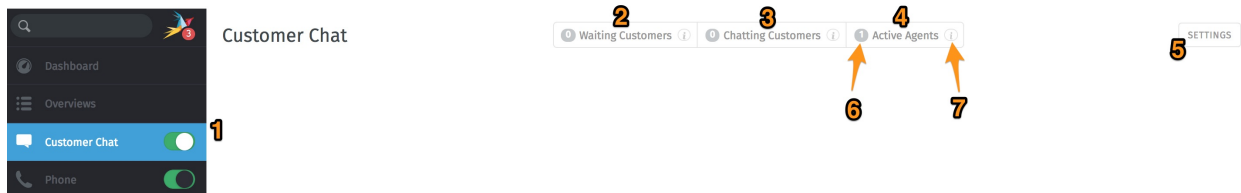
Die Verschlüsseln-Schaltfläche ist deaktiviert Bitte Deinen Administrator, das Zertifikat des Empfängers dem Zertifikatsspeicher von Zammad hinzuzufügen.

Die Signieren-Schaltfläche ist deaktiviert. Bitte Deinen Administrator, den privaten Schlüssel Deiner Organisation im Zertifikatsspeicher von Zammad zu überprüfen.

KAPITEL 17

Live-Chat

Unterhalte dich mit Kunden in Echtzeit über den **Kunden-Chat** .



Chat Einstellungen	
1. An-/ Ausschalten	Aktivieren/Deaktivieren des Chat-Panels. (Wenn es aktiviert ist, erhältst Du Benachrichtigungen über eingehende Chats).
2. Wartende Kunden	Listet Kunden auf, die auf einen Agenten zum chatten warten. Klicken Sie dort drauf, um eine anstehende Chat-Anfrage zu beantworten.
3. Kunden welche chatten	Listet Kunden auf, die sich gerade in einer laufenden Chatsitzung befinden.
4. Aktive Agenten	Listet alle Agenten mit aktiviertem Chat auf.
5. Einstellungen	Klicke hier, um die Konfigurationsoptionen für den Chat anzuzeigen (z.B. automatische Begrüßung und maximale Anzahl gleichzeitiger Chats).
6. Zähler Anzeigen	Zeigt die Anzahl der Benutzer in jedem Abschnitt an.
7. Informationen	Bewege den Mauszeiger über das Symbol, um detaillierte Informationen über die Benutzer in jedem Abschnitt zu erhalten.

Bemerkung: Huch? Ich sehe „Kunden Chat“ nicht im Menü.....

Diese Funktion ist **optional**. Wenn Du Sie nicht sehe in der Navigation nicht sehen kanns, bedeutet das, dass Dein Administrator diese noch nicht aktiviert hat. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

Warnung: Wenn bei allen Agenten das Chat-Panel deaktiviert ist, ist es den Kunden nicht möglich, einen Chat zu starten.

Tipp:

- Du kannst die *Suchleiste* verwenden, um alte Chats jederzeit aus dem Archiv abzurufen.
- Kopieren & einfügen **unterstützt Inline-Bilder** genau wie normalen Text.
- Der Live-Chat unterstützt *Textbausteine*.
- Chats können **umbenannt** oder **getaggt** werden oder es können technische Details des Kunden erfasst werden.

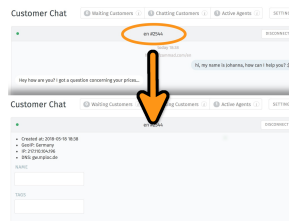


Abb. 1: Klicke auf den Titel im oberen Bereich des Chatfensters, um die Chatdetails zu bearbeiten.

17.1 Ein Ticket aus einem Chat heraus erstellen

Sobald der Chat beendet ist, kann man mit einem einzigen Klick ein Ticket dazu anlegen:

