
Zammad (for Agents)

02.10.2021

| | | |
|----------|--|-----------|
| 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 |
| 10.1.2 | @Erwähnungen und die Abonnieren Schaltfläche | 38 |
| 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 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 22 GitHub / GitLab Integration | 79 |
| 22.1 Was die Funktion kann? | 79 |

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**.

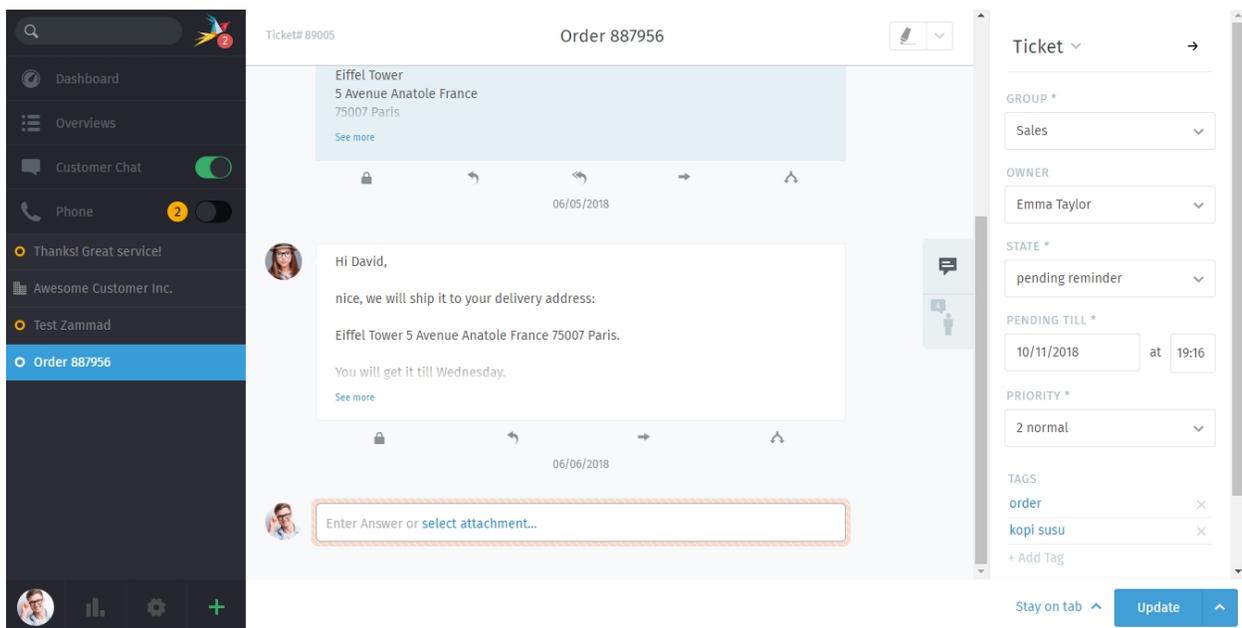


Abb. 1: Ein Ticket ist eine Sammlung von Nachrichten zwischen einem Kunden und einem Agenten.

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:

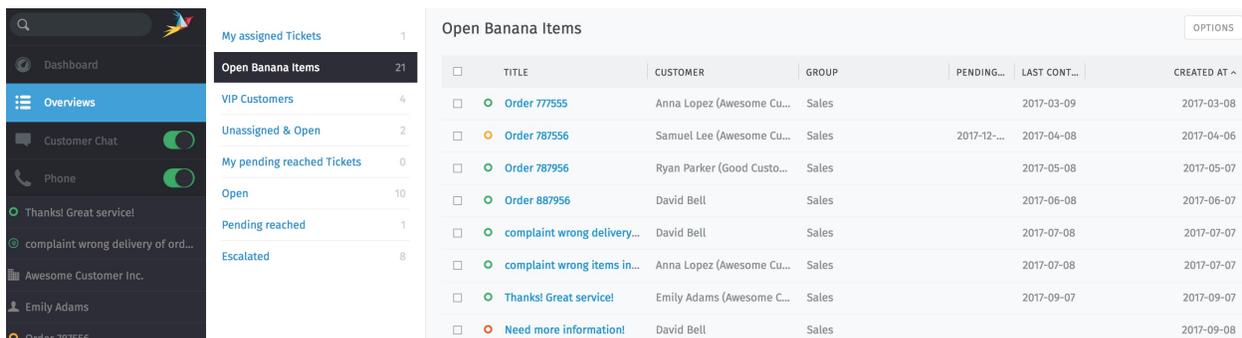
- *Besitzer*
 - *Status*
 - *Gruppe*
 - *Priorität*
 - *Tags*
-

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 mobile application interface for ticket management. On the left is a dark sidebar menu with options: Dashboard, Overviews (selected), 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 with their respective details.

| TITLE | CUSTOMER | GROUP | PENDING... | LAST CONT... | CREATED AT ^ |
|-----------------------------|---------------------------|-------|-------------|--------------|--------------|
| Order 777555 | Anna Lopez (Awesome Cu... | Sales | | 2017-03-09 | 2017-03-08 |
| Order 787556 | Samuel Lee (Awesome Cu... | Sales | 2017-12-... | 2017-04-08 | 2017-04-06 |
| Order 787956 | Ryan Parker (Good Cust... | Sales | | 2017-05-08 | 2017-05-07 |
| Order 887956 | David Bell | Sales | | 2017-06-08 | 2017-06-07 |
| complaint wrong delivery... | David Bell | Sales | | 2017-07-08 | 2017-07-07 |
| complaint wrong items in... | Anna Lopez (Awesome Cu... | Sales | | 2017-07-08 | 2017-07-07 |
| Thanks! Great service! | Emily Adams (Awesome C... | Sales | | 2017-09-07 | 2017-09-07 |
| 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**

Zammad (for Agents)

- **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**.

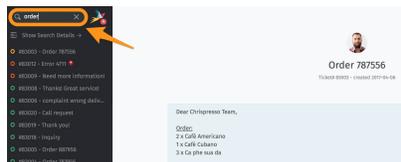


Abb. 2: Die Ergebnisse werden während der Eingabe direkt unter der Suchleiste angezeigt.

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

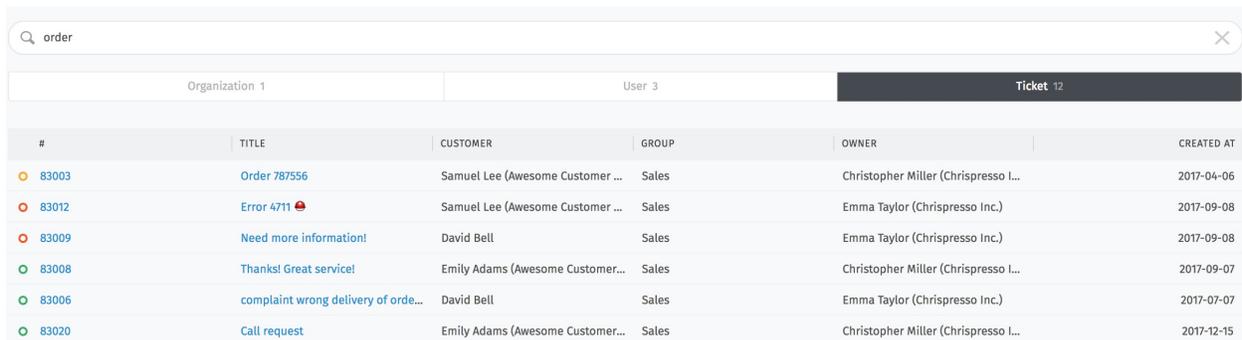
Hier ist nur eine kleine Auswahl der Bereiche, die die Suchmaschine durchsucht:

- 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.



The screenshot shows a search interface for Zammad. At the top, there is a search bar containing the text 'order'. Below the search bar, there are three tabs: 'Organization 1', 'User 3', and 'Ticket 12'. The 'Ticket 12' tab is currently selected and highlighted in dark grey. Below the tabs is a table displaying search results. The table has columns for '#', 'TITLE', 'CUSTOMER', 'GROUP', 'OWNER', and 'CREATED AT'. There are seven rows of results, each with a colored circle icon to its left.

| # | 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.

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.

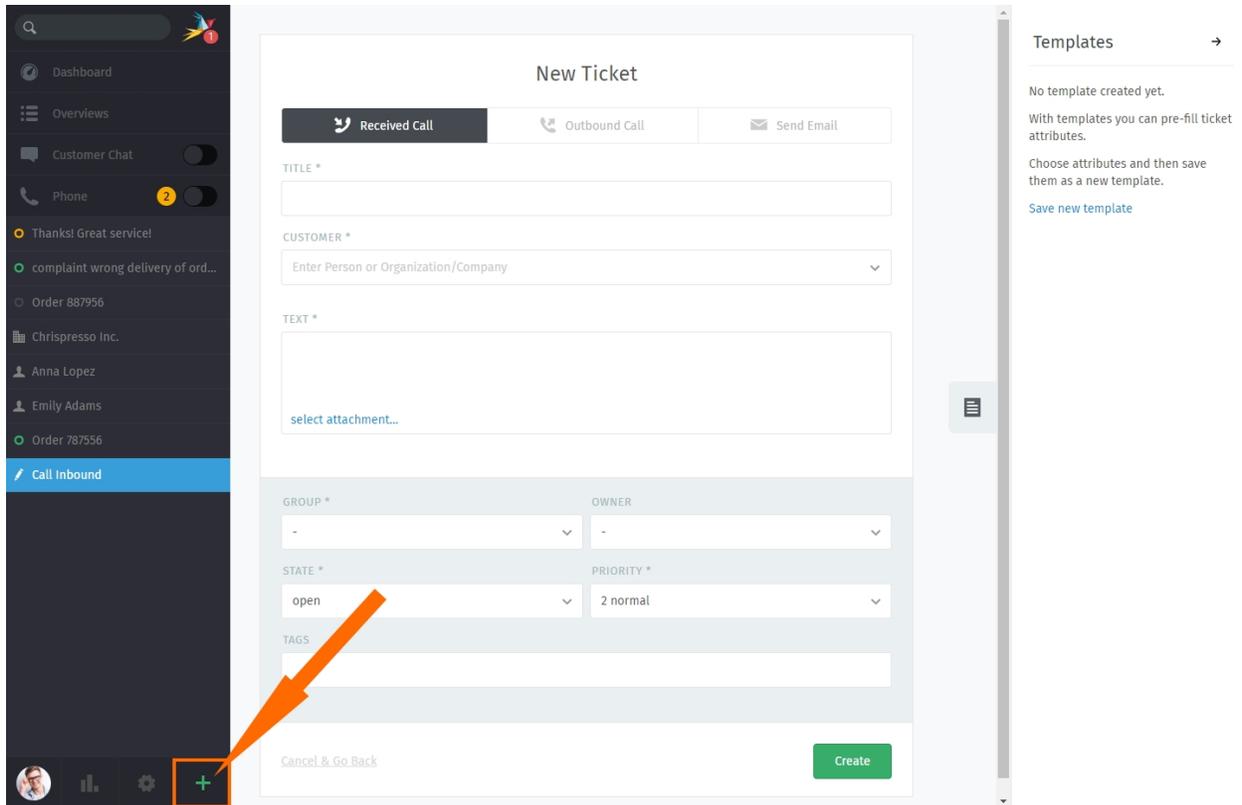


Abb. 1: Klicke auf die **Schaltfläche** , um ein neues Ticket zu erstellen. Der Standard-Tickettyp ist „Eingehender Anruf“.

