Zammad (for Agents)

The Zammad Foundation

11.03.2022

Grundlagen

1 Zammad Glossar **1**
- 1.1 A . . . 1
- 1.2 B . . . 2
- 1.3 C . . . 2
- 1.4 D . . . 3
- 1.5 E . . . 3
- 1.6 F . . . 4
- 1.7 G . . . 4
- 1.8 H . . . 5
- 1.9 I . . . 5
- 1.10 J . . . 5
- 1.11 K . . . 5
- 1.12 L . . . 6
- 1.13 M . . . 6
- 1.14 N . . . 7
- 1.15 O . . . 7
- 1.16 P . . . 7
- 1.17 Q . . . 7
- 1.18 R . . . 8
- 1.19 S . . . 8
- 1.20 T . . . 9
- 1.21 U . . . 9
- 1.22 V . . . 9
- 1.23 W . . . 9
- 1.24 X . . . 10
- 1.25 Y . . . 10
- 1.26 Z . . . 10

2 Was ist ein Ticket? **11**
- 2.1 Ticket-Einstellungen . . . 12

3 Ticket Suche **13**
- 3.1 Nach Tickets suchen . . . 13
- 3.2 Suche nach Tickets . . . 15

4 Tickets verwalten **17**
- 4.1 Erstellen eines Tickets . . . 17

4.1.1 Ausfüllen des Formulars . . . 17
4.2 Weitergehende Bearbeitung . . . 20
4.2.1 Auf individuelle Nachrichten antworten . . . 20
4.2.2 Hinzufügen neuer Nachrichten/Notizen . . . 21
4.3 Ticket-Einstellungen . . . 23
4.3.1 Gruppe . . . 23
4.3.2 Besitzer . . . 24
4.3.3 Status . . . 25
4.3.4 Priorität . . . 26
4.3.5 Tags . . . 26
4.3.6 Ein Ticket umbenennen . . . 28
4.3.7 Hervorheben von Ticket-Texten . . . 28

5 Ticket-Aktionen **31**
5.1 Zusammenfassen von Tickets . . . 31
5.2 Tickets spalten . . . 32
5.3 Tickets verknüpfen . . . 32

6 Tabs **37**
6.1 Tab-Verhalten in Ticket-Zooms . . . 39

7 Arbeiten mit Text Bausteinen **41**
7.1 Text Bausteine bei der Ticket-Erstellung . . . 42
7.2 Textbausteine anpassen . . . 42

8 Ticket-Vorlagen **43**

9 Erweiterte Suche **45**
9.1 Verfügbare Attribute . . . 46
9.2 Eine kurze Auswahl von Ticket Attributen . . . 47
9.2.1 Ticket Attribute . . . 47
9.2.2 Artikel Attribute . . . 48

10 Makros **49**
10.1 an einem einzelnen Ticket . . . 49
10.2 an vielen Tickets . . . 50

11 Empfohlener Arbeitsablauf **51**
11.1 Teilen Sie Arbeit an einem Ticket . . . 51
11.1.1 Neuzuweisen von Tickets . . . 51
11.1.2 @Erwähnungen und die Abonnieren Schaltfläche . . . 52
11.1.3 Schnelles zuweisen in Ticket-Auflistungen . . . 53

12 Zeiterfassung **55**

13 Tastenkombinationen für die Tastatur **57**
13.1 Formatieren von Texten . . . 59

14 Kunden **61**
14.1 Bearbeiten von Kundeninformationen . . . 62

15 Unternehmen **65**
15.1 Organisations-Profil . . . 65
15.2 Organisations-Statistiken . . . 65

16 Überprüfung Ihrer Statistiken **69**

17 Sichere E-Mail **71**
17.1 Was ist S/MIME? . . . 71
17.2 Übersicht . . . 72
17.2.1 Eingehend . . . 72
17.2.2 Ausgehend . . . 72
17.3 Fehlerbehebung . . . 73
17.3.1 Eingehend . . . 73
17.3.2 Ausgehend . . . 74

18 Live-Chat **75**
18.1 Ein Ticket aus einem Chat heraus erstellen . . . 76

19 Anrufprotokoll **79**

20 Profil & Einstellungsmöglichkeiten **81**
20.1 Profil Einstellungen . . . 82

21 Knowledge Base **85**
21.1 Erste Schritte . . . 86
21.1.1 Sprachen wechseln . . . 87
21.2 Kategorien bearbeiten . . . 88
21.3 Antworten bearbeiten . . . 89
21.4 Antworten in Ticket-Artikeln benutzen . . . 90

22 i-doit: Benutzer Tickets um Unternehmen-Assets zu tracken **91**
22.1 Warum? . . . 92
22.2 Wie es funktioniert? . . . 92
22.2.1 In Zammad: i-doit Assets mit Tickets verknüpfen . . . 92
22.2.2 In i-doit: Auflisten und erstellen von Tickets für das betroffene Asset . . . 92

23 GitHub- / GitLab-Integration **95**
23.1 Was die Funktion kann? . . . 95

KAPITEL 1

Zammad Glossar

Haben Sie sich jemals gefragt, was wir mit bestimmten Begriffen meinen? Wir haben die wichtigsten Begrifflichkeiten untern für Ihre Übersicht zusammengetragen.

Bemerkung: Bedingt durch Übersetzungen kann die alphabetische Sortierung in nicht englischen Versionen dieser Seiten nicht passen.

Springe schnell zu… *A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z*

1.1 A

Admin Ein Admin(inistrator) ist ein Benutzer, der in Zammad spezielle Berechtigungen hat. Admins können Zugriffe für Benutzer, Zeiterfassungskonfigurationen, Templates und Textbausteine - auf höheren Level Integrationen, Reporting und so weitere konfigurieren. Wenn Sie also eine Änderung in Zammad vornehmen wollen aber nicht können, fragen Sie den Administrator Ihrer Organisation. Die Chancen stehen gut, dass dieser helfen kann.

Agent Einen Benutzer der Tickets/Anfragen bearbeitet nennen wir Administrator. Für gewöhnlich gibt es mehrere Agenten, die Zammad regelmäßig nutzen und zeitweilig als Ihr Hauptwerkzeug ansehen. Manche von Ihnen sind Administratoren, was bedeutet, dass Sie Einstellungen, Benutzer-Berechtigungen und weiteres (siehe oben) anpassen können.

API Eine API (Application Programming Interface) ist eine Schnittstelle, die das Erstellen und Bearbeiten von Geschäfts-Objekten erlaubt. Zammad besitzt eine REST (Representational State Transfer) API, die es unseren Benutzern erlaubt, neben anderen Dingen, Drittanbieter-Systeme an ihre Instanz anzubinden (z.B. Social Media oder Messenger).

Weiteres können Sie auf unserer API Landing Page lernen.

Automatisierung Es gibt einige Prozesse die sich in Zammad automatisieren lassen. Das bedeutet, dass bestimmte Schritte oder Aktionen automatisch ausgeführt werden und damit keine weitere Agenten-Interaktion erfordert. Ein Beispiel wäre die wöchentliche Löschung von Tickets aus einem vorher definierten Zeitraum.

Artikel Jede Korrespondenz innerhalb eines Tickets wird Artikel genannt. Ticket-Artikel können intern (also nur für Agenten sichtbar) oder öffentlich (z.B. E-Mails mit Ihren Kunden, die diese auch erhalten) sein.

Automatische Sicherung Die Automatische Sicherung ist wahrscheinlich eine der coolsten Funktionen in Zammad: Sie speichert alle Ihre Änderungen während des Arbeitens – wenn Sie sich also versehentlich ausloggen oder Ihr Browser abstürzt (wir kennen es alle…), geht Ihre Arbeit nicht verloren!

Dazu können Sie mehr auf unserer Landing Page der Automatischen Sicherung lernen.

1.2 B

Branding (Markenzeichen) Jedes Unternehmen hat eine andere Identität birgt hierzu verschiedene Möglichkeiten – z.B. beim freien Bestimmen Ihrer Signaturen und dem Hinzufügen Ihres Firmenlogos zur Plattform.

Lernen Sie mehr zu den Branding-Optionen in der Admin-Dokumentation.

1.3 C

Eigene Entwicklungen (CD) Wir arbeiten stetig daran Zammad zu verbessern und fügen immer weitere neue Funktionen mit jedem Release hinzu. Es gibt allerdings Kunden, die sehr spezielle Funktionen oder Anpassungen benötigen, die entweder sehr eilig oder sehr speziell für ihre Anwendung sind. Hier kann unser „Custom Development“ helfen: Wir bieten Kunden die Entwicklung eigener Funktionen zu einem zuvor vereinbarten Preis (dieser basiert auf den erwarteten Aufwand zur Fertigstellung).

Änderungslog Mit jeder neuen Release kommt ein neues Änderungslog. Es handelt sich hierbei um eine Liste von allen Änderungen der Version – von neuen Verbesserungen hinzu zu Bug-Fixes.

Sie können diese alle auf GitHub finden!

Kunde Ein Kunde ist eine Person mit der Sie innerhalb von Zammad kommunizieren. Jeder Kunde besitzt eine Profilseite, welche wir Kunden Informationsseite nennen und Informationen zum jeweiligen Kunden anzeigt. Mehrere Kunden können zu einer Organisation zusammengefasst werden. jeder Kunde hat Zugriff zu ihrem individuellen Kunden Interface wo sie alle ihre Tickets, deren aktuellen Zustand und Live-Aktualisierungen.

Core Workflows Diese Funktion erlaubt jeder Organisation eigene dynamische Felder und Ticketmasken, basierend auf ihren spezifischen Workflows, zu definieren. Damit können bestimmte Gruppen nur bestimmte (oder alle) Felder. Sie können sogar Abhängigkeiten einrichten, z. B. wenn ein Feld ausgefüllt ist, taucht ein anderes auf oder wird obligatorisch.

In der Admin-Dokumentation können Sie mehr über Core Workflows erfahren.

CTI CTI steht für Computer Telephony Integration und erlaubt es Ihnen detaillierte Informationen zu Ihren eingehenden und ausgehenden Anrufen zu sammeln. Das beinhaltet zum Beispiel ein Anrufprotokoll – einer Übersicht die zeigt welche Agenten aktuell telefonieren, eine Rufnummern-Suche und einen Do not Disturb-Modus.

Lernen Sie mir auf unserer CTI Landing Page zum Thema.

Hier finden Sie noch die passenden Dokumentationsseiten:

- generische CTI
- placetel CTI
- sipgate CTI

Checkmk Checkmk ist ein mächtiges IT-Tool für Monitoring das Echtzeit-Alarme an Zammad via E-Mail oder REST-API senden kann. Konfigurieren Sie die Alarme in Checkmk und Zammad wird automatisch Tickets basierend auf der Systemgesundheit erstellen, aktualisieren und schließen.