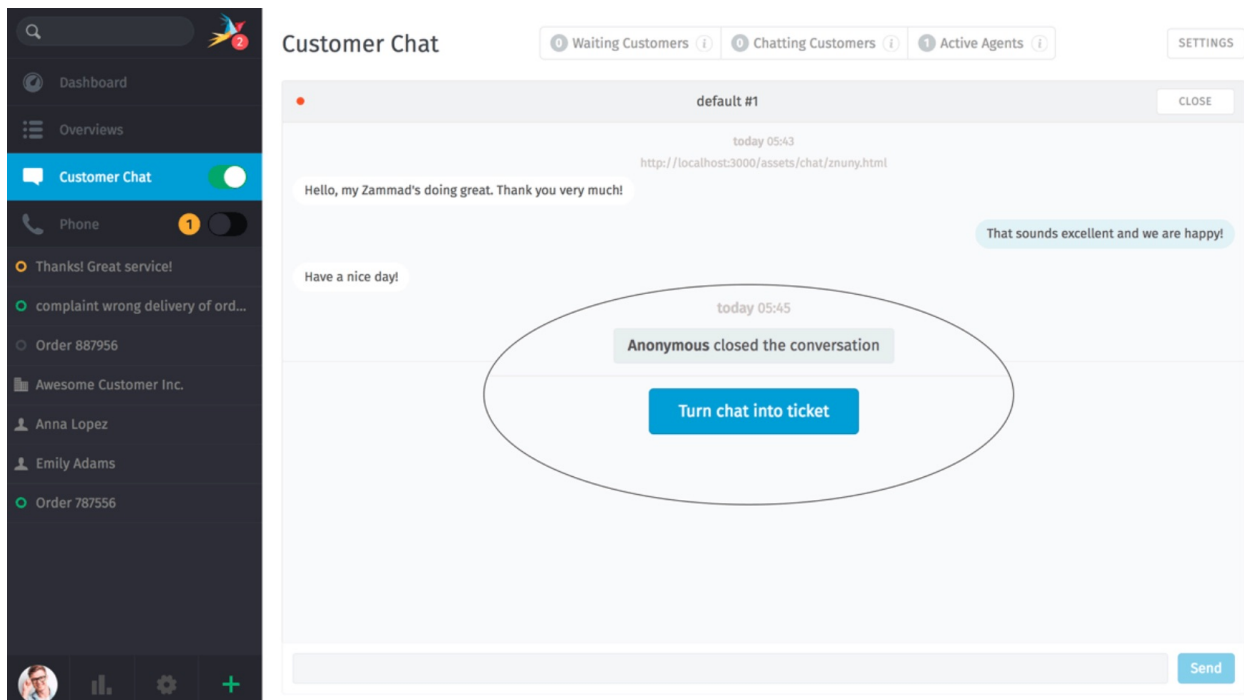





Abb. 2: Die Schaltfläche **Turn chat into ticket** erscheint, sobald der Chat beendet ist.

New Ticket

 Received Call

 Outbound Call

 Send Email

TITLE *

Chat

CUSTOMER *

Enter Person or Organization/Company

TEXT *

https://support.zammad.com/#customer_chat/session/2543

[select attachment...](#)

GROUP *

OWNER

-

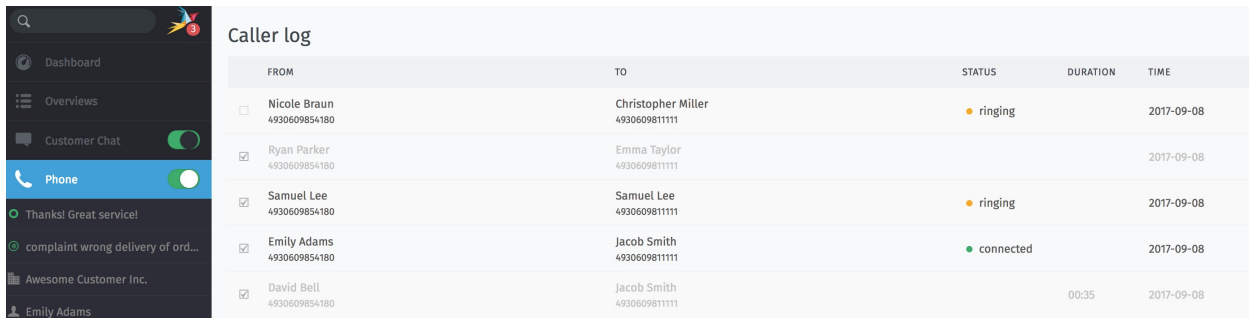
-

Abb. 3: Ein Link zum Chat wird automatisch als erste Notiz des Tickets eingefügt.

KAPITEL 18

Anrufprotokoll

Anzeigen und Verwalten von Anrufprotokollen über das **Telefon**-Fenster.



FROM	TO	STATUS	DURATION	TIME
<input type="checkbox"/> Nicole Braun 4930609854180	Christopher Miller 4930609811111	● ringing		2017-09-08
<input checked="" type="checkbox"/> Ryan Parker 4930609854180	Emma Taylor 4930609811111			2017-09-08
<input checked="" type="checkbox"/> Samuel Lee 4930609854180	Samuel Lee 4930609811111	● ringing		2017-09-08
<input checked="" type="checkbox"/> Emily Adams 4930609854180	Jacob Smith 4930609811111	● connected		2017-09-08
<input checked="" type="checkbox"/> David Bell 4930609854180	Jacob Smith 4930609811111		00:35	2017-09-08

Abb. 1: Aktiviere das Feld **Telefon** , um Benachrichtigungen über eingehende Anrufe zu erhalten.