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 * | PRIORITY *
open | 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).

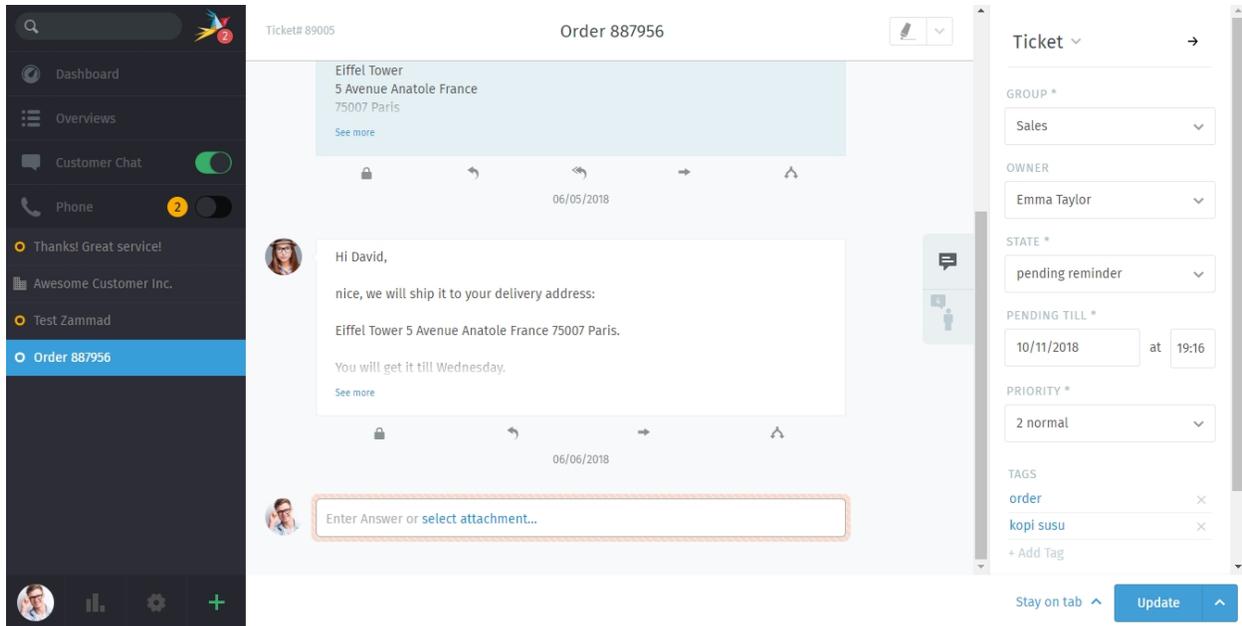


Abb. 3: Tickets sind Sammlungen aus Nachrichten- und Notiz-Beiträgen zu einem Kunden-Anliegen. *Ticketeinstellungen* können im **Ticketbereich** auf der rechten Seite verwaltet werden.

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.

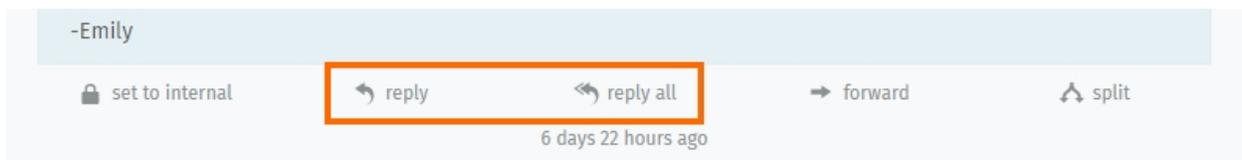


Abb. 4: Als zusätzliche Option wird für E-Mail-Nachrichten mit mehreren Empfängern **Alle antworten** angezeigt.

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 umzubenenen*).

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

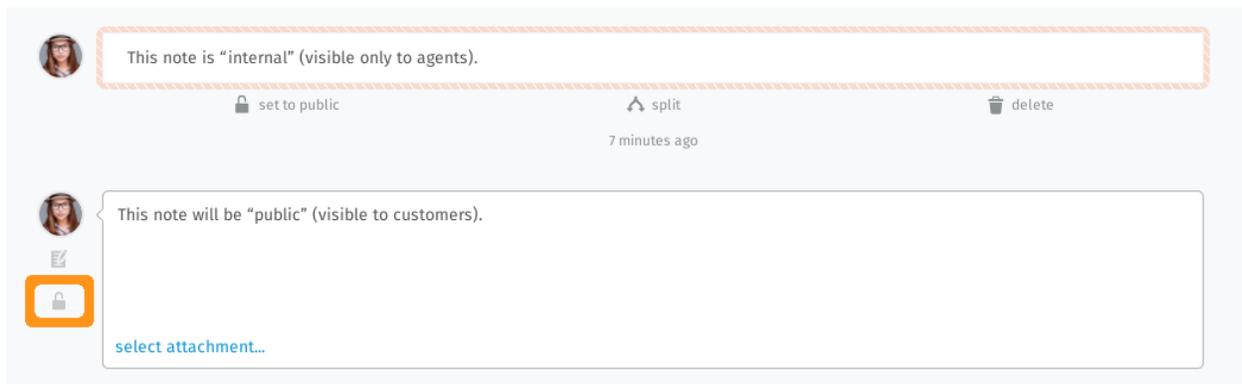


Abb. 6: Die „internen“ Nachrichten werden mit einem lachsfarbenen Rand umrandet und können **nur von anderen Agenten eingesehen werden**.

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*:

The screenshot shows the 'Notifications' settings page in Zammad. On the left, a sidebar contains menu items: Profile, Language, Avatar, Password, Notifications (highlighted), Out of Office, Calendar, Devices, Token Access, and Linked Accounts. The main content area is titled 'Notifications' and contains a table for 'MY TICKETS' with the following rows:

| | 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"/> |

Below the table is a section titled '* Limit Groups' with a table:

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

Below this is a 'Sounds' section with a 'NOTIFICATION SOUND' dropdown menu.

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 abgeschlossen 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.

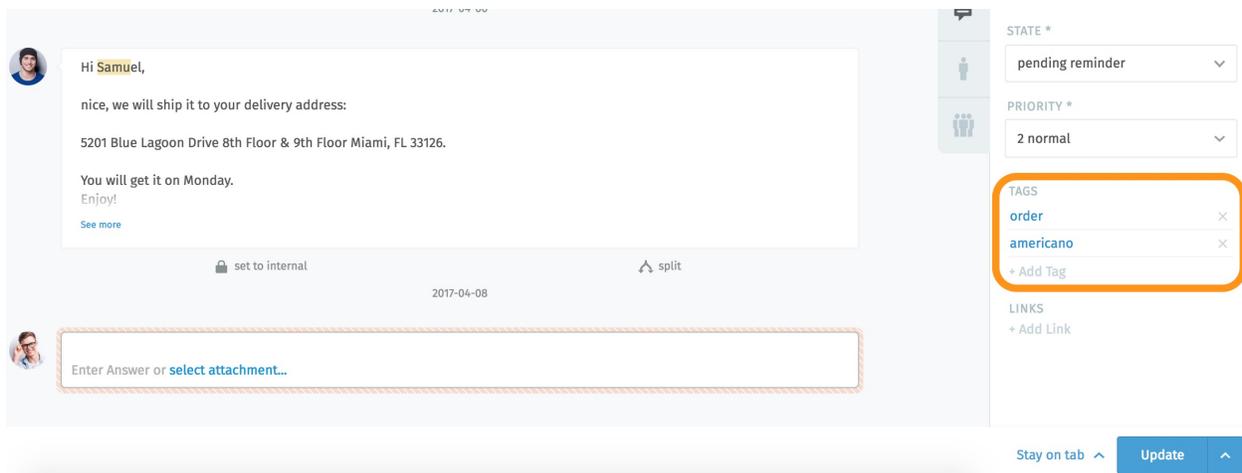


Abb. 9: Klicke auf einen Tag-Namen, um andere Tickets mit dem gleichen Tag anzuzeigen.

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.

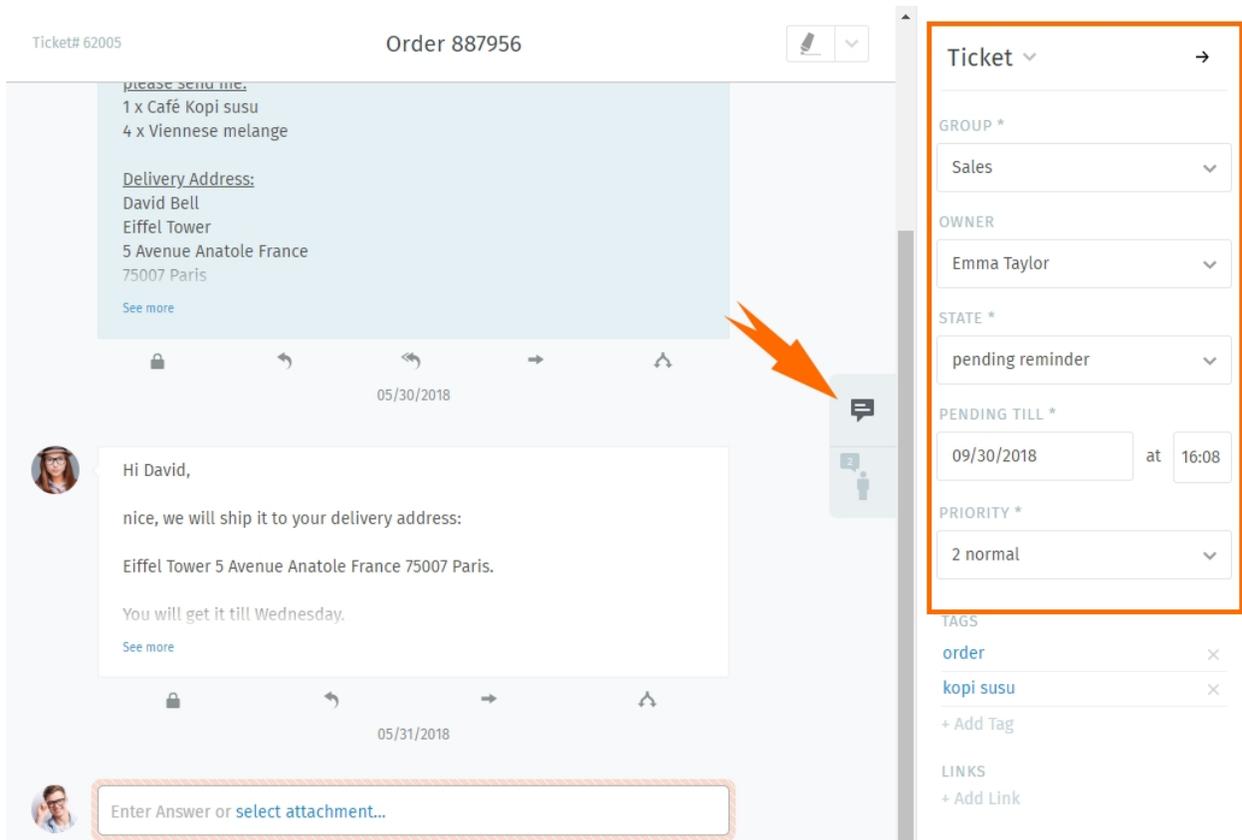


Abb. 10: Klicke auf die Schaltfläche → in der Ecke, um den Ticket-Bereich auszublenzen. Wenn Du auf die Registerkarte klickst, wird der Ticket-Bereich wieder angezeigt.