Lernen Sie in unserer Admin-Dokumentation mehr über die Checkmk-Integration.

Clearbit Clearbit ist eine Marketingdaten-Engine, die entwickelt wurde, um Informationen über Ihre Kontakte zu sammeln. So lassen sich neue Anfragen von unbekannten Nutzern in Zammad automatisch mit Informationen wie Firma, Mitarbeiterzahl, Jahresumsatz, Branche und vielem mehr anreichern.

Lernen Sie mehr zur clearbit-Integration in der Admin-Dokumentation.

Konfliktwarnung Wenn zwei Agenten zeitgleich am gleichen Ticket arbeiten, kann eine Menge schiefgehen – von doppelten Antworten zu überschriebenen Nachrichten. Zammad hilft Ihnen diese Situation mit der integrierten Konfliktwarnung zu vermeiden. Wenn Sie also den Avatar eines anderen Agenten mit einem Stift unten am Ticket sehen bedeutet das, dass dieser aktuell am Ticket arbeitet.

Lernen Sie mehr auf der Tickets nachgehen-Seite.

1.4 D

Dashboard Das Dashboard ist die individuelle Willkommensseite eines jeden Agenten in Zammad und gibt Ihnen Feedback zu Ihrer Situation, indem es Informationen und Statistiken zu Ihrer Arbeit sammelt. Sie finden hier allerlei Übersichten wie die offenen Tickets, die durchschnittliche Wartezeit oder Wiedereröffnungsrate. Sie können außerdem im Aktivitätenstream sehen, was Ihre Kollegen gerade bearbeiten.

Lernen Sie mehr unter *Überprüfung Ihrer Statistiken*.

Dokumentation Wenn dieses Glossar nicht bereits ausreicht, ist unsere Dokumentation der Beste Ort um weitere Informationen zu Zammad zu suchen – besonders wenn es um die technischen Aspekte wie Installation und Konfiguration geht.

Wir haben drei verschiedene: Zammad für Agenten, Zammad für Administratoren und die generelle Zammad-Dokumentation (System Administratoren, API).

1.5 E

Eskalation Eine Eskalation tritt ein, nachdem die Fristen für ein Ticket abgelaufen sind und dem Kunden z.B. keine Neuigkeiten mitgeteilt wurden. Das Ticket wird in Ihrer Taskbar und Übersichten rot dargestellt und betrifft alle beteiligten ggf. negativ. Lassen Sie Ihre Tickets daher nicht eskalieren! Um Eskalationen zu vermeiden, können Sie unsere SLAs (siehe *SLAs*) nutzen.

Externe Authentifizierung Externe Authentifizierungen sind ein einfacher Weg, um Benutzern den Login mit einem Klick zu erlauben. Das hat verschiedene Vorteile: Es ist nicht nur schneller, sondern erlaubt es Ihren Benutzern auch sich an weniger Kennwörter erinnern zu müssen. Zammad unterstützt mehr als 10 verschiedene Login-Anbieter - darunter Facebook, GitHub, GitLab, Google und Microsoft / Office 365.

In unserer Admin-Dokumentation können Sie alle Methoden zur Authentifizierung mit Drittanbietern finden.

Exchange-Integration Die Exchange-Integration erlaubt es Ihnen die Kontakte Ihres persönlichen Exchange-Adressbuches mit Zammad zu synchronisieren. So können Sie zentrale Adressbücher in Exchange pflegen und müssen nicht zusätzlich Zammad-Kontakte aktualisieren.

Erfahren Sie mehr zur Exchange-Integration in unserer Admin-Dokumentation.

Elasticsearch Zammad bietet eine Elasticsearch-Integration (eine freie Opensearch-Engine), die Suchprozesse in Zammad extrem schnell macht (auch bei Datensätzen von mehreren Terrabytes!).

Spoiler: Zammad ist aktuell das einzige Helpdesk-System, das auch Attachments in die Suche einschließt!

Bemerkung: Hiervon sind nur gehostete Instanzen betroffen!

Mit Hilfe eines ‚read-only'-Benutzers in Elasticsearch, können Sie außerdem Ihr liebstes Reporting-Tool (wie z.B.: Grafana) verwenden.

1.6 F

Feature Feature nennen wir die verschiedenen Funktionalitäten von Zammad, wie unsere Integrationen, Produktivitätstools oder zeitsparende Aspekte. Wir fügen immer weitere Funktionen mit jedem Release hinzu.

Feature-Request Benutzer können uns wissen lassen, wenn ihnen eine bestimmte Funktion in Zammad fehlt. Wir sammeln diese Wünsche in der Feature Request-Kategorie unserer Community. Wenn ein Feature sich höherem Interesse erfreut und wir finden, dass es eine großartige Ergänzung von Zammad ist, kommt die Funktion auf unsere Roadmap und wird implementiert.

Feature Sponsoring Wenn eine Organisation eine bestimmte Funktion von der Roadmap benötigt, kann diese die Entwicklung beschleunigen und, durch das Sponsoring, ganz oben auf unserer Liste verschieben. Das bedeutet, dass diese die Kosten für die Entwicklung tragen.

1.7 G

Gruppen Gruppen sind ein Synonym für Abteilungen oder Bearbeitungsgruppen. Eingehende Tickets werden ihnen zugewiesen. Die jeweilige Gruppe ist für das Bearbeiten zuständig. Innerhalb der Gruppe können Besitzer definiert werden, die für das Ticket verantwortlich sind. Berechtigungen auf Tickets werden außerdem über die Gruppen gesteuert. Die möglichen Zugriffsrechte sind „voller Zugriff", „lesend" und „kein Zugriff".

Wenn Sie in der Vergangenheit bereits mit OTRS gearbeitet haben, erinnern Sie sich vielleicht an „Queues". Gruppen sind in Zammad das selbe wie queues in OTRS.

Auf unserer Landing-Page für Gruppen finden Sie weitere Informationen.

Grafana Grafana ist ein Open-Source Reporting-Tool. Zammad-Kunden im Pluspaket können dieses an ihre Instanz anbinden und damit detaillierte Informationen zur eigenen Performance erhalten.

Hinweis: Selbst gehostete Benutzer

Grafana an Elasticsearch anzubinden ist eine Option die Sie auch selbstständig durchführen können.

In unserer Dokumentation lernen Sie, wie Sie Grafana-Dashboards für Zammad hinzufügen können.

GitHub GitHub ist ein Dienst zum Versionsmanagement für Softwareprojekte. Es benutzt Git, eine Software die Änderungen an Dateien trackt. Bei Zammad nutzen wir es um unser Repository zu verwalten.

As Zammad in an open-source project, many developers and tech-lovers from all over the world contribute to it. GitHub is where we coordinate all of this.

Das Repository können Sie hier finden.

Neben unserem Repository besitzt Zammad auch eine GitHub-Integration. Es ermöglicht das darstellen aller relevanten Informationen Ihrer Issues (wie Status oder Zuständige) direkt im Helpdesk.

In der Admin-Dokumentation können Administratoren mehr über GitHub erfahren, wenn Sie ein Agent sind, können Sie mehr zur Funktion auf dieser Seite erfahren: *GitHub- / GitLab-Integration*.

GitLab GitLab ähnelt sich GitHub. Bei Zammad nutzen wir es für interne Entwicklungen.

Es gibt außerdem eine Integration, die es Ihnen erlaubt GitLab an Zammad anzubinden. Damit können Sie alle Issues und die dazugehörigen Änderungen in beiden Systemen darstellen.

In unserer Admin-Dokumentation können Administratoren mehr zu GitLab erfahren, wenn Sie ein Agent sind, können Sie auf der folgenden Seite mehr zur Funktionalität erfahren: *GitHub- / GitLab-Integration*.

1.8 H

```
Wow...             |\__/,|   (`\
such emptiness   _.|o o  |_   ) )
             ---(((---(((---------
```

1.9 I

i-doit i-doit is a CMDB (Configuration Management Data Base). It helps you to keep an eye on every piece of the physical and digital infrastructure. A corresponding integration makes it possible to connect it to Zammad, where it adds a new tab to Zammad's ticket sidebar so you can link to existing i-doit objects for easy reference. It also allows you to create Zammad tickets in i-doit.

Administrators can learn more about i-doit in the admin documentation, if you're an agent you can learn more about the functionality on this page: *i-doit: Benutzer Tickets um Unternehmen-Assets zu tracken*.

Icinga Icinga ist ein Monitoring-System, das die Verfügbarkeit der gesamten System-Infrastruktur Ihrer Organisation überwachen kann. Es kann mit Zammad verbunden werden, um Tickets in Problemfällen erstellen zu können.

Erfahren Sie auf unserer Landing-Page für Icinga mehr.

Issue-Tracking-System Issue Tracker sind für gewöhnlich Systeme, die Prozesse auf einem technischen Level verwalten. Zwei Beispiele der bekanntesten sind GitHub und GitLab.

Zammad wird auch öfter als Issue-Tracking-System benannt. Als ein Helpdesk-System fokussiert es jedoch die Kommunikation auf einem Kunden-Level anstelle des technischen Levels.

1.10 J

```
Wow...             |\__/,|   (`\
such emptiness   _.|o o  |_   ) )
             ---(((---(((---------
```

1.11 K

Knowledge Base Denken Sie an eine Sammlung von sehr detaillierten FAQs – das ist das, was die Zammad Knowledge Base ist. Sie kann alle wichtigen Informationen wie Definitionen, Prozesse, Anleitungen, Organigramme, und so weiter enthalten.

Knowledge Base-Artikel können entweder intern oder extern sein. Sie können somit entweder die Informationen mit der Welt teilen (gut für z.B. Informationen zu ihrem Produkt oder Selbsthilfe) oder innerhalb Ihres Teams halten (für interne Prozesse oder Informationen für Teams).

In der Admin-Dokumentation können Administratoren mehr zur Knowledge Base erfahren, wenn Sie ein Agent sind, können Sie mehr zur Funktionalität auf dieser Seite erfahren: *Knowledge Base*.

Kibana Kibana ist ein browserbasiertes Open Source Reporting-Tool mit Fokus auf Datenevaluierung. Es wurde von Elastic entwickelt. Es ist daher keine Überraschung, dass es die Daten zur Analyse aus Elasticsearch bezieht.

Kibana kann an Zammad angebunden werden, was die Nutzung der Helpdesk-Daten im Reporting-Tool erlaubt.

Hinweis: Das trifft nicht auf SaaS Zammad-Instanzen zu.

Auf unserer Landing Page zu Kibana können Sie mehr erfahren.

1.12 L

LDAP A Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) helps provide information about your users within Zammad. Authentication of users against the LDAP and LDAP role mapping to Zammad roles are also possible.