Bemerkung: Huch? Ich sehe „Telefon“ nicht im Menü...

Diese Funktion ist **optional**. Wenn Du Sie nicht sehen kannst, bedeutet das, dass Dein Administrator diese noch nicht aktiviert hat. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

Hinweis: Das Anrufprotokoll zeigt alle ein- und ausgehenden Anrufe **des gesamten Teams** an.

Tipp: Klicke auf nicht erfasste Nummern im Anruferprotokoll, um **einen neuen Kunden und ein neues Ticket anzulegen**. (Nicht erfasste Telefonnummern können auf diese Weise nicht zu bestehenden Kunden hinzugefügt werden.)

Profil & Einstellungsmöglichkeiten

Klicke auf Deinen Avatar am unteren Rand des Hauptmenüs, um auf Dein **Profil und Einstellungen** zuzugreifen.

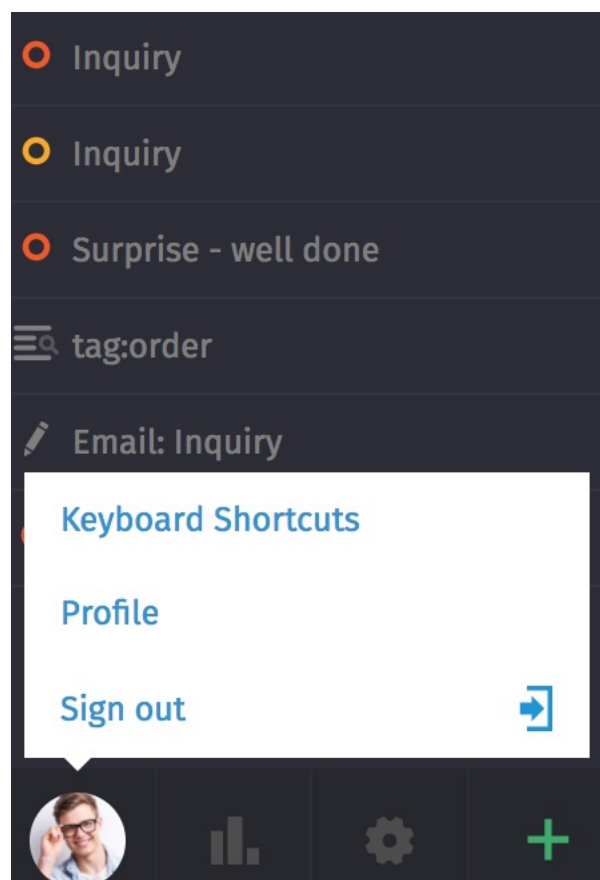


Abb. 1: Hier findest Du benutzerspezifische Einstellungen, eine Liste der zuletzt geöffneten Tickets und nützliche Hintergrundinformationen.

19.1 Profil Einstellungen

Sprache Stell Deine gewünschte Systemsprache ein.

Avatar Hochladen eines Avatarbildes.

Passwort Ändere Dein Anmeldekennwort (dieser Punkt kann vom Systemadministrator deaktiviert worden sein).

Benachrichtigungen Wählen aus wo, wann und für welche Gruppen Du Benachrichtigungen erhältst oder wähle einen neuen Benachrichtigungston.

Notifications

	MY TICKETS	NOT ASSIGNED*	ALL TICKETS*	ALSO NOTIFY VIA EMAIL
New Ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket update	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket reminder reached	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ticket escalation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



Abb. 2: Verwende die ersten drei Spalten, um auszuwählen, wann Du **interne Benachrichtigungen** (siehe unten) erhalten möchtest. Die äußerste rechte Spalte ermöglicht auch eine Benachrichtigung per E-Mail.