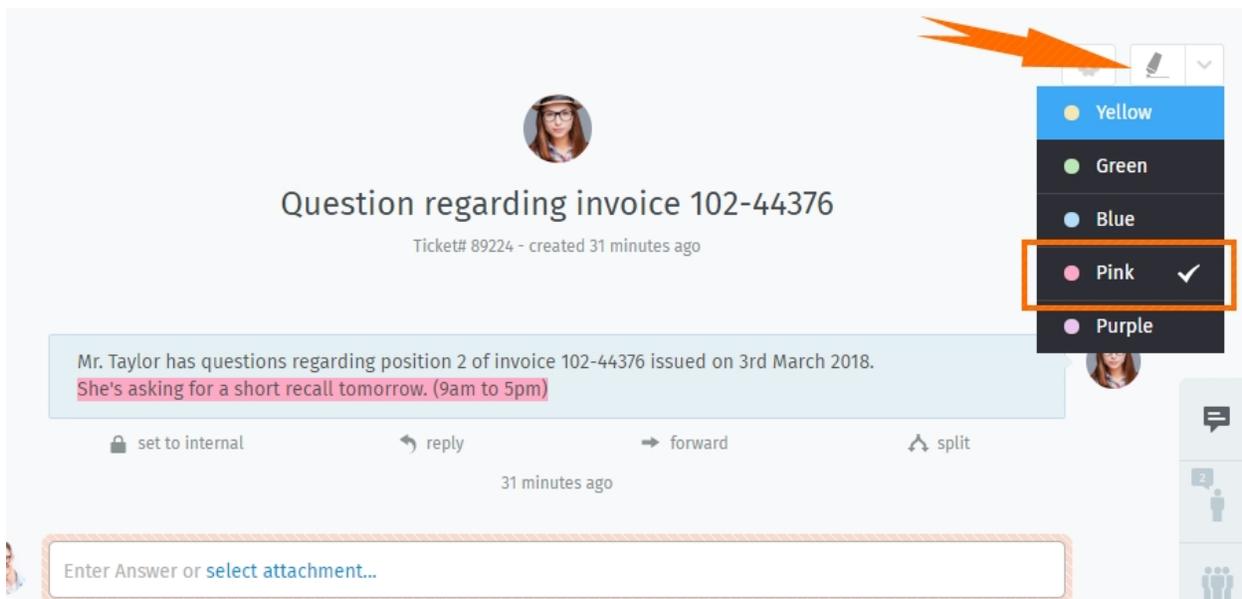


Abb. 11: Durch die Markierung des Textes und einem darauffolgenden Klick auf den Textmarker, wird der Textteil hervorgehoben. Um die Einstellung rückgängig zu machen, klicke erneut auf den Textmarker.

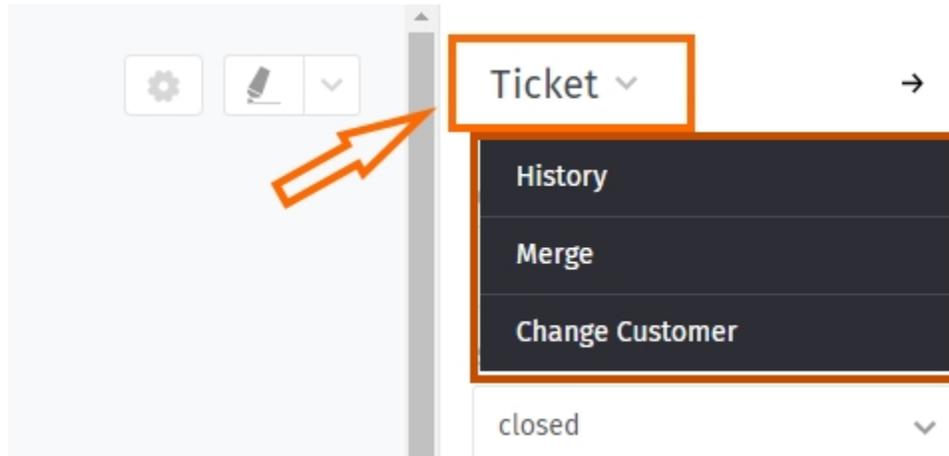


Abb. 12: Klicke auf die Schaltfläche „Ticket“, um weitere Aktionen auszuführen.

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**.

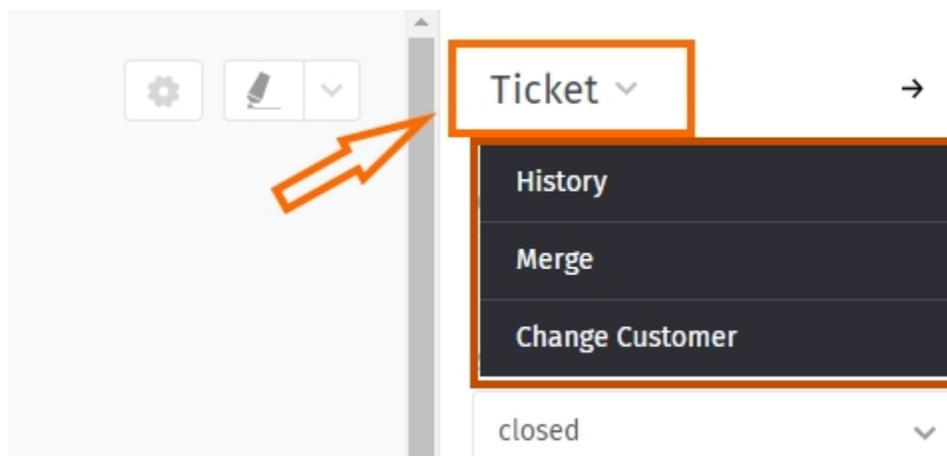


Abb. 1: Um ein Ticket zusammenzufassen, öffne das Untermenü **Ticket** im Ticketfenster.

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

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 |

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](#)

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.

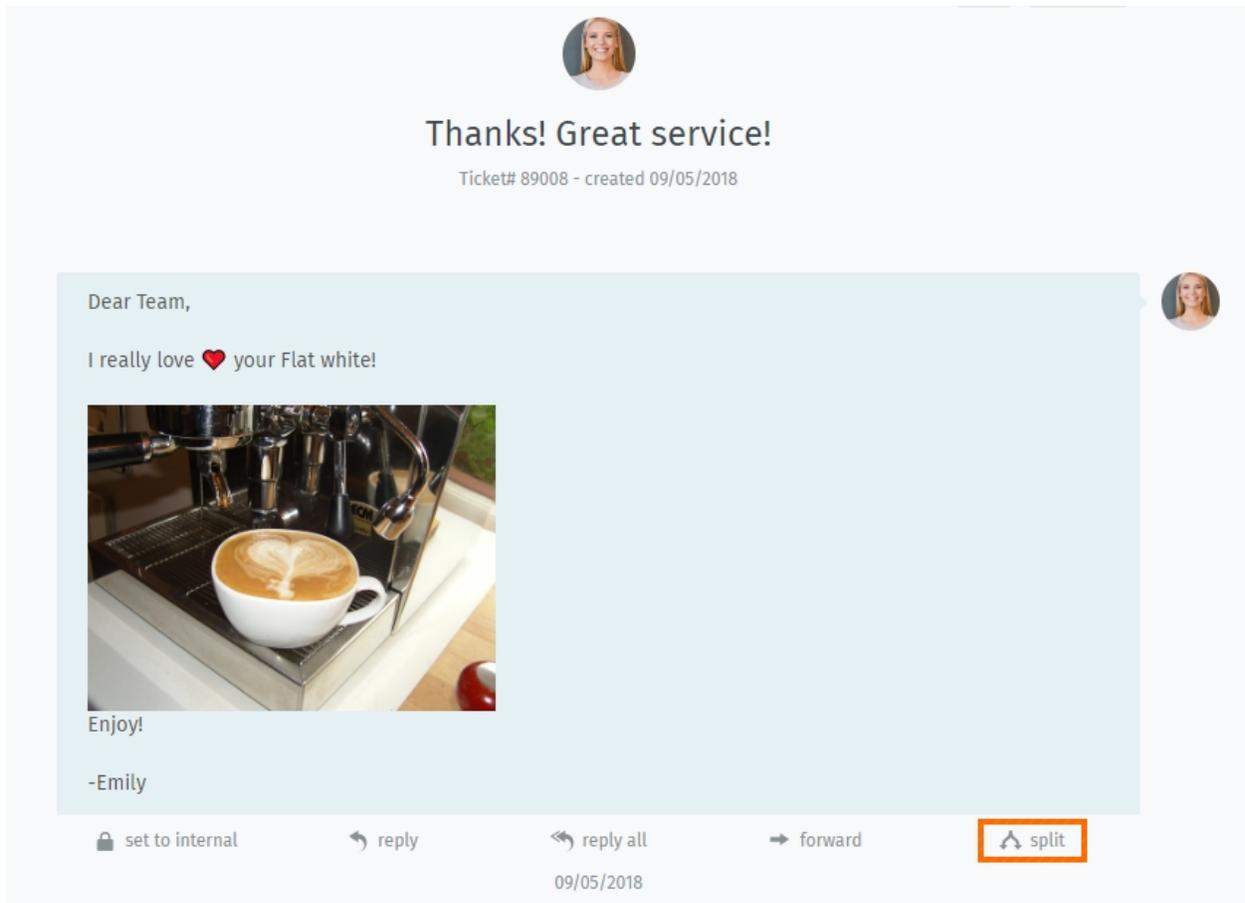


Abb. 3: Klicke auf „abspalten“, um eine Nachricht als Einstieg für ein neues Ticket zu verwenden.

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!

2/120

Ticket# 89008 - created 09/05/2018

Thanks! Great service!