Learn more about LDAP integration in the admin documentation.

1.13 M

Makro Ein Makro ist eine Reihe von Aktionen. Bei der Nutzung von Makros werden Aktionen auch getriggert (wie ein Dominoeffekt), damit Benutzer keine weiteren individuellen Schritte durchführen müssen. Das spart eine Menge an Zeit und stellt sicher, dass kein Schritt vergessen wird.

Ein Beispiel ist das markieren eines Tickets als „Spam“. Manuell müsste der ein Tag hinzugefügt und ein Besitzer und Status gesetzt werden. Mit einem Makro können all diese Schritte mit nur einer Aktion durchgeführt werden. Makros sind in Ticket-Zooms und Übersichten (über die Mehrfachauswahl) verfügbar.

In der Admin-Dokumentation können Administratoren mehr über Makros erfahren, wenn Sie ein Agent sind, finden Sie weitere Informationen zur Nutzung auf dieser Seite: *Makros*.

Migrator / Migrationsassistent Beim Wechsel von einem anderen Helpdesk zu Zammad, gibt es meist eine Sorge: Was ist mit den bereits existierenden Daten? Deshalb haben wir unsere integrierten Migrations-Assistenten, die mit einem Buttonklick bei der Datenmigration helfen.

Monit Monit ist ein Open Source Monitoring-Tool das von einer starken Community und einem simplen Setup profitiert. Es kann außerdem an Zammad angebunden werden – so erhalten Sie neue Tickets, jedes Mal wenn Monit eine E-Mail sendet.

Auf unserer Landing Page können Sie mehr zu Monit erfahren.

Erwähnungen Erwähnungen sind eine Zammad-Funktion, die es Ihnen erlaubt andere Agenten innerhalb von Tickets zu erwähnen. Tippen Sie dazu einfach `@@` und den Namen. Die ausgewählte Person wird Benachrichtigung und abonniert das Ticket ab diesem Zeitpunkt.

Weiteres erfahren Sie hier: *@Erwähnungen und die Abonnieren Schaltfläche*.

1.14 N

Nagios Nagios is another monitoring tool that alerts IT teams when, for example, a server is no longer accessible or a hard disk is about to be exhausted. Nagios can be integrated with Zammad so that a ticket is created in case of an alert.

Learn more about Nagios on our landing page.

1.15 O

Besitzer The owner of a ticket is the person responsible for it and ensures that it is processed in the best possible way. Of course, ownership can be transferred to another agent. In this case, it is recommended to leave a handover note on the ticket so that the new owner knows what is expected of them.

Learn more about ticket owners on this page: *Ticket-Einstellungen*

Organisation An organization identifies a grouping of customers that operate under the same roof or within the same customer group. If a customer whose organization is „sharing“ logs in to the customer interface, this user has access to all tickets of his organization.

1.16 P

Parent/Child Relationship If one ticket results in other subtasks (or additional correspondences), you can split it into several tickets. The main one will then be the parent ticket and the tickets with related subtopics are children. By the way: in the same way, you can also merge two tickets into one.

Learn more about this function on this page: *Tickets verknüpfen*.

Placetel Placetel is a Cloud Telephone System that allows users to make phone calls via VoIP. Use your regular phone number and call someone directly on their mobile or landline while still having all communication in one place (aka Zammad).

Integrating a Placetel account with Zammad provides users with a call log, making the history of their correspondences even more accurate. Callers are identified directly by their caller ID - a key function that saves agents a lot of time when assigning callers.

Administrators can learn more on the *placetel CTI* integration page. Agents can learn more about this function on this page: *Anrufprotokoll*

Priorität Every ticket gets assigned a priority. By default, the priority is 2 (normal). But it can be changed to either 1 (low) or 3 (high).

1.17 Q

```
Wow...              |\__/,|   (`\
such emptiness   _.|o o  |_   ) )
             ---(((---(((---------
```

1.18 R

Rolle Jeder Benutzer der sich in Zammad anmeldet, hat eine bestimmte Rolle. Es gibt drei Arten: Admin, Agent und Kunde.

Admins haben die meisten Berechtigungen: Sie können Rollen, Berechtigungen und Einstellungen für das gesamte Team und der Instanz ändern.

Agenten können Tickets einsehen und bearbeiten, jedoch keine Änderungen am System -außer die eigenen Profileinstellungen- vornehmen.

Kunden können ihre eigenen Tickets und deren aktuellen Stand im individuellen Kundeninterface einsehen.

Release Alle paar Monate veröffentlichen wir eine neue Zammad-Version – das ist eine Release. Alles hat mit Zammad 1.0 angefangen.

Jede Release fügt neue Funktion zu unserer Software hinzu. Es gibt Major und Minor Releases: Major Releases (wie Zammad 1.0, 2.0, ...) bringen größere Änderungen mit sich. minor Releases werden auf diese installiert (wie 1.1, 2.1, ...) und bringen kleinere Änderungen.

1.19 S

SSO Single-sign-on (SSO) allows you to access all your systems and devices with just one login. There are various providers that make this process easy and secure. Zammad currently supports SSO via SAML and Shibboleth.

Hinweis: Self Hosted users can also use Kerberos authentication.

You can learn more about SSO on our landing page.

S/MIME S/MIME ist die am weitesten verbreitete Methode für sichere E-Mail-Kommunikation. Mit dem Aktivieren in Zammad, werden alle gesendeten Nachrichten von Zammad signiert und verschlüsselt.

Administrators can learn more about S/MIME in the admin documentation, if you're an agent you can learn more about the functionality on this page: *Sichere E-Mail*.

Sipgate Sipgate is a SaaS solution for internet telephony. The Zammad integration for Sipgate provides users with a detailed call overview. If you have a customer that wants to get connected to a certain agent, the caller log will tell you if this colleague is currently available.

Administrators can learn more on the *sipgate CTI* integration page. Agents can learn more about this function on this page: *Anrufprotokoll*

SLA A Service Level Agreement (SLA) is a contract between an end-user and a company that defines the minimum expected service requirements including quality, availability, and punctuality. They are used to set expectations and hold companies accountable for keeping their promises.

You can easily set up SLAs in Zammad and define parameters such as the time for the first response, an update, and a solution. Once the deadline has been reached, the ticket will escalate.

Learn more about SLAs on our landing page.

Status Jedes Ticket hat einen Status. Sie können diese mit dem Update eines Tickets ändern. Es gibt für Statustypen, diese sind farbkodiert.

Zu Farbkodierungen und Status erfahren Sie mehr auf dieser Seite: *Status*

1.20 T

Textbaustein If you find that you send the same answers / text bits over and over again, you can save yourself a bunch of work and create a text module. This way, you just need to type `::` shortcut and the pre-defined paragraph will automatically appear in your article.

For example, here at Zammad, we have a text module with the shortcut `::ilff`, which turns into `I look forward to your feedback`.

Administratoren können hier mehr über Textbausteine erfahren. Agenten finden weitere Informationen zu dieser Funktion auf dieser Seite: *Arbeiten mit Text Bausteinen*

(Ticket) Vorlagen If you create many similar tickets or write many similar texts, you can create a template for them. This is helpful for introductions to your product/service or for drawing up an offer. It's a real time-saver!

You can learn more on this page: *Ticket-Vorlagen*.

Tags Tags help you to categorize tickets. You can define them based on your use case. For example, if you're a retail business, your tags could be based on your product categories to help you organize tickets by the type of product they refer to. But they could also be based on the type of request, e.g. refund, delivery issue, missing…

Administrators can learn more about tags here. Agents can learn more about this function on this page: *Tags*

1.21 U

Benutzer A user is any user of the ticket system. Each user is assigned certain permissions, which allow them to access certain areas and information. Users can have various roles, with the standard options being agent, admin, and customer.

1.22 V

```
Wow...             |\__/,|   (`\
such emptiness   _.|o o  |_   ) )
             ---(((---(((---------
```

1.23 W

Webhooks In a nutshell, webhooks are an easy way for systems to communicate with each other and allow you to send real-time data to any other application. We use them to allow our users to inform a third-party system about new information in Zammad.

Learn more about webhooks on this page.

1.24 X

```
Wow...             |\__/,|   (`\
such emptiness   _.|o o  |_   ) )
             ---(((---(((---------
```

1.25 Y


```
Wow...             |\__/,|   (`\
such emptiness   _.|o o  |_   ) )
             ---(((---(((---------
```


1.26 Z

Zammad Zammad ist der Beste Helpdesk der Welt. Punkt.

KAPITEL 2

Was ist ein Ticket?

In Zammad werden **Tickets** verwendet, um Anfragen von Kunden zu verfolgen. Wenn ein Kunde Ihnen (oder Ihrer Firma) zum ersten Mal eine E-Mail schickt, erstellt Zammad ein neues Ticket. Jede Nachricht zwischen Ihnen 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 Ihnen und einem Kunden zu einem einzelnen Vorgang**.

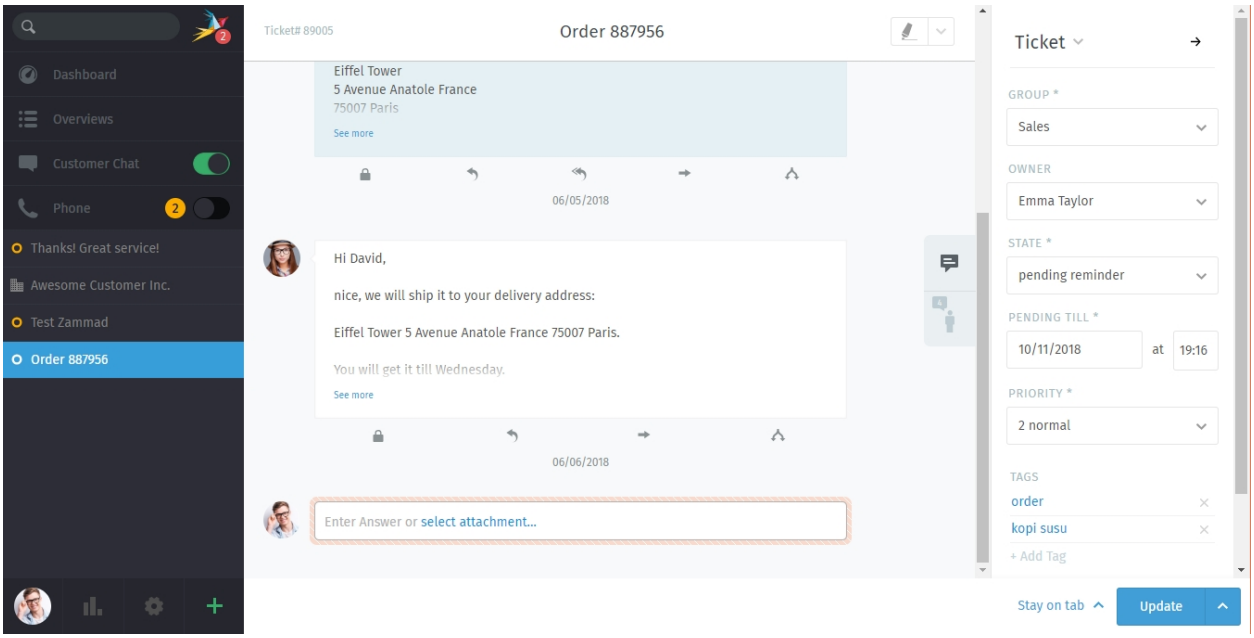


Abb. 1: Ein Ticket ist eine Sammlung von Nachrichten zwischen einem Kunden und einem Agenten.