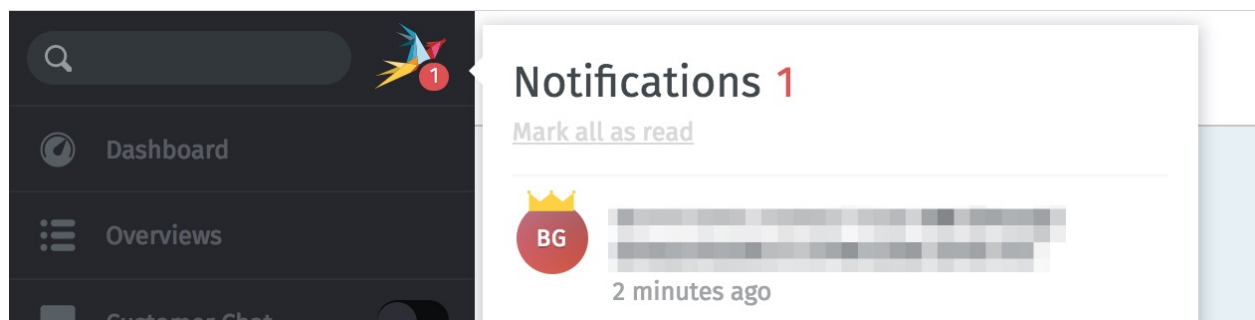


Abb. 3: Interne Benachrichtigungen können nicht deaktiviert werden.

Hinweis: Der Inhalt dieser E-Mail-Benachrichtigungen kann bei selbst gehosteten Installationen angepasst werden. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

*** Limit Groups**


GROUP	NOT ASSIGNED & ALL TICKETS
Sales	 <input type="checkbox"/>
2nd Level	<input checked="" type="checkbox"/>
Service Desk	<input checked="" type="checkbox"/>

Abb. 4: Standardmäßig erhältst Du Benachrichtigungen für alle Tickets für jede Gruppe, der Du angehörst - auch für Tickets, die anderen Agenten zugewiesen sind. Verwende das Feld **Gruppen einschränken**, um Benachrichtigungen für Gruppen einzeln zu deaktivieren. (Du wirst weiterhin Benachrichtigungen für Deine eigenen Tickets erhalten).

Abwesenheit Plane Abwesenheiten im Voraus und benenne einen Vertreter, der Deine Tickets bearbeitet, während Du weg bist.

Dein Vertreter erhält während Deiner Abwesenheit alle Deiner Ticketbenachrichtigungen und erhält eine benutzerdefinierte *Übersicht*, um den Überblick über Deine Tickets zu behalten.

Bemerkung: Du wirst auch **weiterhin Benachrichtigungen erhalten**, während Du abwesend bist!

Kalender Füge Deine Ticket-Deadlines zu Deiner eigenen bevorzugten Kalender-App mit dem ICAL-Link hinzu, der in diesem Einstellungsfenster angezeigt ist.

Geräte Hier findest Du eine Liste aller in Deinem Zammad-Konto angemeldeten Geräte (bei Bedarf kann der Zugriff widerrufen werden).

Token Zugriff Generiere einen persönlichen Access Token für jede Anwendung, welche auf die Zammad API zugreifen soll.

Vorsicht: Erstell immer einen neuen Token für jede Anwendung, die Du mit Zammad verbindest! (Das ermöglicht es, den Zugriff auf eine einzelne Anwendung zu widerrufen, falls ein Token jemals gefährdet wird.)

Verknüpfte Accounts Hier siehst Du eine Liste der Dienste von Drittanbietern (z.B., Facebook oder Twitter), die mit Deinem Zammad-Konto verknüpft sind.

KAPITEL 20

Knowledge Base

Verwalte, bearbeite und strukturiere alle Artikel im **Knowledge Base** - Bereich.