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 Verknüpfungsdialo. 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.
-

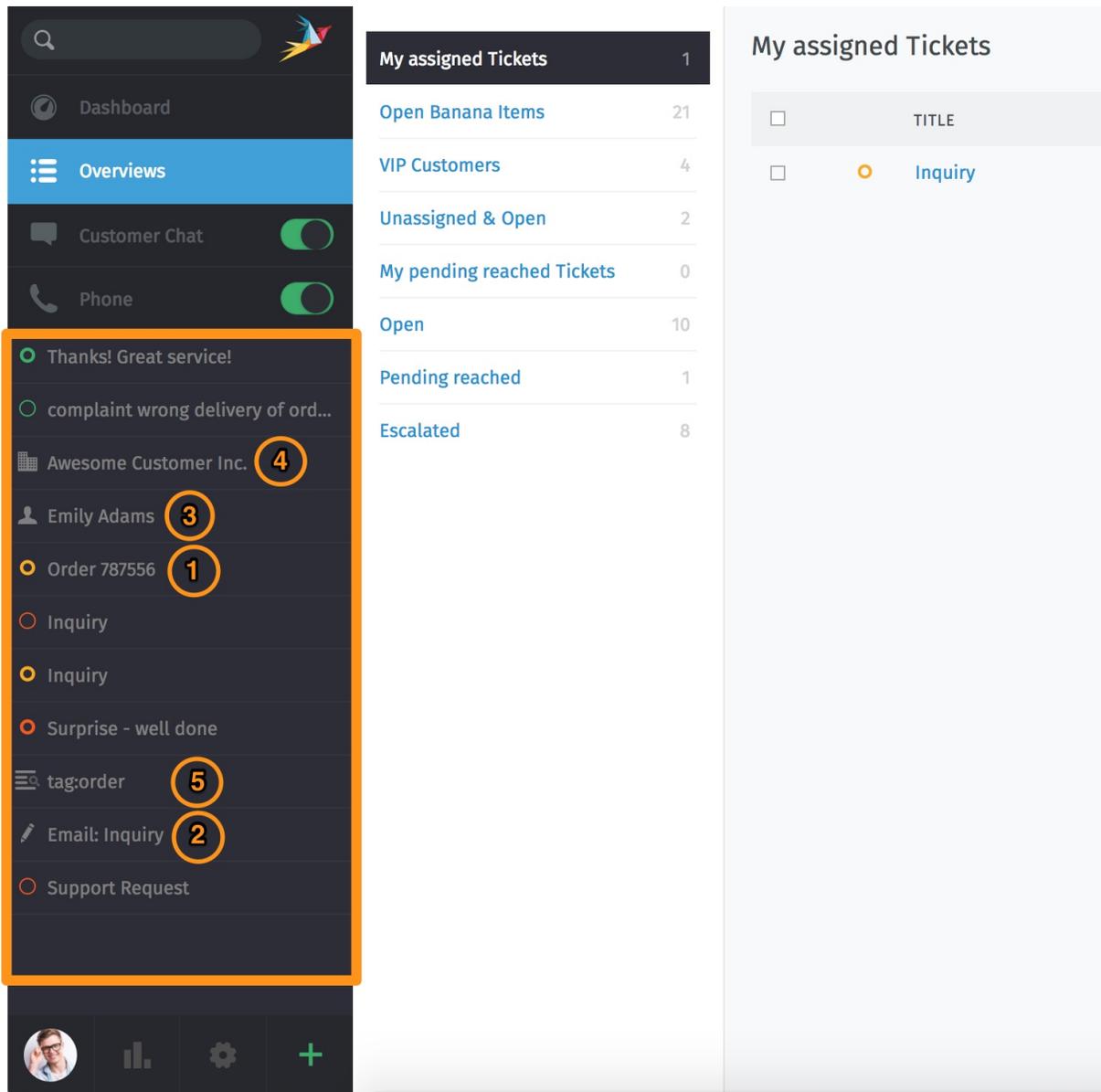


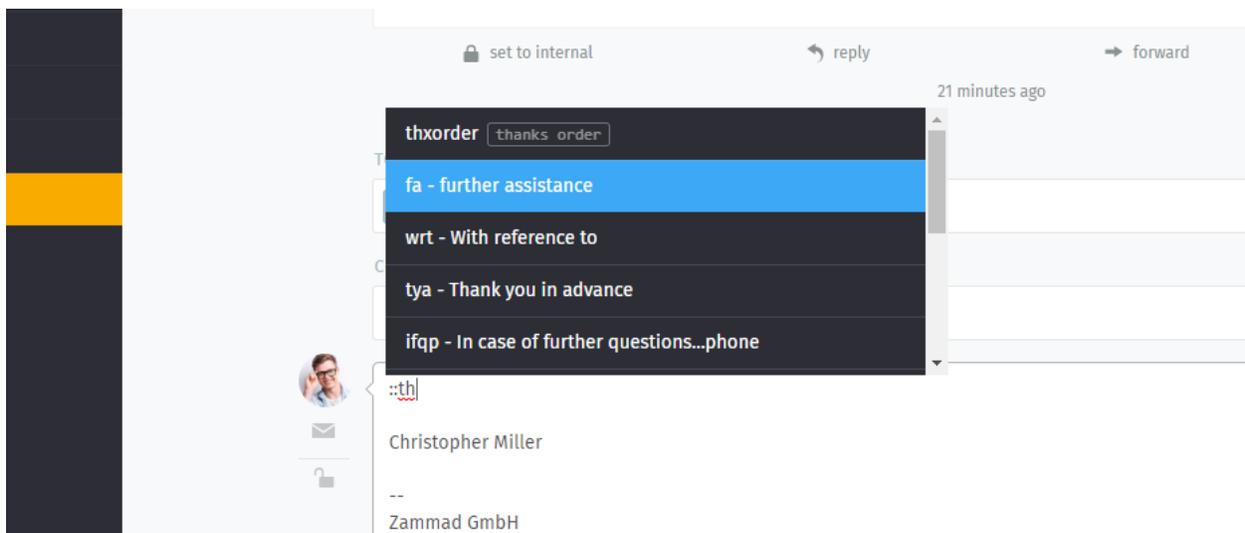
Abb. 1: Die Tabs erscheinen im Hauptmenü, wenn Du verschiedene Bereiche der Anwendung öffnest.

| 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 screenshot shows the 'New Ticket' form with the following fields and values:

- Received Call** (selected)
- 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

The **Templates** sidebar on the right includes:

- SELECT TEMPLATE**: regular_problem
- DELETE** and **APPLY** buttons
- SAVE AS TEMPLATE** section with a **SAVE** button

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“.

Zammad (for Agents)