Hinweis: Sie können sichergehen, dass Sie einen großartigen Job machen, wenn Sie 1) auf Tickets schnell reagieren

und 2) wenn es in einer akzeptablen Zeitspanne geschlossen wird.

Behalten Sie das Dashboard im Auge, um zu sehen wie gut Sie mithalten können.

2.1 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 finden Sie in den folgenden Abschnitten:

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

KAPITEL 3

Ticket Suche

Wenn Sie vorhaben an Tickets zu arbeiten, sollten Sie zunächst wissen, wie man Tickets finden kann.

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

3.1 Nach Tickets suchen

Sie suchen ein Ticket, das Sie bearbeiten können? Werfen Sie dafür einen Blick in die **Übersichten**.

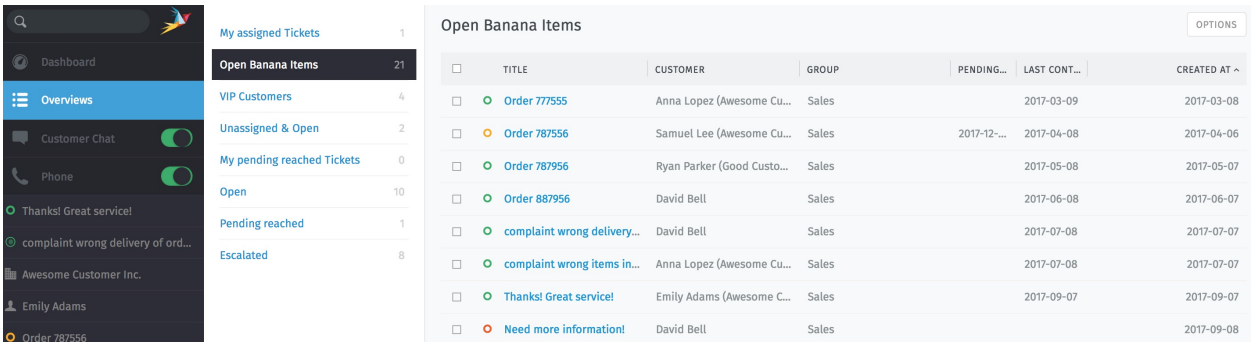


Abb. 1: Klicken Sie auf **Übersichten** im Hauptmenü, um Tickets zu durchstöbern.

Hinweis: Stellen Sie sich Übersichten wie eine Art **Posteingang** vor - jeder mit einem anderen Suchfilter für die Tickets, die diese anzeigt.

Es gibt **sechs Standard-Übersichten** (Zammad-Administratoren können mit eigenen Filtern weitere erstellen):

- **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** (systemweit, nicht einhalten der Service-Level -Vereinbarung)

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- Um die Reihenfolge der Anzeige zu ändern, klicken Sie auf die Spaltenüberschriften.
- Um die Breite der Spalten anzupassen, klicken Sie auf die Spaltentrennlinien und passen Sie diese entsprechend an.
- *Ticketstatus* haben bestimmte **Farbcodes:**

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

- *Ticket-Prioritäten* sind **farbkodiert:**

Abb. 2: Zammad's 3 Standard-Prioritäten erlauben es Ihnen die Wichtigkeit auf einen Blick zu sehen.

3.2 Suche nach Tickets

Sie suchen nach einem archivierten Ticket? Benutzen Sie die **Suchleiste**.

Abb. 3: Ergebnisse erscheinen sofort unter der Suchleiste während Sie tippen.

Hinweis: Gilt nicht nur für Tickets! Ergebnisse decken auch **Chat-Verläufe**, **Kunden**, und **Organisationen** ab.

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 finden Sie auf unserer Seite für die Erweiterte Suche.

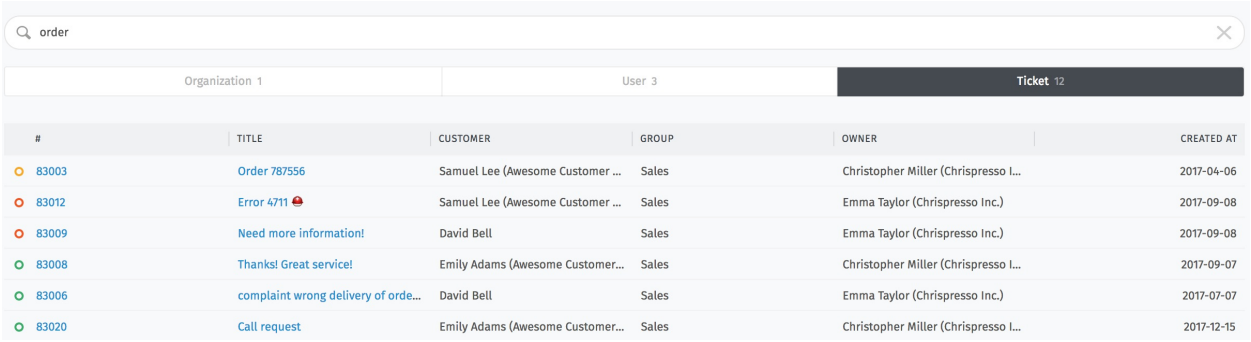


Abb. 4: Für detaillierte Ergebnisse klicken Sie auf den Link **Suchdetails anzeigen** → direkt über der automatischen Vervollständigungs-Liste.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Um die Reihenfolge der Anzeige zu ändern, klicken Sie auf die Spaltenüberschriften.

KAPITEL 4

Tickets verwalten

Hiermit werden Sie wohl den größten Teils Ihrer Zeit in Zammad verbringen.

Sobald Sie die folgenden Punkte einmal verinnerlicht haben, haben Sie den Dreh raus.

4.1 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 Ihre 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.

4.1.1 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**. Sie **müssen** 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.

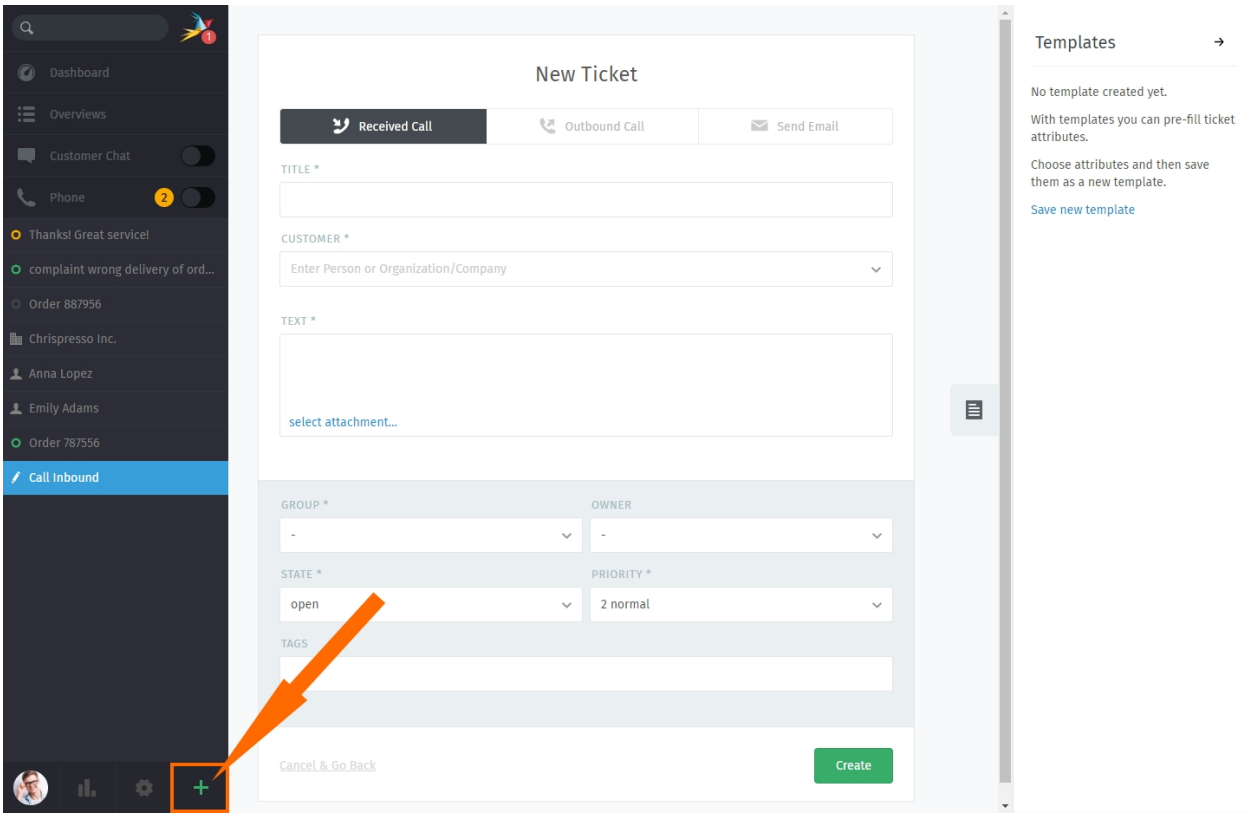
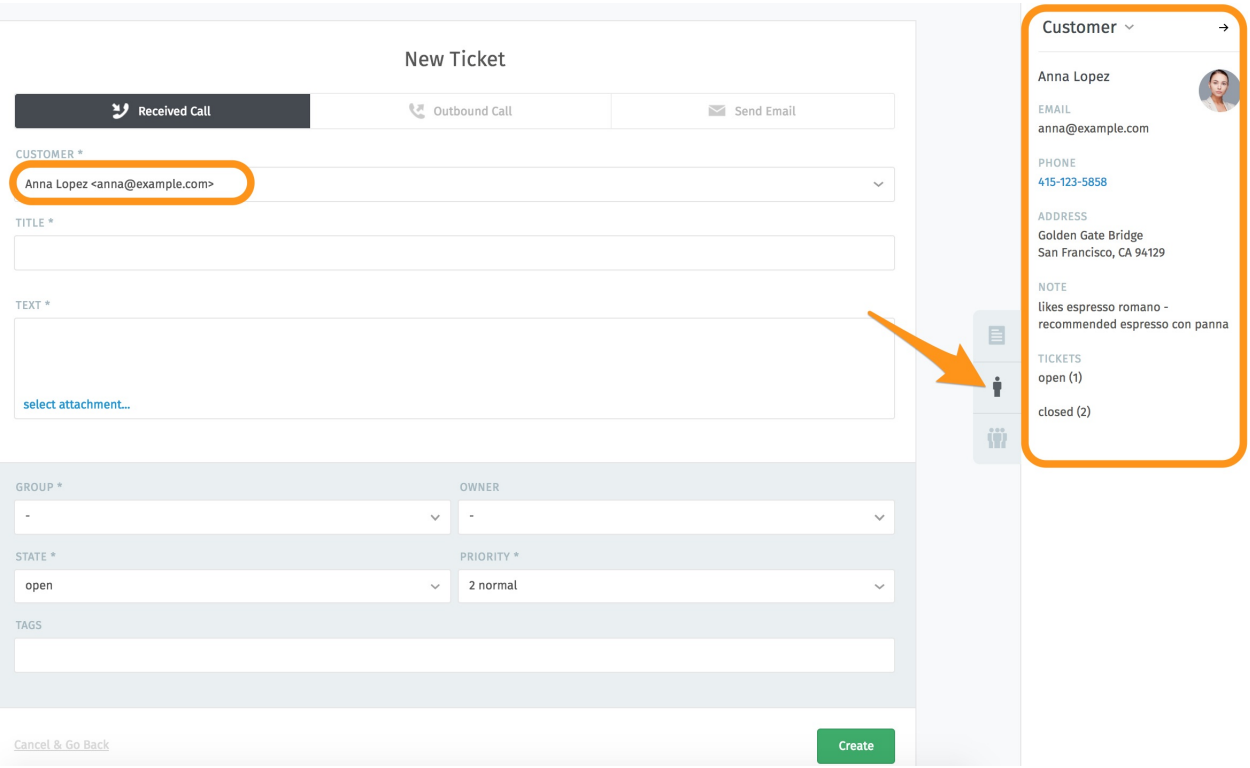