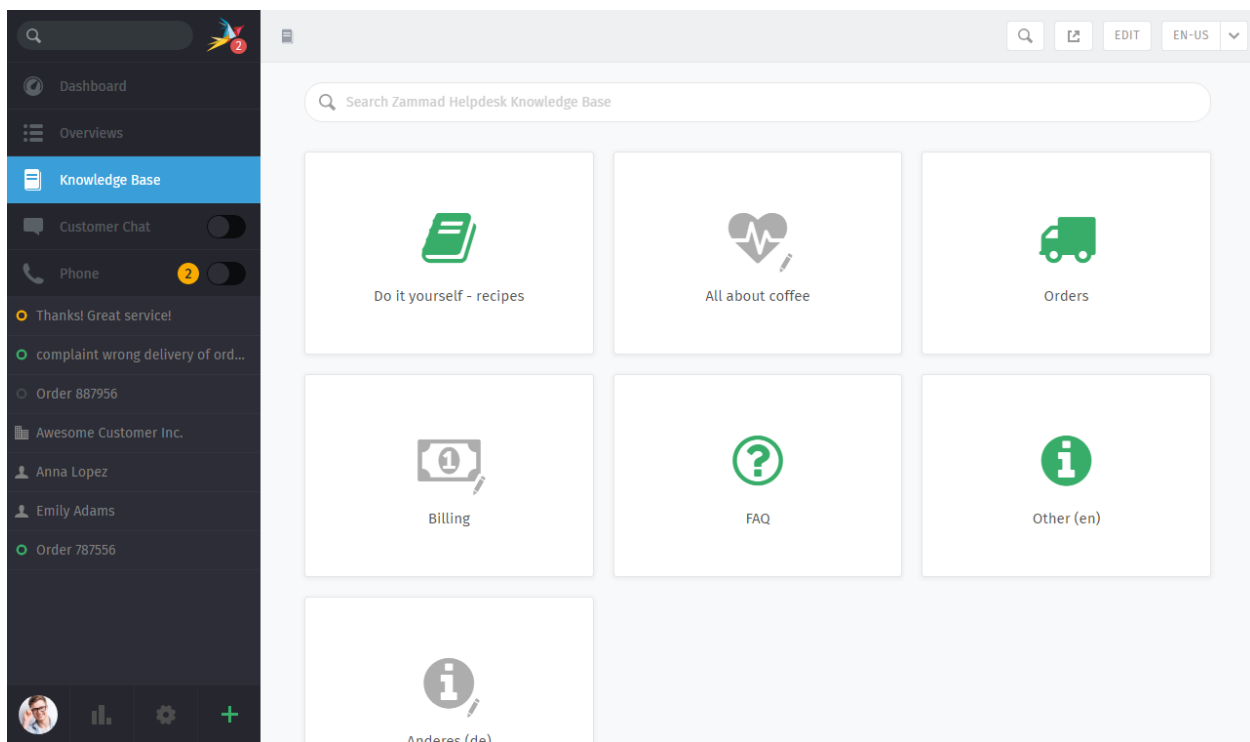
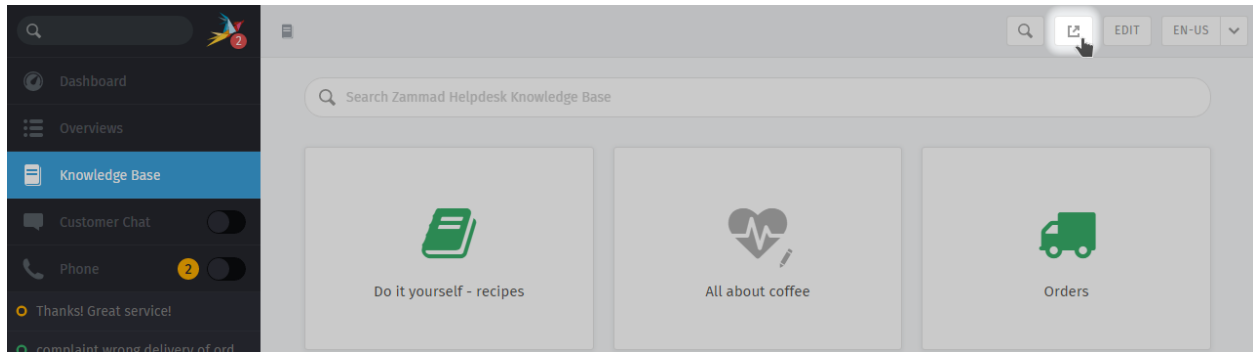


Abb. 1: Das Fenster der Wissensdatenbank beginnt im **Vorschau-Modus**. Mit einigen kleinen Ausnahmen zeigt der Vorschau-Modus an, wie die veröffentlichte Wissensdatenbank aussehen wird.

Bemerkung: Huh? Ich sehe den “Knowledge Base” Menü-Punkt nicht ...

Diese Funktion ist **optional**. Wenn Du sie nicht sehen kannst, bedeutet das, dass Dein Administrator diese noch nicht aktiviert hat. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

20.1 Erste Schritte



Mit dem **Button** in der oberen Symbolleiste gelangt man zur öffentlichen Knowledge Base.