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)
```

Bemerkung: Suchbegriffe haben sich mit Zammad 4.0 geändert

Mit Zammad ≤ 3.6 haben die folgenden Attribute nur Strings enthalten:

- group
- priority
- state
- organization

Mit Zammad ≥ 4.0 enthalten diese Attribute ganze Objekte. Das bedeutet, dass Du `.name` (z.B. `group.name` oder `priority.name`) hinzufügen musst, um Suchergebnisse zu erhalten.

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|phonelwebl...)
- 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 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!

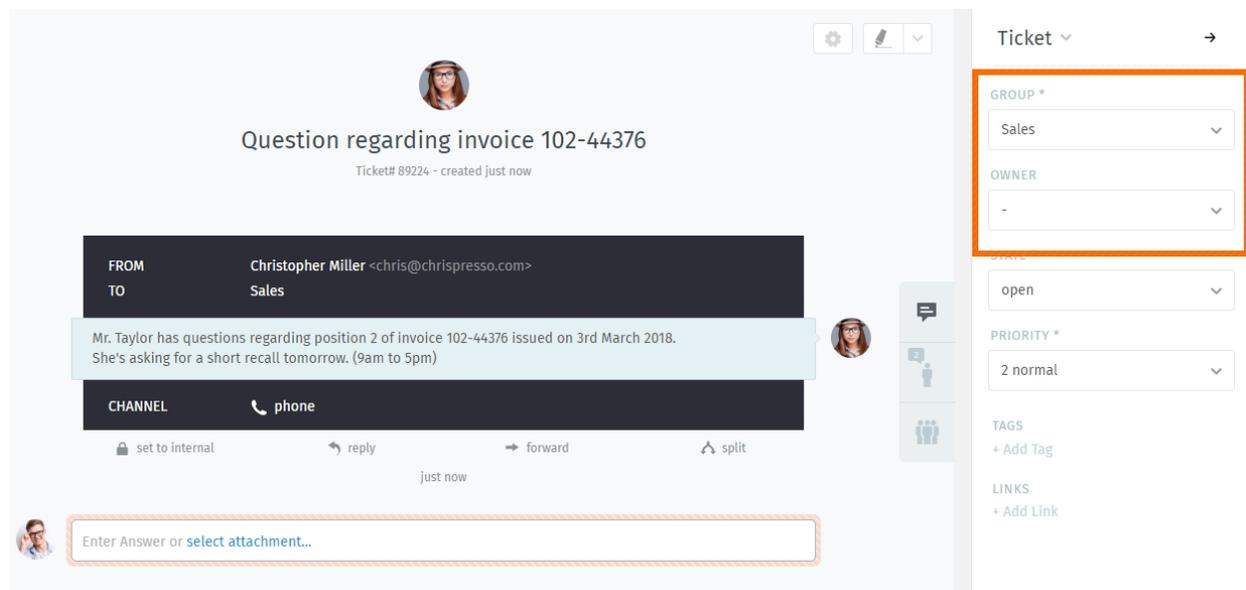


Abb. 1: Ordne ein Ticket neu zu (über die Einstellungen *Gruppe* und *Besitzer*), um die Kollegen zu informieren, was Du bereits erledigt hast.

10.1.2 @Erwähnungen und die Abonnieren Schaltfläche

Nehmen wir an, du hast das Ticket an den Kunden-Service zugewiesen. Du erhältst nun keine weiteren Benachrichtigungen mehr, unter Umständen handelt es sich aber um einen sehr wichtigen Vertrag und du möchtest eine erstklassige Erfahrung für den Kunden sicherstellen.

Um Benachrichtigungen zu Tickets zu aktivieren, die nicht länger dir gehören, kannst du ganz einfach die **Abonnieren** Schaltfläche unten in den Ticket-Einstellungen verwenden:

Abb. 2: Alle abonnierten Tickets kannst du in der Übersicht **Meine abonnierten Tickets** finden.

Oder nehmen wir an, du möchtest das Ticket *nicht* an den Kunden-Service zuweisen—du hast nur eine kurze Rückfrage und machst dann weiter.

Um anderen Benachrichtigungen für deine eigenen Tickets senden zu können, tippe @@ im Artikel-Editor und wähle den Namen des betroffenen Agenten im Auswahlmnü:

Abb. 3: Das @Erwähnen von Kollegen in einer Nachricht abonniert diese automatisch am Ticket.

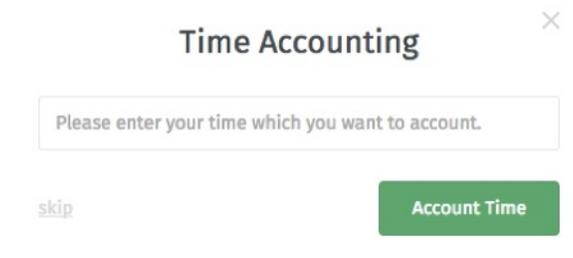
Hinweis: Prüfe deine *Profil & Einstellungsmöglichkeiten* um Benachrichtigungen für Abonnements zu verwalten.

Bemerkung: Ein Kollege hat mich @erwähnt, ich sehe aber kein Ticket!

Ist das Ticket einer Gruppe zugewiesen auf die du kein Zugriffsrecht hast? @Erwähnen und Abonnieren funktioniert nur bei Tickets die du lesen darfst.

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](#)

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

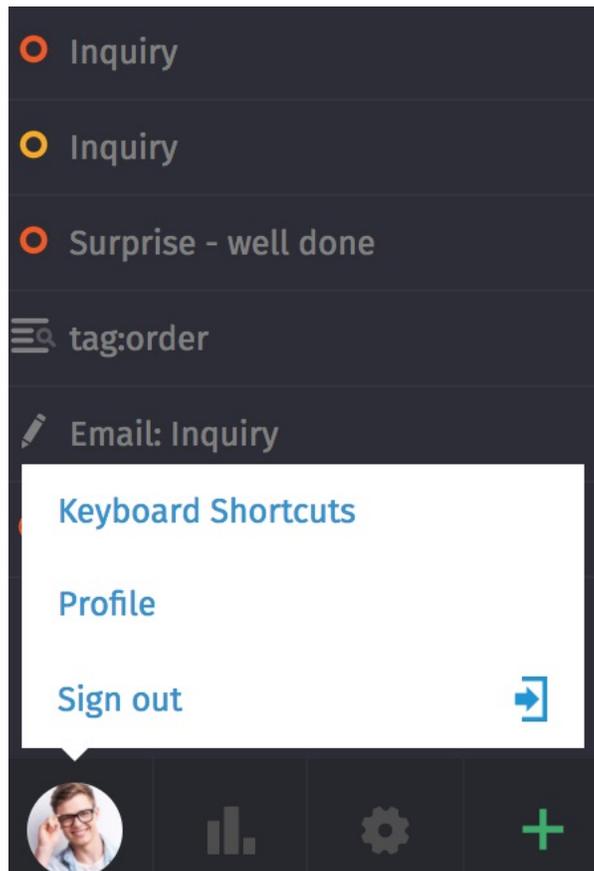
| | |
|----|-------------------------------|
| :: | Inserts Text module |
| ?? | Inserts Knowledge Base answer |
| @@ | Inserts a mention for a user |

Text editing

Used when composing a text

| | | | |
|-------|-------|------------------------------------|-----------------------------------|