Abb. 1: Klicken Sie auf die **Schaltfläche** , um ein neues Ticket zu erstellen. Der Standard-Tickettyp ist „Eingehender Anruf“.

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



Text Bei Telefonaten notieren Sie 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 Nachrichten-Editor unterstützt Kopieren und Einfügen (oder Drag & Drop) von **Richtext**, **Bildern** und **Datei-Anhängen**.
- Benutzen Sie die integrierten *Tastaturkürzel*, um Text-Formatierungen anwenden zu können.

Ticket-Einstellungen

Bemerkung: Siehe auch

Eine ausführliche Erläuterung der einzelnen Ticket-Einstellungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

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

4.2 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 lesen Sie weiter oder überspringen Sie die Informationen und gehen Sie direkt zu den *Ticket Einstellungen* (das ist die andere Möglichkeit an bestehenden Tickets zu arbeiten).

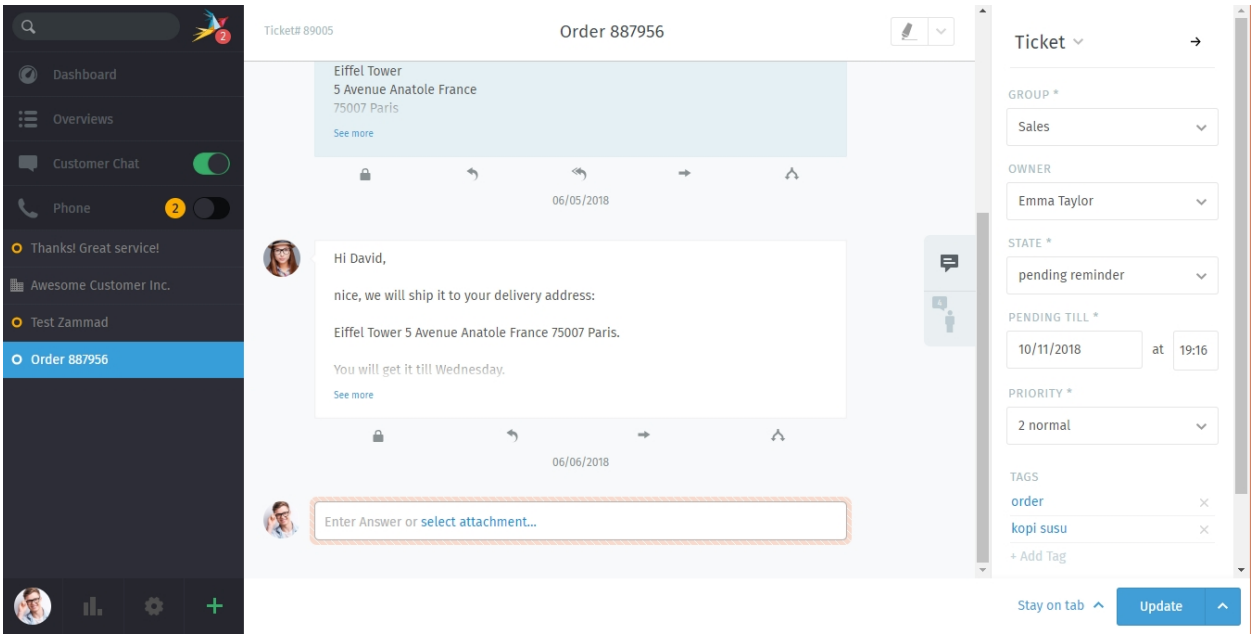


Abb. 3: Tickets sind Sammlungen aus Nachrichten- und Notiz-Beiträgen zu einem Kunden-Anliegen. *Ticketeinstellungen* können im **Ticketbereich** auf der rechten Seite verwaltet werden.

Hinweis: Jedes Mal, wenn Sie ein Ticket öffnen, erscheint ein neuer Eintrag in Ihrer *Tabliste* im Hauptmenü.

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

4.2.1 Auf individuelle Nachrichten antworten

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

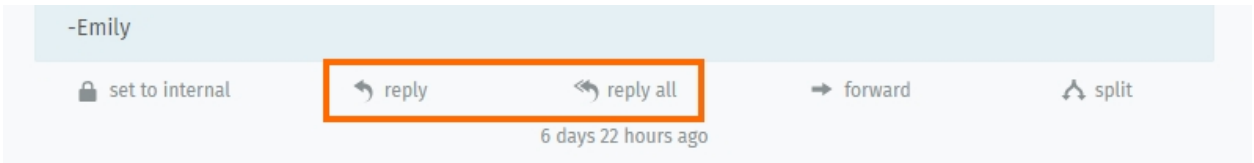


Abb. 4: Als zusätzliche Option wird für E-Mail-Nachrichten mit mehreren Empfängern **Alle antworten** angezeigt.

Genau wie bei neuen Nachrichten, erscheint Ihre 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: Sie können 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

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

4.2.2 Hinzufügen neuer Nachrichten/Notizen

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

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

Es gibt drei Arten von Follow-ups:

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

Anruf Protokollieren Sie eine Zusammenfassung eines Telefonats, welches Sie mit dem Kunden geführt haben.

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

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

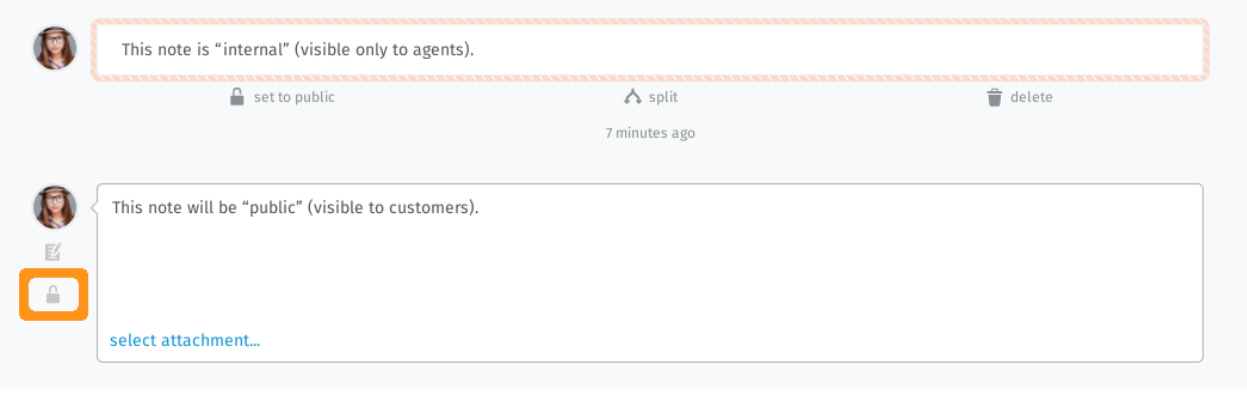


Abb. 6: Die „internen“ Nachrichten werden mit einem lachsfarbenen Rand umrandet und können **nur von anderen Agenten eingesehen werden**.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- Der Nachrichten-Editor unterstützt Kopieren und Einfügen (oder Drag & Drop) von **Richtext**, **Bildern** und **Datei-Anhängen**.
- Benutzen Sie die integrierten *Tastaturkürzel*, um Text-Formatierungen anwenden zu können.

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.