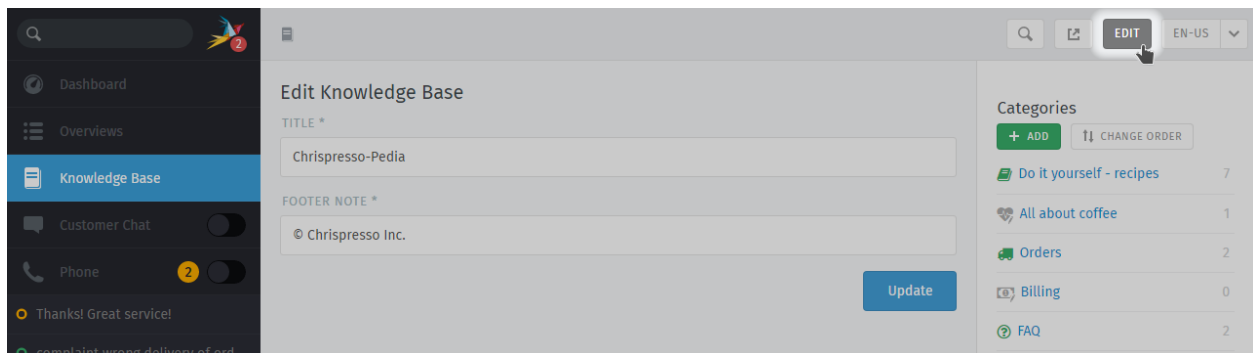


Abb. 2: Verwende im Bearbeitungsmodus das Menü auf der rechten Seite, um durch die Wissensdatenbank zu navigieren.

Wechsle mit dem **“Bearbeiten”- Button** in der oberen Symbolleiste in den **Bearbeitungsmodus** (und wieder zurück).

Bemerkung: Huch? Ich sehe keine **“Bearbeiten”** Schaltfläche...

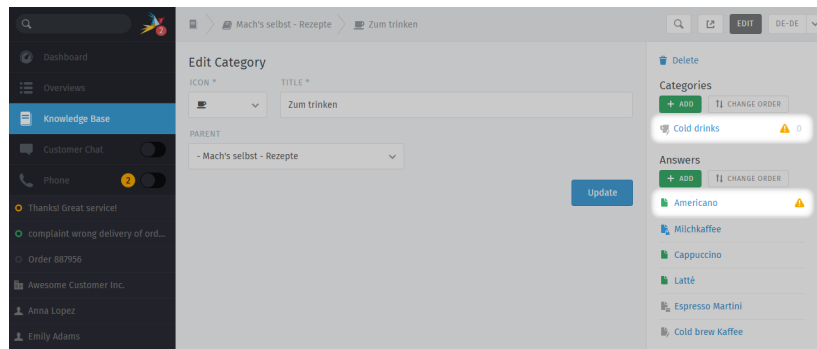
Standardmäßig ist es Agenten **nicht erlaubt, Artikel der Knowledge Base zu erstellen, zu bearbeiten oder zu verwalten**. Wenn Du die Wissensdatenbank bearbeiten möchtest, sprich mit Deinem Administrator darüber, Dir die entsprechenden Berechtigungen zu erteilen.

20.1.1 Sprachen wechseln

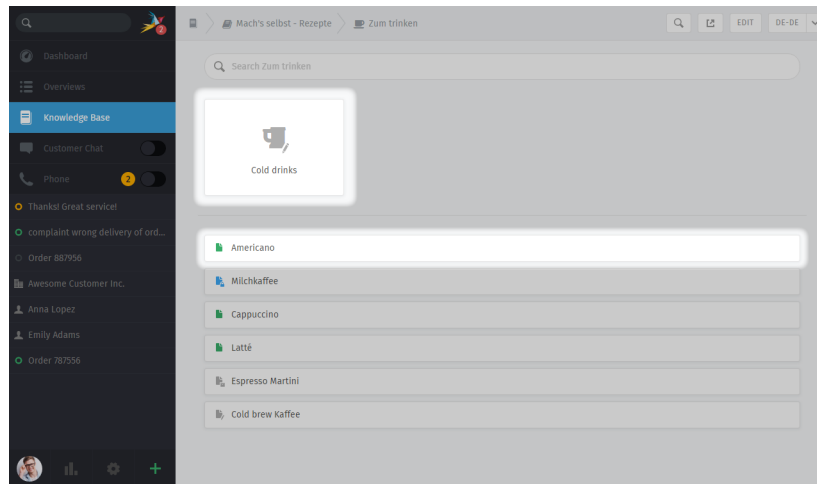
Nutze das Sprachmenü, um Übersetzungen der aktuellen Seite anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Hinweis: ****Was passiert, wenn eine Seite noch nicht in die ausgewählte Sprache übersetzt wurde?***

Im Bearbeiten-Modus Nicht übersetzte Seiten sind gekennzeichnet mit einem **Warnzeichen**:




Im Vorschau-Modus Nicht übersetzte Seiten sind nur für Benutzer mit **Bearbeitungs-Berechtigung** sichtbar:




in der öffentlichen Knowledge Base Nicht übersetzte Seiten werden **immer ausgeblendet**:


20.2 Kategorien bearbeiten

Hinweis: Wenn eine Kategorie über das Menü **Eltern** verschoben wird, werden alle ihre Artikel und Unterkategorien mit ihr verschoben.