| ctrl | u | Format as <u>underlined</u> | |
| ctrl | b | Format as bold | |
| ctrl | i | Format as <i>italic</i> | |
| ctrl | s | Format as strikethrough | |
| 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.

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

The screenshot displays a customer support interface for a ticket with ID 83003 and Order 787556. The main chat area shows a message from Samuel Lee dated 2017-04-06, which includes a delivery address and a note about shipping. A customer profile sidebar on the right, highlighted with an orange border, shows details for Samuel Lee, including his email (samuel@example.com), phone number (855-666-7777), and address (5201 Blue Lagoon Drive, Miami, FL 33126). An orange arrow points to the profile icon in the sidebar. At the bottom, there is a text input field with the placeholder text "Enter Answer or select attachment..." and a "See more" link.

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

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

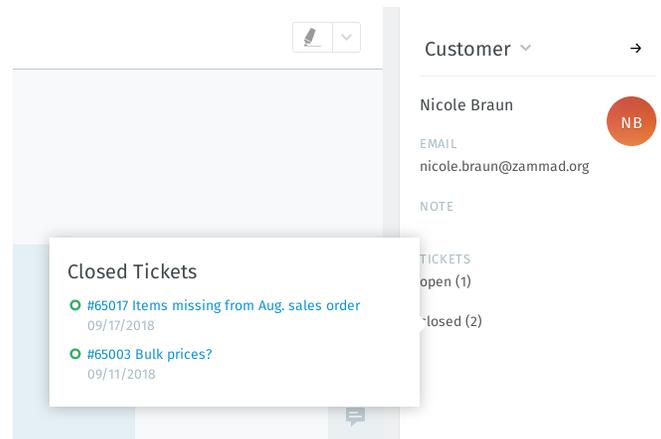


Abb. 2: Fahre mit der Maus über die **offen/geschlossen** Anzeige, um eine Zusammenfassung der anderen Tickets des Kunden zu sehen.

13.1 Bearbeiten von Kundeninformationen

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

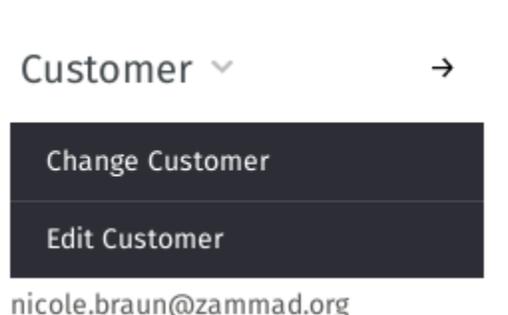


Abb. 3: Klicke auf die Überschrift **Kunde**, um zu weiteren Funktionen zu gelangen.

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 verwendet werden soll (oder Du belässt es einfach so).

Edit: User

FIRSTNAME * LASTNAME *

EMAIL ORGANIZATION

WEB PHONE

MOBILE FAX

DEPARTMENT ADDRESS

VIP

NOTE

ACTIVE *

[Cancel & Go Back](#)

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?“

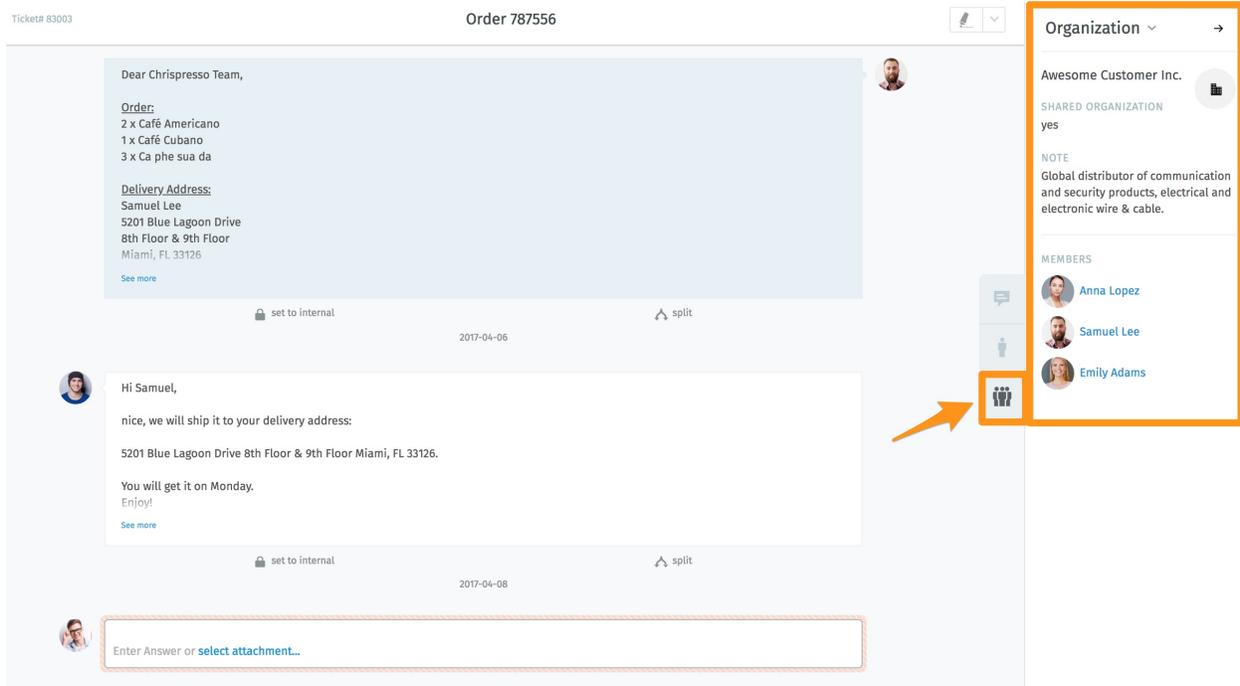


Abb. 1: Klicke im Ticket-Fenster auf die Registerkarte (drei Personen), um das Profil der Organisation anzuzeigen.

Organization ▾ →

Edit Organization

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

The screenshot shows the 'Edit: Organization' form. It has a title bar with a close button (X). The form contains two input fields: 'NAME *' with the value 'Zammad Foundation' and 'DOMAIN'. Below these is a 'NOTE' field with a help icon. At the bottom left, there is a 'Cancel & Go Back' link, and at the bottom right, there is a green 'Submit' button.

Abb. 3: Die Bearbeiten-Maske einer Organisation.

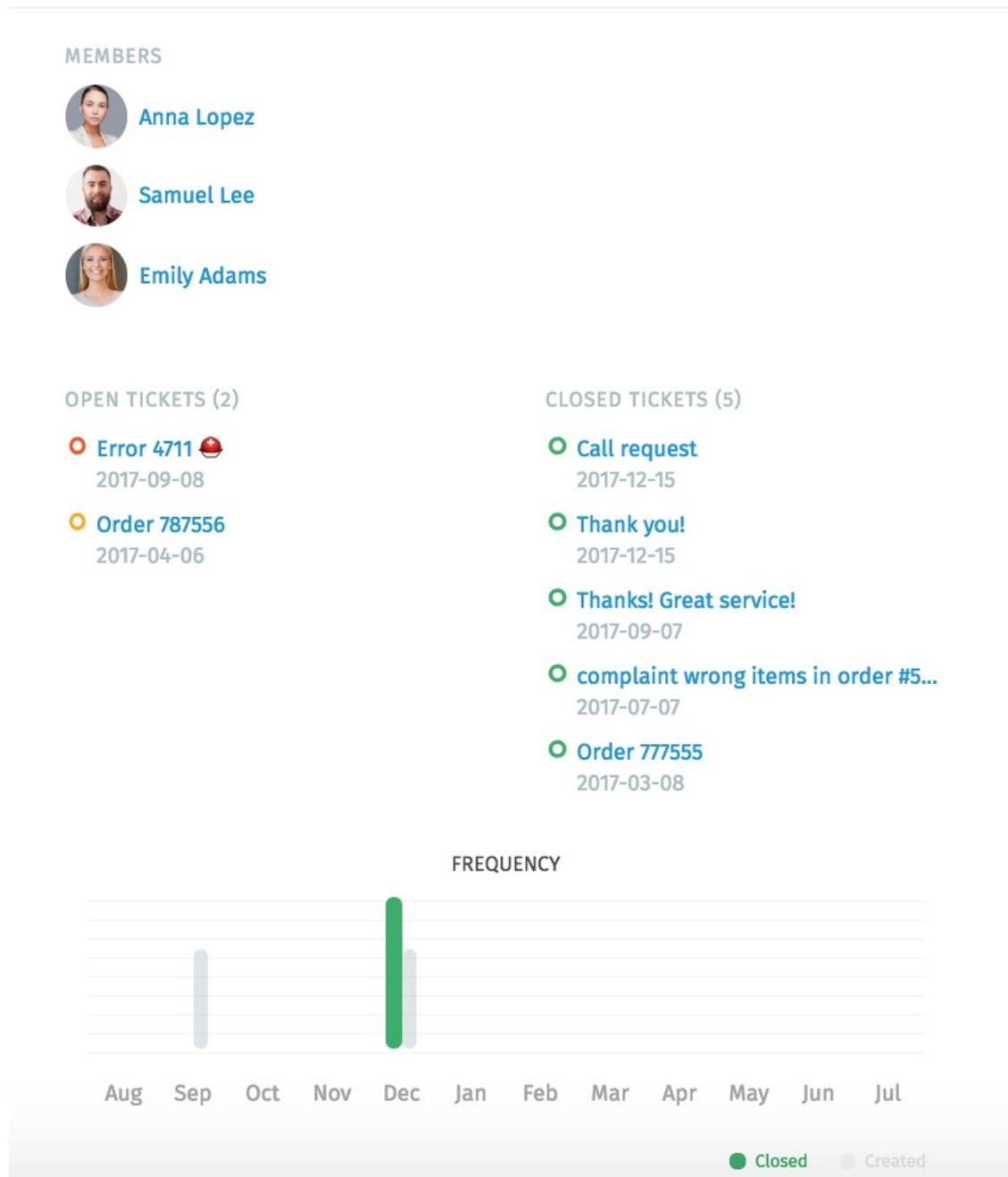


Abb. 4: Klicke auf die Schaltfläche im Ticket-Fenster (rechte Seite → Organisations-Information), um eine detaillierte Aufschlüsselung der Statistiken des Unternehmens anzuzeigen.