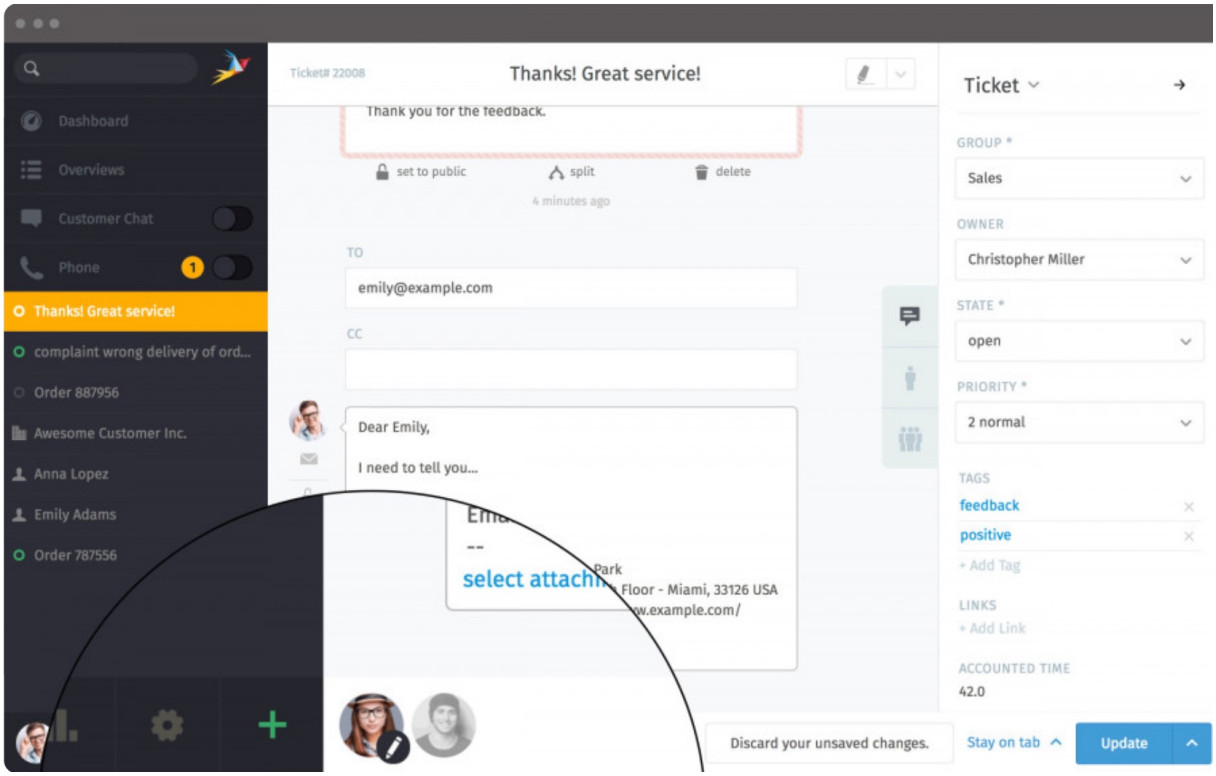


Abb. 7: Wenn der Agent nicht gespeicherte Änderungen am Ticket vorgenommen hat wird zusätzlich im Avatar das Symbol angezeigt.

4.3 Ticket-Einstellungen

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

4.3.1 Gruppe

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

Was?

Angenommen, Ihr 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?

Sie selbst können das nicht – das ist die Aufgabe des Administrators.

Sie können jedoch *prüfen* in welchen Teams Sie sind - im Bereich für Benachrichtigungen in den *Benutzereinstellungen*:

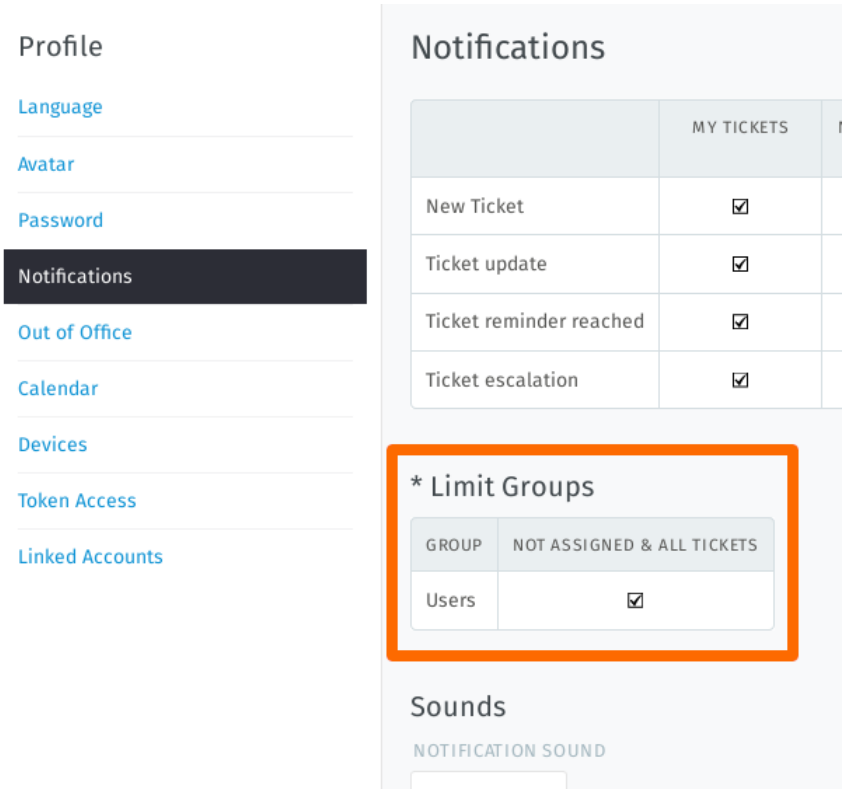


Abb. 8: Dieser Benutzer gehört nur zu einer Gruppe („Users“).

Also, wo komme ich ins Spiel?

Wenn Sie zu mehr als einer Gruppe gehören, können Sie ein Ticket von einer Ihrer 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.

4.3.2 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 können Sie sich **selbst Tickets zuweisen**, indem Sie ein Ticket aus dem Pool neuer Tickets wählen.

Generell kann jeder Agent anderen Agenten Tickets zuweisen, solang 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 Ihnen ein Ticket zuweisen (oder anders herum), nachdem es bereits teilweise gelöst wurde.

4.3.3 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)

Status-Farben

Zammad Status sind farbkodiert. Das hilft Ihnen den Zustand eines Tickets viel schneller zu verstehen – ohne einen Blick in den Verlauf zu werfen.

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

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

Status machen mehr, als nur den Fortschritt anzuzeigen: Zammad hat ein Eskalationsmanagement (sogenannte “Service-Level-Vereinbarungen”, bzw. SLAs). Die SLA nutzt Ticket-Status, 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.

4.3.4 Priorität

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

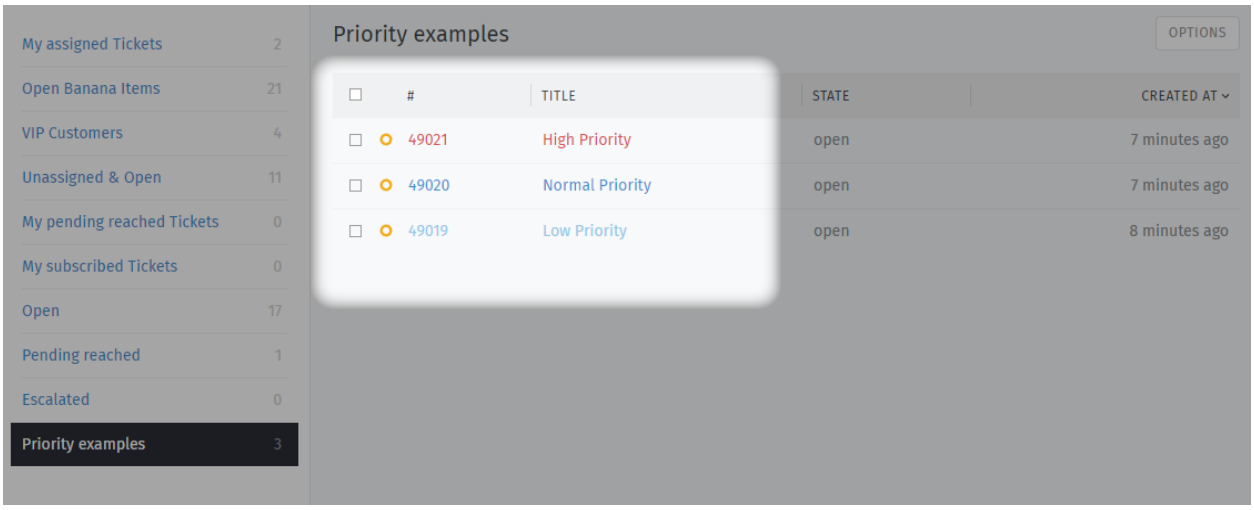


Abb. 9: Zammad's 3 Standard-Prioritäten erlauben es Ihnen die Wichtigkeit auf einen Blick zu sehen.

Aber was macht es und wie soll ich es verwenden?

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

- Service-Level Vereinbarung,
- Trigger, und
- geplante Aktionen.

Prioritäten können auch als Ticket-Filter beim Erstellen von eigenen Übersichten. genutzt werden.

Mit anderen Worten: **Wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator**, um zu erfahren, wie sie benutzt werden sollen.

4.3.5 Tags

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

Hinweis: *Suche nach Tickets mit einem bestimmte Tag* mit dem `tags:` Suchfilter. Zum Beispiel: Finden Sie alle Tickets mit dem Tag **Bestellung** indem Sie nach `tags: Bestellung` suchen.

Bemerkung: Einige Einstellungen sind möglicherweise nicht verfügbar, wenn Sie nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügen.

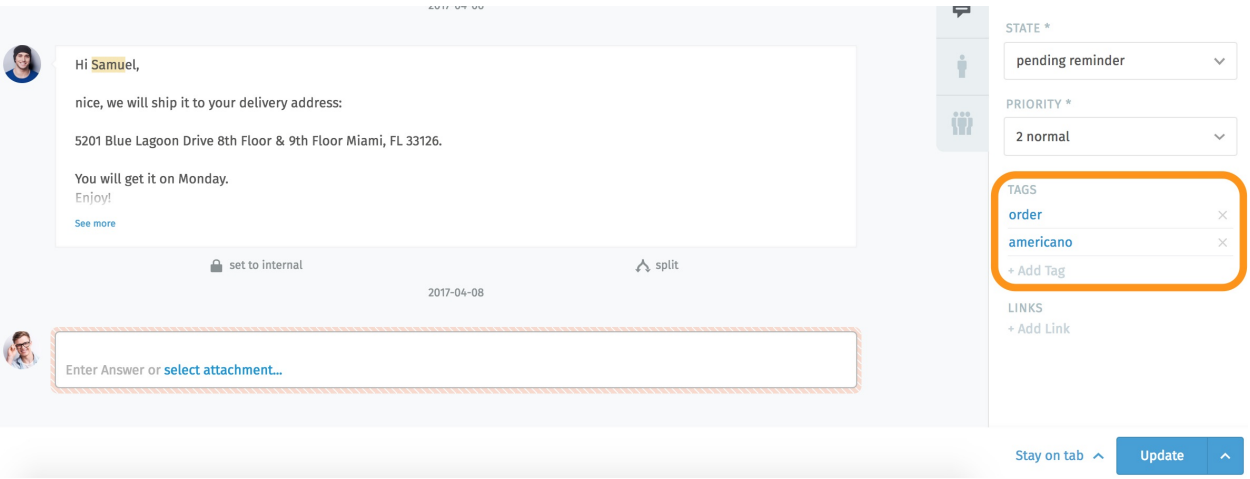


Abb. 10: Klicken Sie auf einen Tag-Namen, um andere Tickets mit dem gleichen Tag anzuzeigen.