 The Knowledge Base is available in your language activate ×

SICHTBAR EDIT CATEGORY



 Zammad Dienste Open Source Community




 Wie können wir Ihnen helfen? Suche nach einer Antwort oder einem Thema...

 Zammad Test System Knowledge Base >  Do it yourself - recipes >  Zum trinken

Zum trinken

-  Milchkaffee intern
-  Cappuccino
-  Latté
-  Espresso Martini archived
-  Cold brew Kaffee not published

  Dashboard Overviews **Knowledge Base** Customer Chat Phone Thanks! Great service! complaint wrong delivery of ord... Order 887956

 >  Do it yourself - recipes >  To drink 🔍 📄 EDIT EN-US ⌵

Edit Category

ICON * ☒ TITLE *

PARENT ☒

Update

🗑️ Delete




Categories

+ ADD ⇅ CHANGE ORDER

No categories

Answers

+ ADD ⇅ CHANGE ORDER

-  Americano
-  Flat white
-  Cappuccino

Bemerkung: Kategorien können nur gelöscht werden, wenn auch **alle ihre Artikel und Unterkategorien** gelöscht oder verschoben wurden.

20.3 Antworten bearbeiten

Der Wissensdatenbank-Editor ist mit den gleichen **Richttext-Bearbeitungsfunktionen** ausgestattet, die auch in der Zammad-Ticket-Maske zur Verfügung stehen. Das bedeutet, dass du dieselben *Tastenkombinationen* verwenden kannst, um Text-Formatierungen, Aufzählungszeichen und mehr einzubinden. Es können sogar Dateianhänge und Links hinzugefügt werden!

Tipp: Warum gibt es drei verschiedene Arten von Links??

Weblink URLs, die auf andere Websites verweisen.

Link zu einer Antwort

Interne Verweise auf andere Antworten der Wissensdatenbank.
(Wird nicht ungültig, wenn sich die Ziel-URL ändert.)

Verlinkte Tickets

Interne Verweise auf Zammad-Tickets.
(Nur im Vorschau- und Bearbeitungsmodus sichtbar).

Hinweis: Stelle die **Sichtbarkeit** einer Antwort ein, um zu bestimmen, wer einen Artikel sehen kann, oder terminiere die Veröffentlichung zu einem späteren Zeitpunkt. Artikel werden entsprechend ihrer Sichtbarkeit **farblich gekennzeichnet**:

	Öffentlich (für jeden sichtbar)
	Intern (nur sichtbar für Agenten und Bearbeiter)
	Entwurf / geplant / archiviert (sichtbar nur für Bearbeiter)

i-doit: Benutzer Tickets um Unternehmen-Assets zu tracken

Mit der i-doit Integration kannst du Zusammenhänge zwischen Tickets und deinen Assets schaffen. Das betrifft beides, physische und digitale Infrastruktur: Von Servern über Meeting-Räume über virtuelle Maschinen bis hin zu Software-Lizenzen.