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.

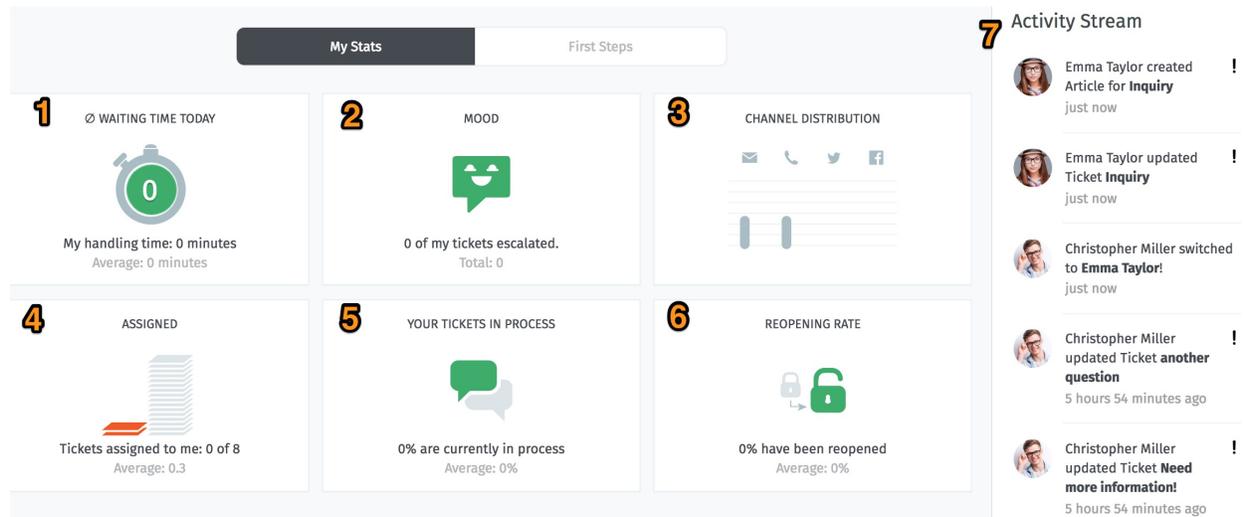


Abb. 1: Auf dem Dashboard finden du eine kurze Zusammenfassung deiner Statistiken (wird alle 30 Minuten aktualisiert).

| 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? |

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.

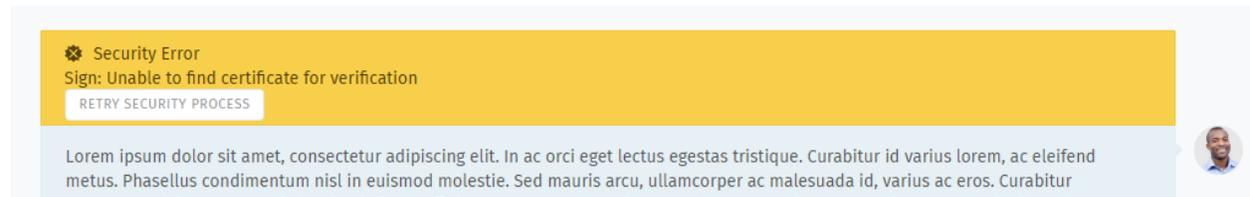
Tab. 2: Status-Symbole (Ausgehend)

| | |
|---|---|
|  | 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“



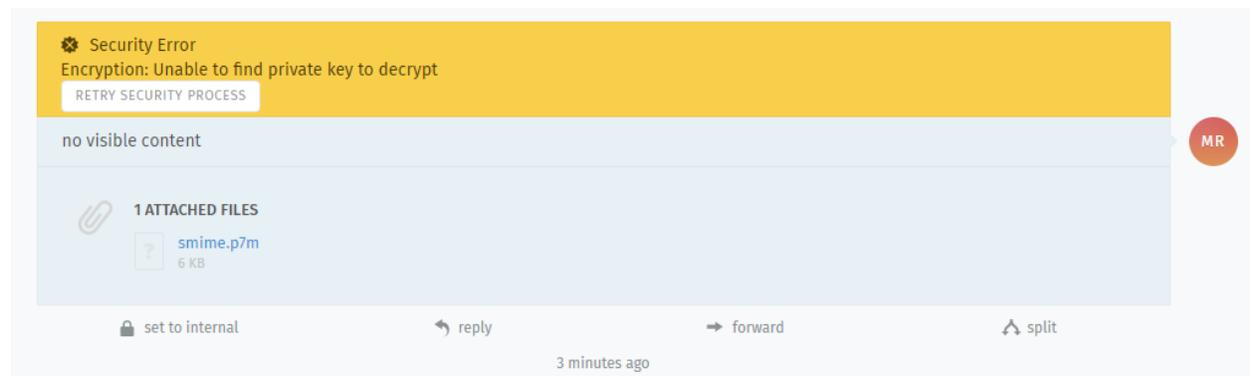
Ohne das Zertifikat des Absenders kann Zammad die Signatur der Nachricht nicht überprüfen.

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.

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 Anzeiger | 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.

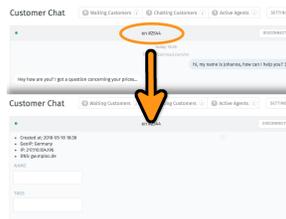


Abb. 1: Klicke auf den Titel im oberen Bereich des Chatfensters, um die Chatdetails zu bearbeiten.

17.1 Ein Ticket aus einem Chat heraus erstellen

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

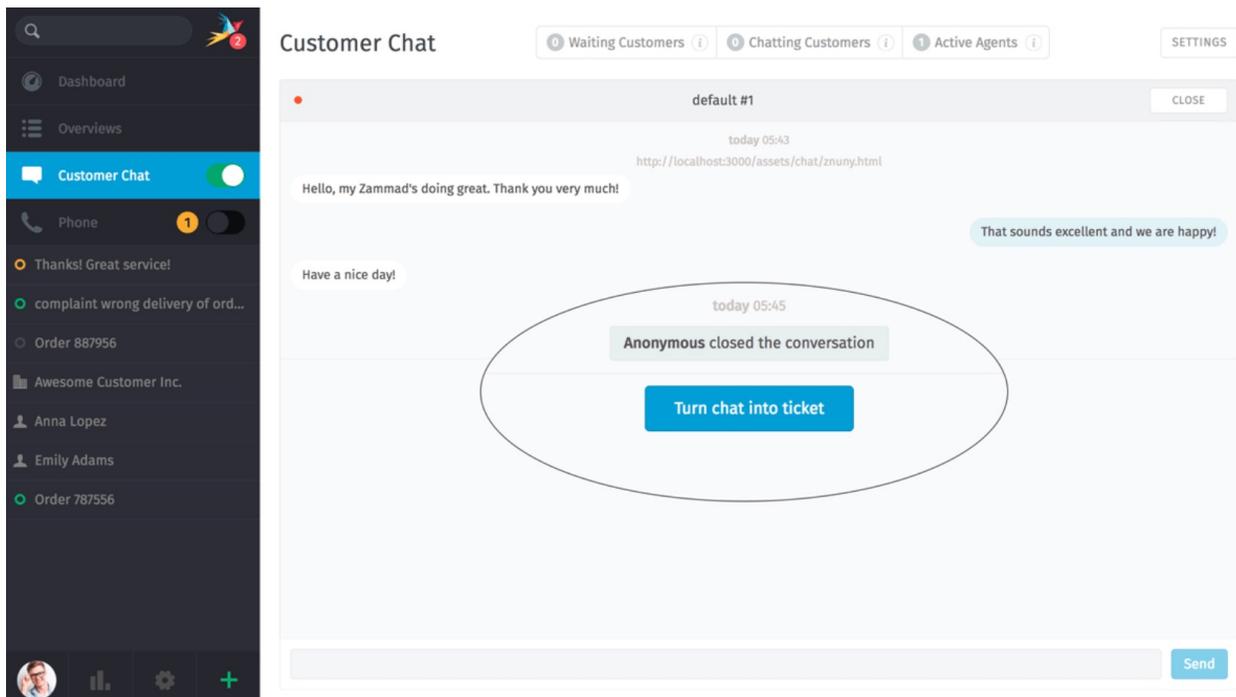


Abb. 2: Die Schaltfläche **Turn chat into ticket** erscheint, sobald der Chat beendet ist.

New Ticket

 Received Call Outbound Call Send Email

TITLE *

CUSTOMER *

TEXT *

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

[select attachment...](#)

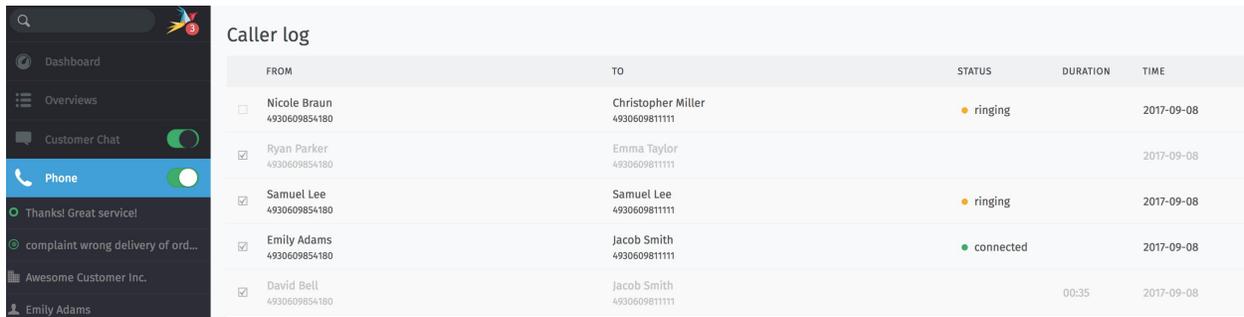
GROUP *

OWNER

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

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 sehe in der Navigation nicht sehen kanns, 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.

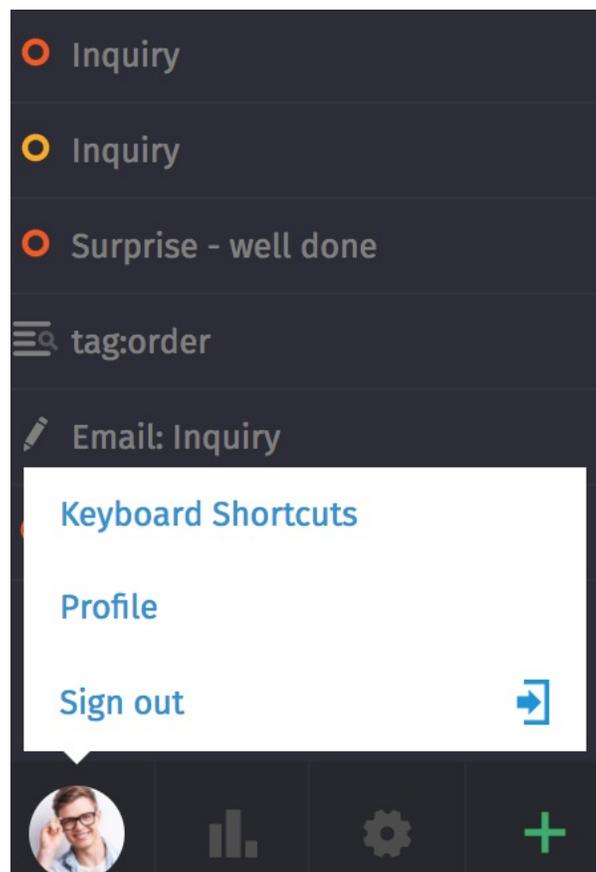


Abb. 1: Hier findest Du benutzerspezifische Einstellungen, eine Liste der zuletzt geöffneten Tickets und nützliche Hintergrundinformationen.

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.

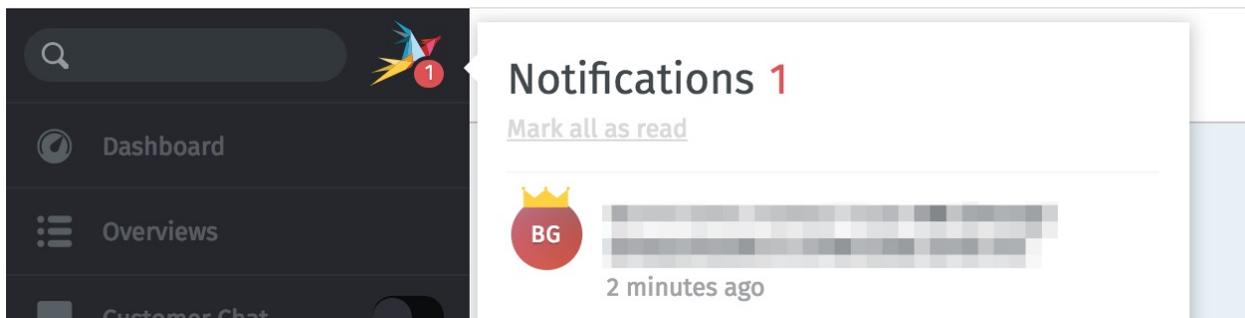


Abb. 3: Interne Benachrichtigungen können nicht deaktiviert werden.

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

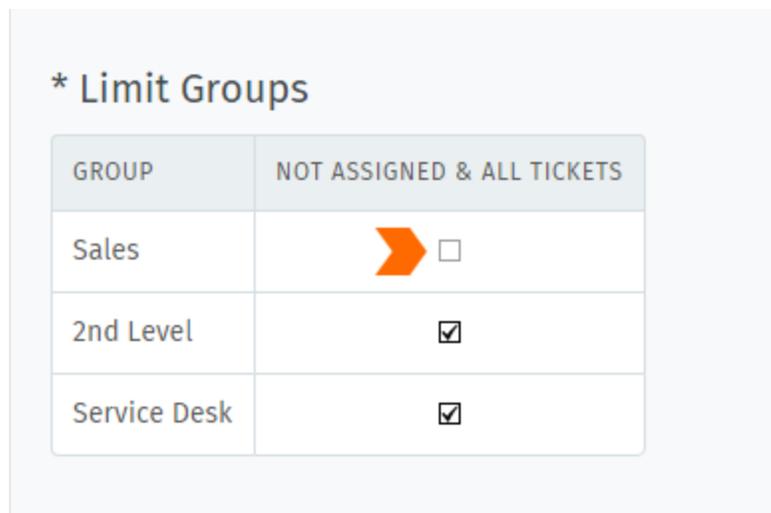


Abb. 4: Standardmäßig erhältst Du Benachrichtigungen für alle Tickets für jede Gruppe, der Du angehörst - auch für Tickets, die anderen Agenten zugewiesen sind. Verwende das Feld **Gruppen einschränken**, um Benachrichtigungen für Gruppen einzeln zu deaktivieren. (Du wirst weiterhin Benachrichtigungen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

Knowledge Base

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

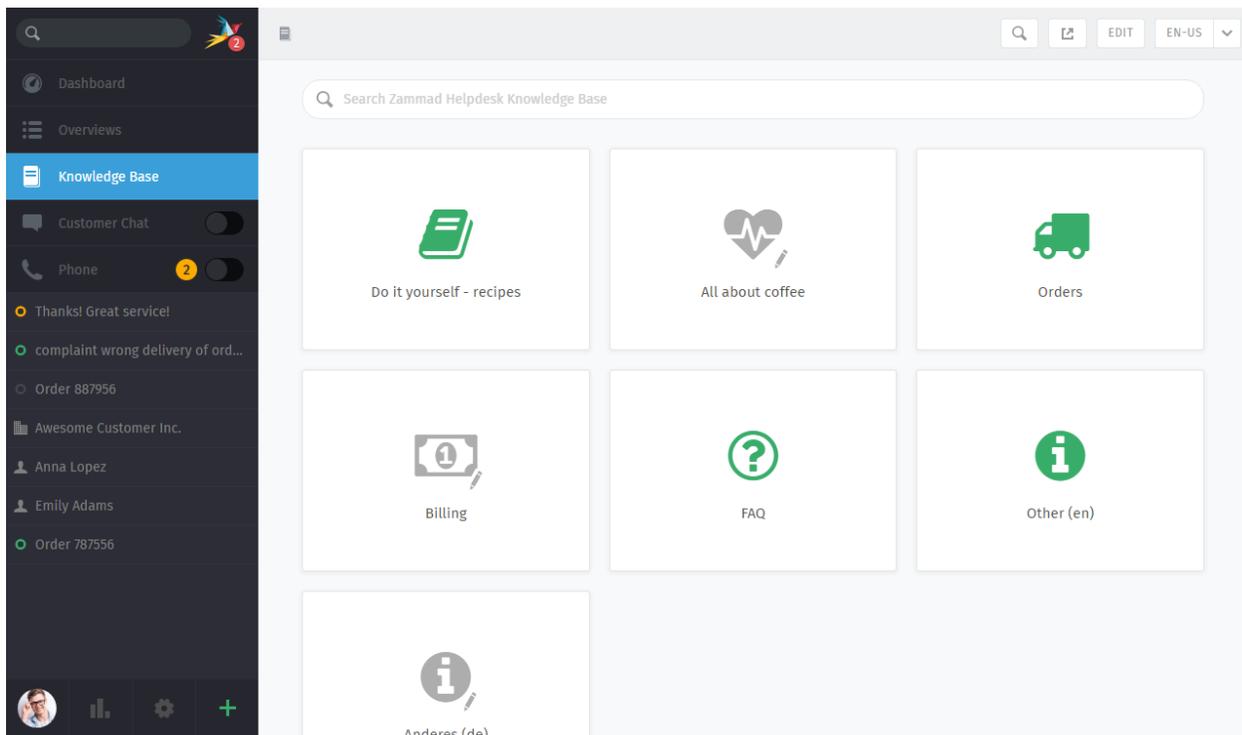