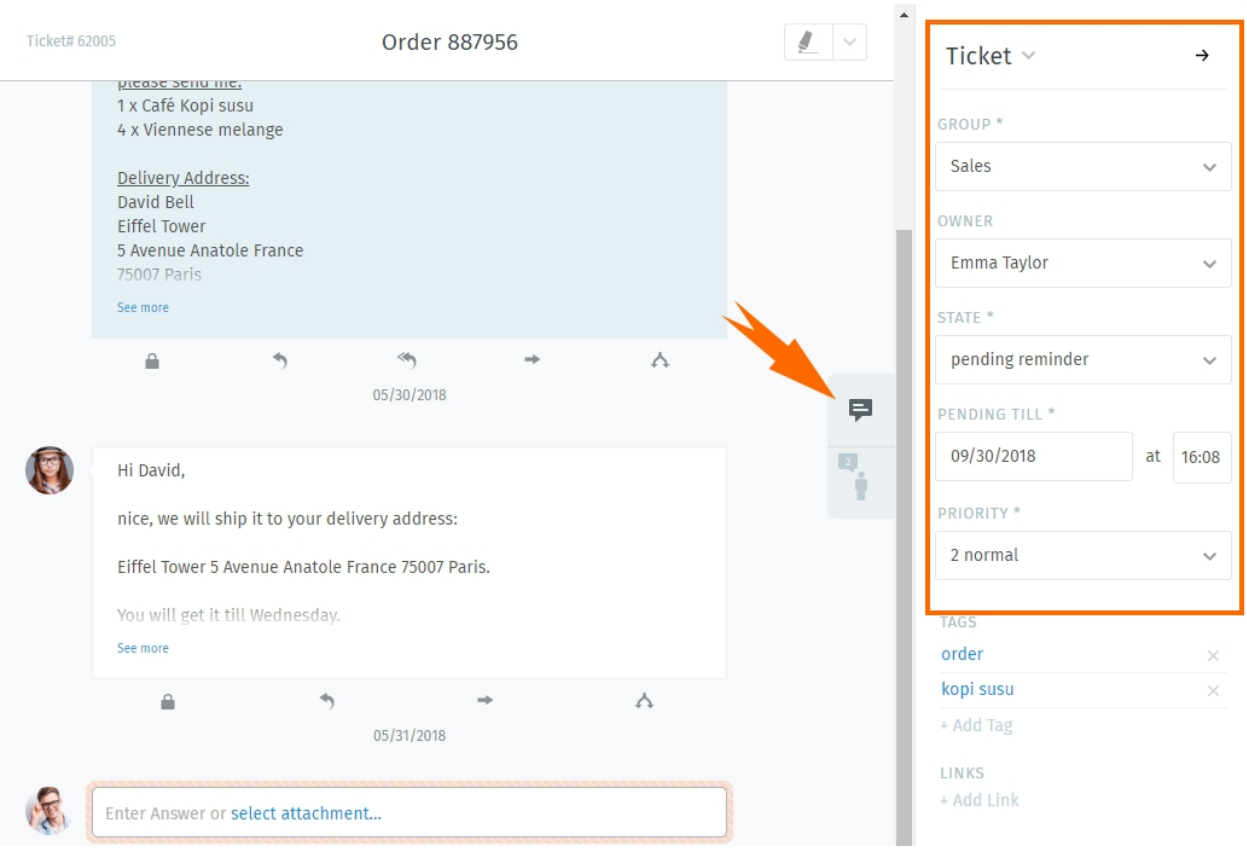


Abb. 11: Klicken Sie auf die Schaltfläche → in der Ecke, um den Ticket-Bereich auszublenden. Wenn Sie auf die Registerkarte klicken, wird der Ticket-Bereich wieder angezeigt.

4.3.6 Ein Ticket umbenennen

Um ein Ticket umzubenennen, klicken Sie einfach auf den Titel und beginnen Sie mit der Eingabe.

4.3.7 Hervorheben von Ticket-Texten

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

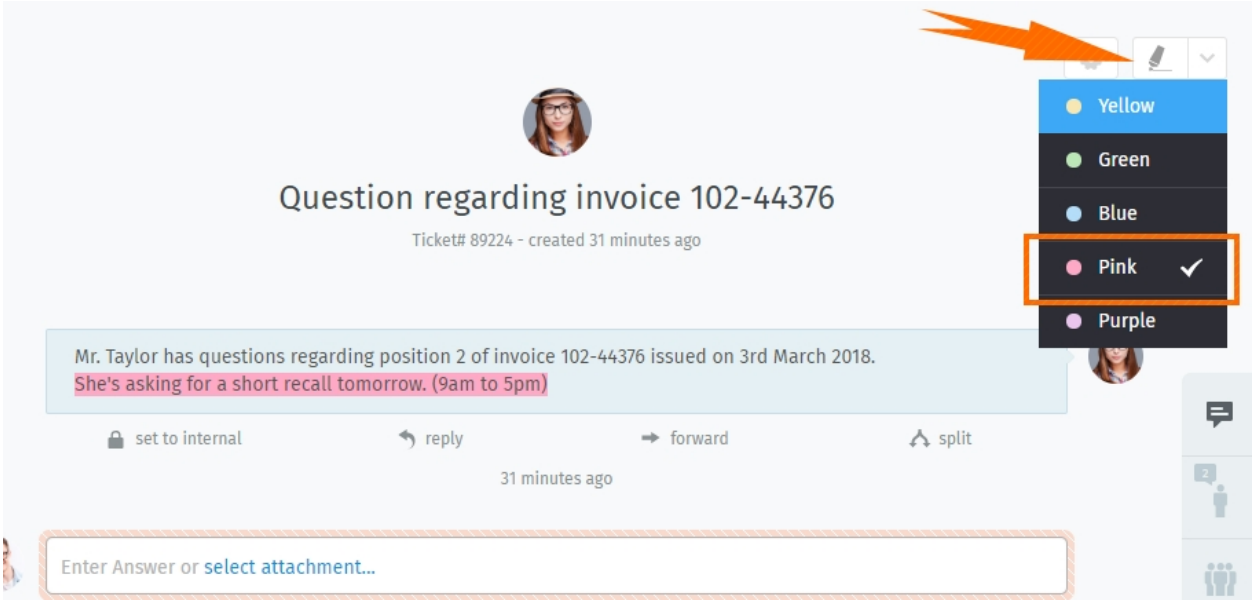


Abb. 12: Durch die Markierung des Textes und einem darauffolgenden Klick auf den Textmarker, wird der Textteil hervorgehoben. Um die Einstellung rückgängig zu machen, klicken Sie erneut auf den Textmarker.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

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

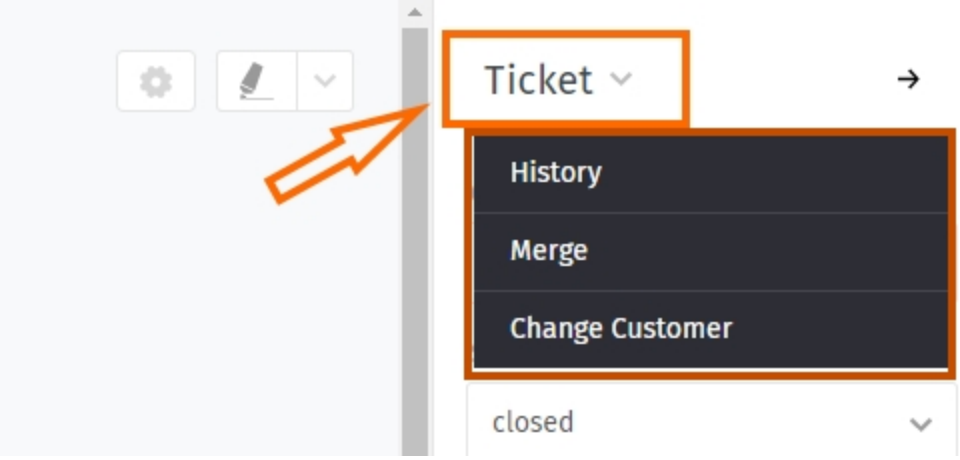


Abb. 13: Klicken Sie auf die Schaltfläche „Ticket “, um weitere Aktionen auszuführen.

Historie Hier finden Sie 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 Weisen Sie dem Ticket einen anderen Kunden zu.

KAPITEL 5

Ticket-Aktionen

Im Unterschied zu den Tickt Einstellungen (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.

5.1 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 Sie diese **beiden Tickets zu einem zusammenfassen möchten**.

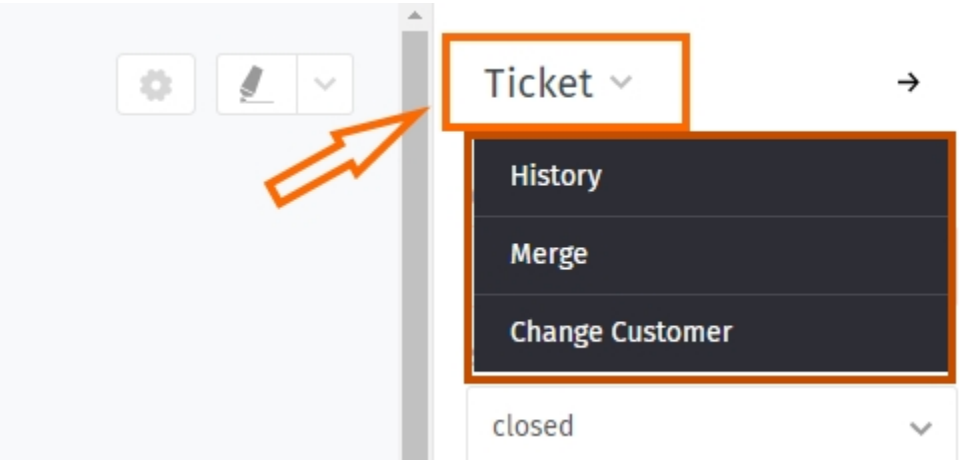


Abb. 1: Um ein Ticket zusammenzufassen, öffnen Sie das Untermenü **Ticket** im Ticketfenster.

Bemerkung: Das Zusammenfassen eines Tickets verschiebt 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*.