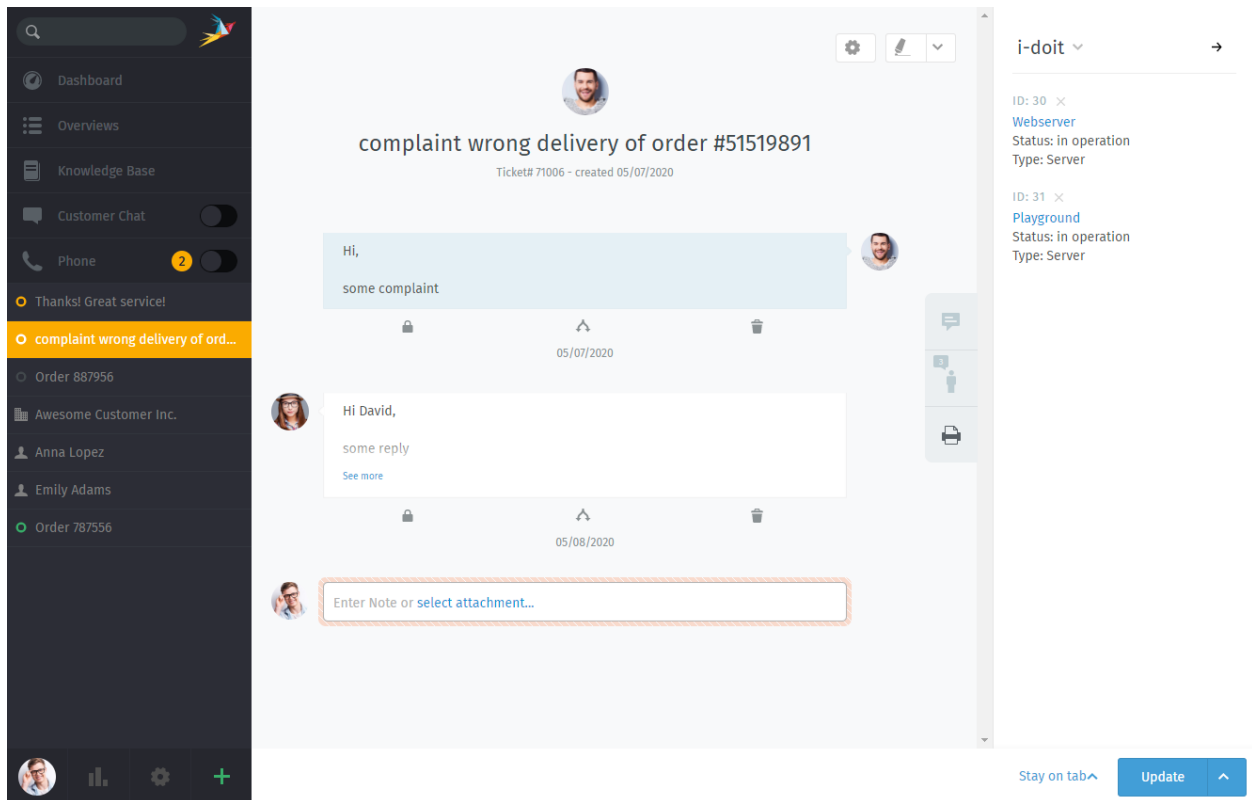


Abb. 1: Benutze das **Drucker** Tab um Ticket Assets von i-doit sehen oder verwalten zu können.

Bemerkung: Hm? Ich sehe kein Drucker Tab...

Diese Funktion ist **optional**; wenn du sie in der Ticket-Ansicht nicht sehen kannst bedeutet das, dass dein Administrator sie noch nicht aktiviert hat. Administratoren können [hier](#) mehr erfahren.

21.1 Warum?

i-doit kann dir helfen problematisches Equipment im Blick zu haben und vorhergehende Tickets zu finden, als das letzte Mal etwas nicht damit stimmte.

Es ist außerdem eine gute Art „Macken“ vom Hab und Gut des Unternehmens zu dokumentieren: Warum haben wir das Windows Vista-System noch nicht aktualisiert? Wie haben wir uns bzgl. des defekten Network-Switches entschieden? Und warum schaltet die Kaffeemaschine laufend ab, bevor sie fertig ist?

21.2 Wie es funktioniert?

Hinweis: i-doit ist neu für dich?

Bitte deinen Administrator / Kollegen der IT um eine Tour—andernfalls kannst du mit den Schritten unten unter Umständen nicht viel anfangen. (Wenn dein Unternehmen i-doit noch nicht einsetzt, hilft dir dieser Guide nicht weiter.)

21.2.1 In Zammad: i-doit Assets mit Tickets verknüpfen

Verknüpfe zuerst ein Asset mit dem Ticket über die Ticket-Einstellungen:


Abb. 2: Wähle **> i-doit > Objekte ändern**, filtere anschließend nach Kategorie und/oder Name.

Sobald ein Asset mit dem Ticket verknüpft wurde, kann es direkt in den Ticket-Einstellungen genutzt werden:

Abb. 3: Klicke auf ein verknüpftes Asset in den Ticket-Einstellungen, um es direkt in i-doit zu öffnen.

21.2.2 In i-doit: Auflisten und erstellen von Tickets für das betroffene Asset

Deine i-doit Oberfläche sollte eine Liste von allen verknüpften Tickets je Asset anzeigen:

Abb. 4: Klicke in der Toolbar auf  um die Tickets des Assets auflisten zu können. Benutze die **Im Ticketsystem öffnen** Schaltfläche, um das Ticket in Zammad zu öffnen.

Du kannst außerdem den „Neues Ticket“ Dialog von Zammad direkt aus i-doit heraus auslösen, das Asset wird automatisch für dich verlinkt:

Abb. 5: Benutze die **Ticket erstellen** Schaltfläche in der Asset-Liste, um einen neuen, vor-verknüpften Ticket-Dialog zu starten.