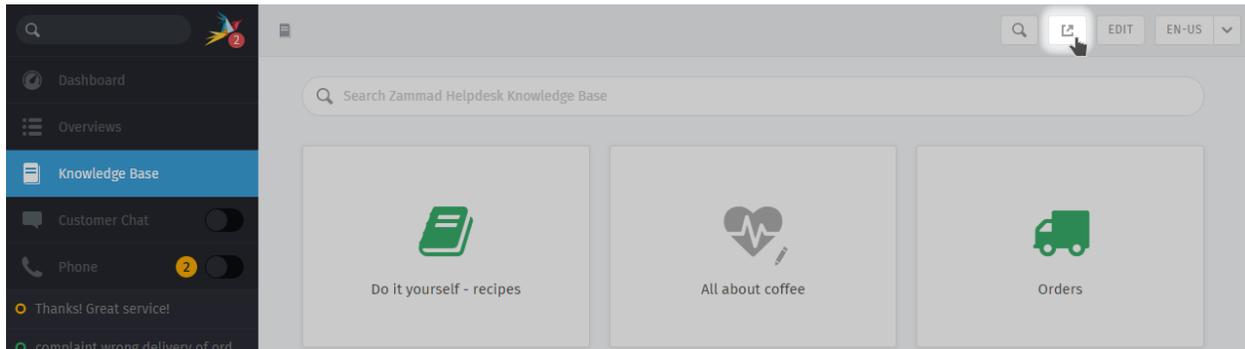


Abb. 1: Das Fenster der Wissensdatenbank beginnt im **Vorschau-Modus**. Mit einigen kleinen Ausnahmen zeigt der Vorschau-Modus an, wie die veröffentlichte Wissensdatenbank aussehen wird.

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

This feature is **optional**; if you don't see it in the main menu, that means your administrator hasn't enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

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...

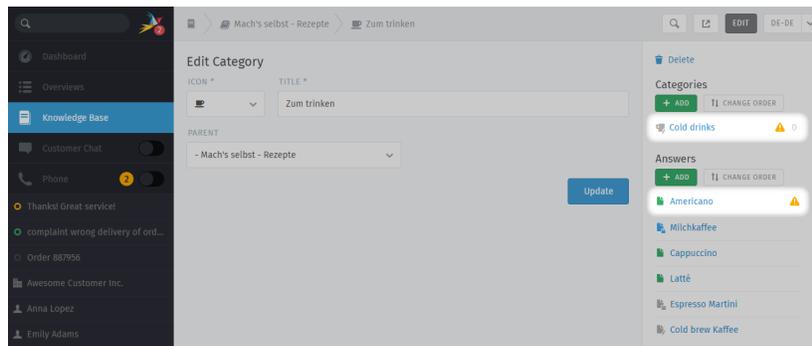
Standardmäßig ist es Agenten **nicht erlaubt, Artikel der Knowledge Base zu erstellen, zu bearbeiten oder zu verwalten**. Wenn Du die Wissensdatenbank bearbeiten möchtest, sprich mit Deinem Administrator darüber, Dir die entsprechenden Berechtigungen zu erteilen.

20.1.1 Sprachen wechseln

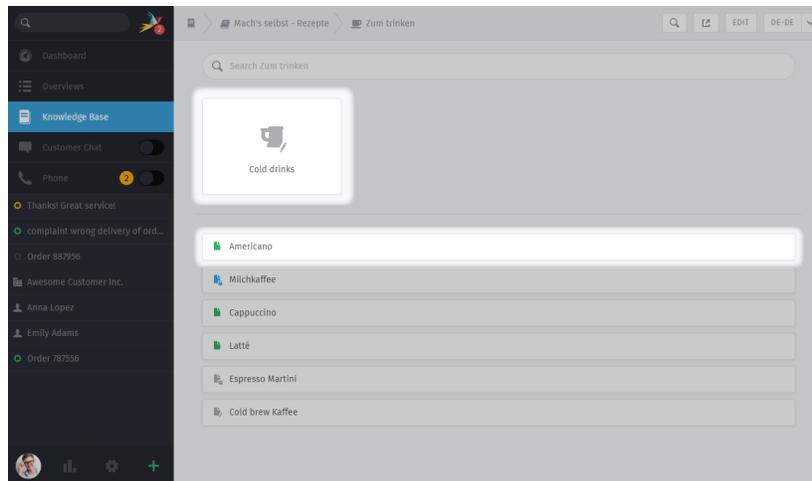
Nutze das Sprachmenü, um Übersetzungen der aktuellen Seite anzuzeigen oder zu bearbeiten.

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

Do it yourself - recipes > To drink

Edit Category

ICON * TITLE *

PARENT

Update

Delete

Categories

+ ADD CHANGE ORDER

No categories

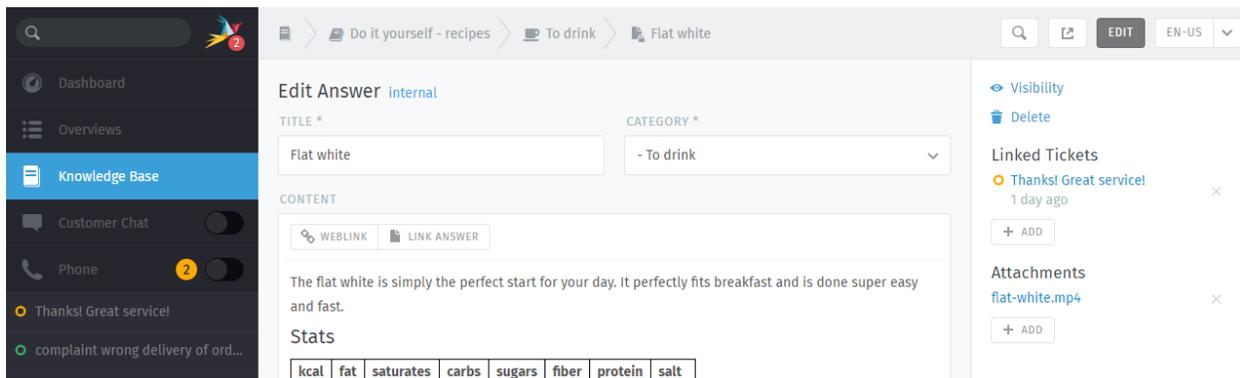
Answers

+ 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.

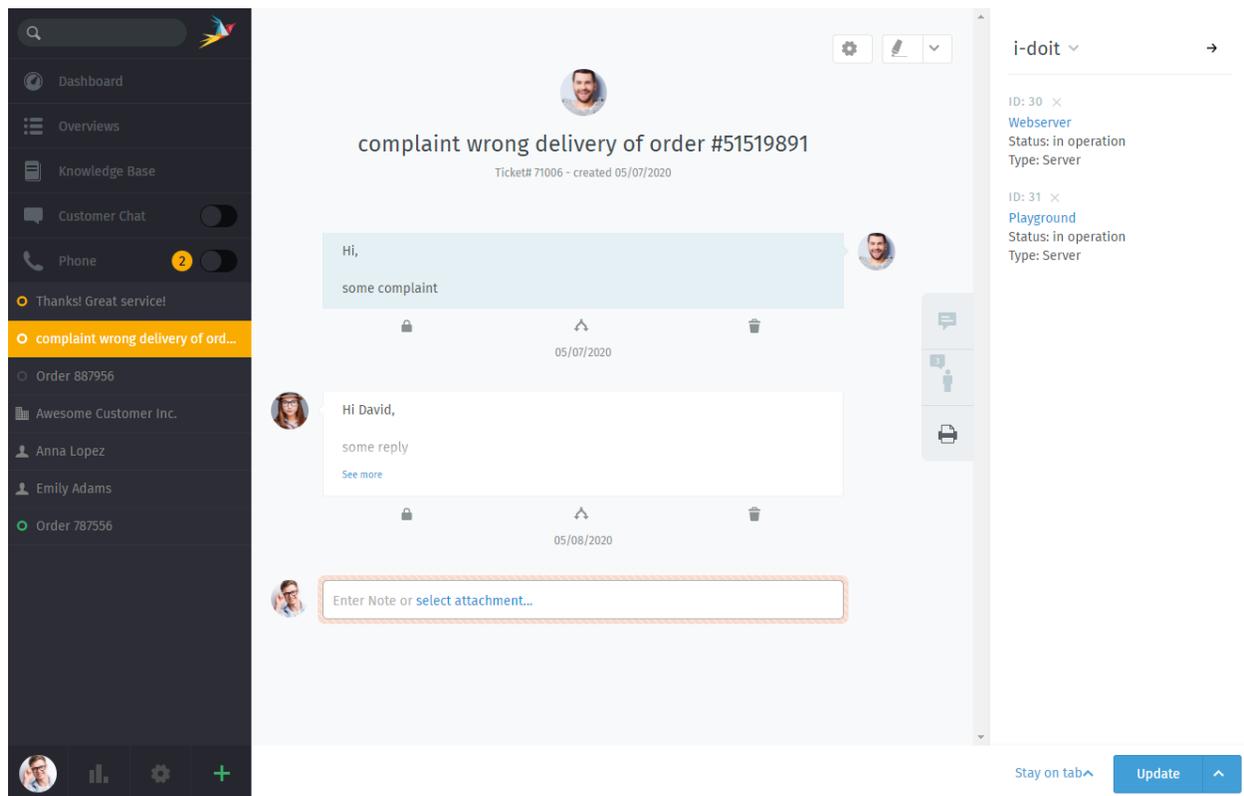


Abb. 1: Benutze das **Drucker** Tab um Ticket Assets von i-doit sehen oder verwalten zu können.

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.

GitHub / GitLab Integration

Mit der Issue-Tracker Integration kannst du GitHub / GitLab Issues direkt an den relevanten Zammad-Tickets verfolgen.

Bemerkung: Hm? Ich sehe keine  oder  Tabs...

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

22.1 Was die Funktion kann?

Ansehen relevanter Issues Benutze die  und  Tabs in den Ticket-Einstellungen, um verlinkte Issues mit deren Meta-Daten wie Status (offen/geschlossen), Verantwortlicher, Labens und anderen einsehen zu können. Oder klicke einfach auf den Titel des Issues um direkt zu diesem in GitHub / GitLab zu springen.

Ein Zähler auf dem Tab-Icon zeigt an, wie viele Issues mit dem Ticket verlinkt wurden.

Neues Issue verlinken Nutze **GitHub / GitLab > Issue verlinken** oben in den Ticket-Einstellungen und gebe dann eine korrekte Issue-URL an.

Bemerkung: Das Verlinken eines neuen Issues kann etwas Zeit beanspruchen.

Ein Issue entfernen Nutze die Schaltfläche neben einem Issue, um die Verlinkung zu entfernen.

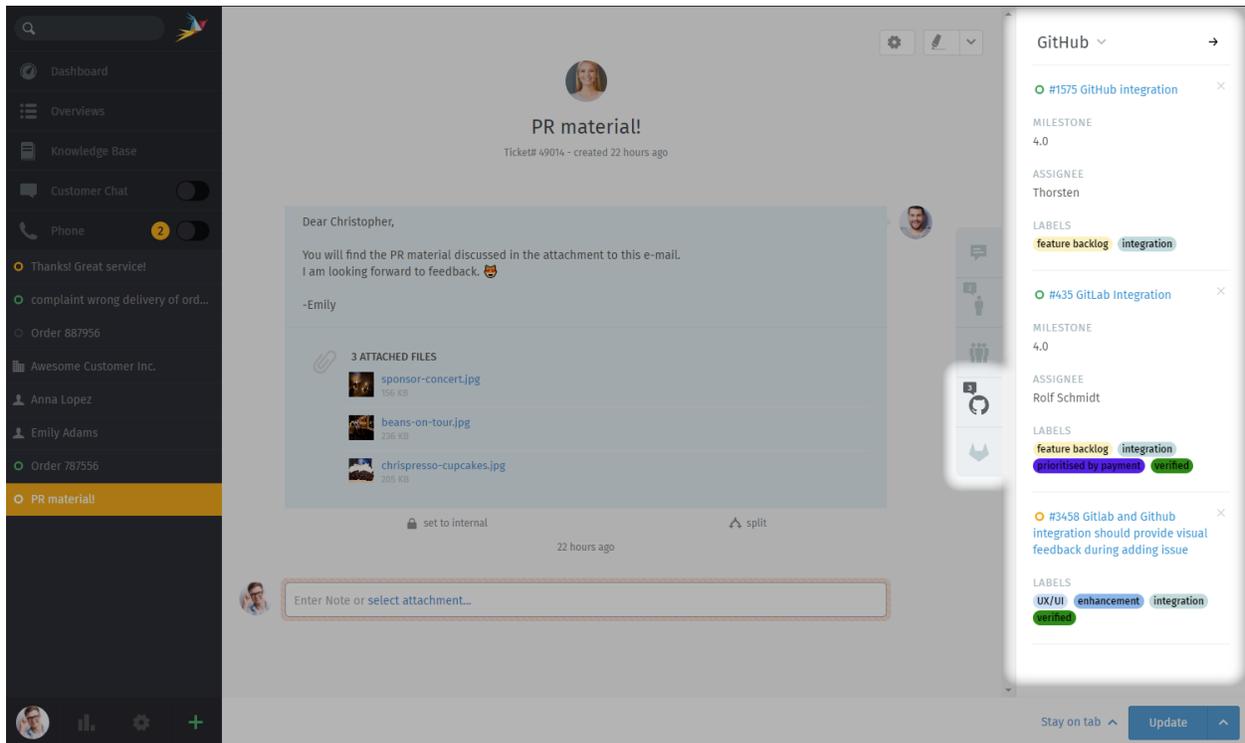


Abb. 1: Benutze die 🔄 und 🗑️ Tabs im Ticket-Bereich, um eine Übersicht der verwandten Issues zum Ticket zu erhalten.