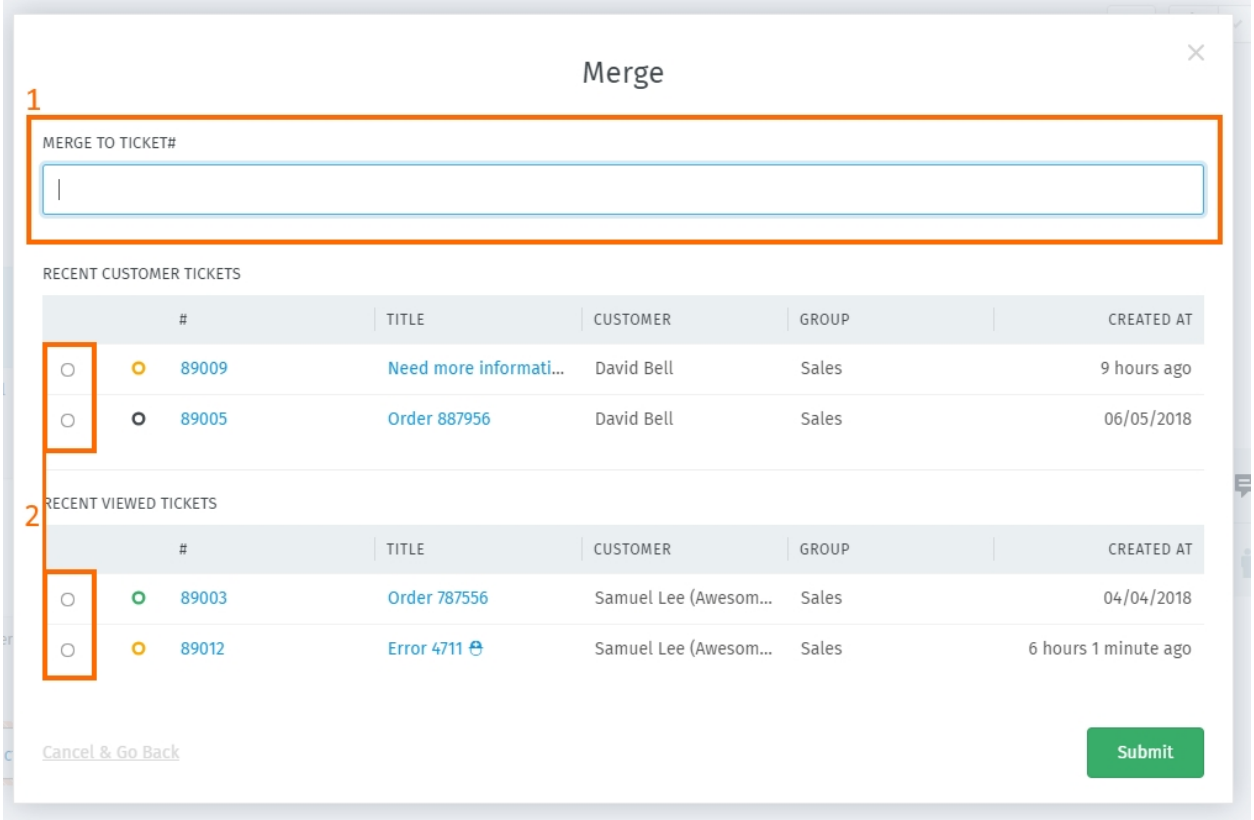


Abb. 2: Der Zusammenfassen-Dialog. Geben Sie ein Ticket zum Zusammenfassen via ID (1) an oder wählen Sie eines aus den Listen (2) aus.

5.2 Tickets spalten

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

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

5.3 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.

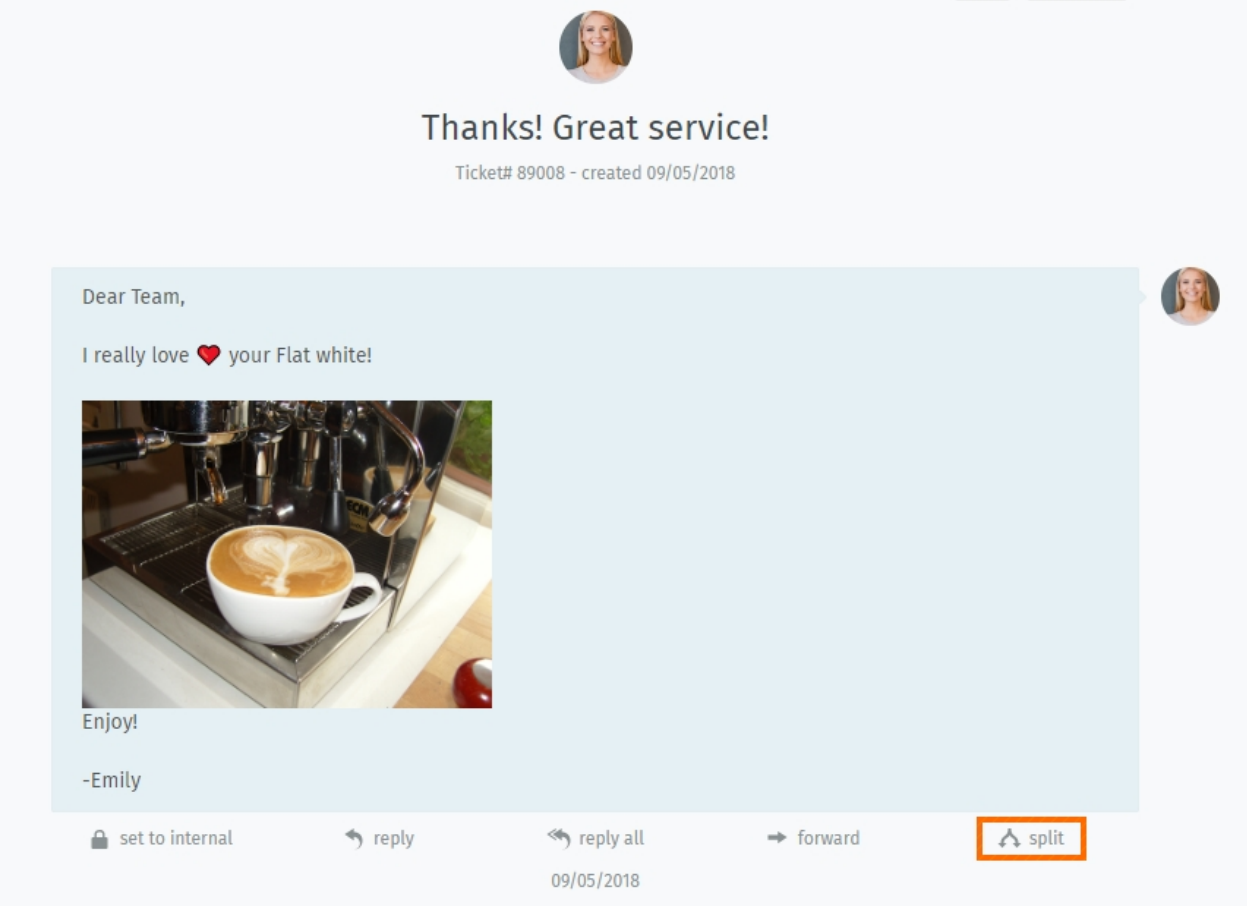


Abb. 3: Klicken Sie auf „abspalten“, um eine Nachricht als Einstieg für ein neues Ticket zu verwenden.

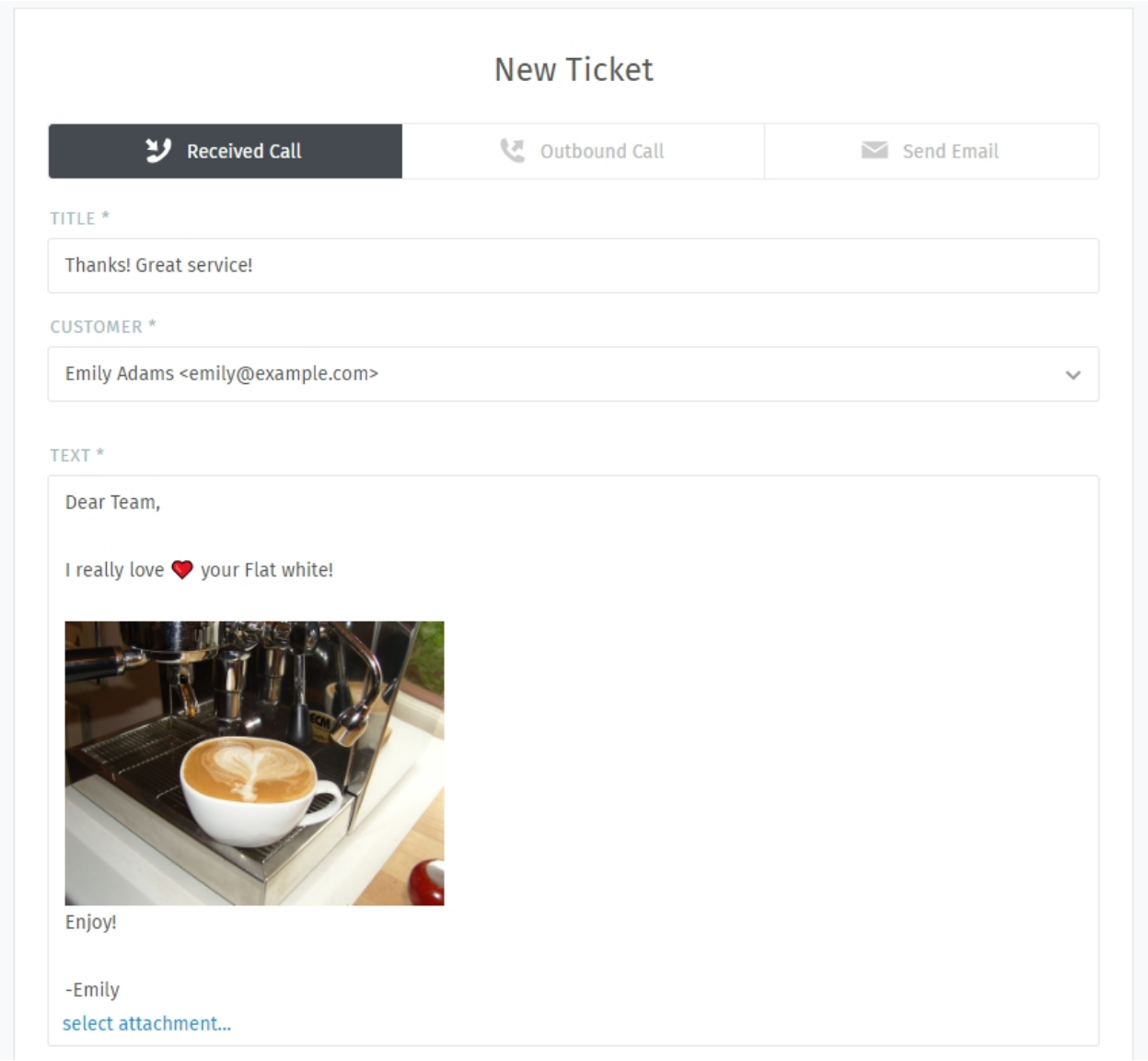


Abb. 4: Beim Splitten eines Tickets wird die betreffende Nachricht in den neuen Ticketdialog übernommen. Denken Sie dabei wie gewohnt daran, den **Typ** (Anruf/E-Mail) auszuwählen.

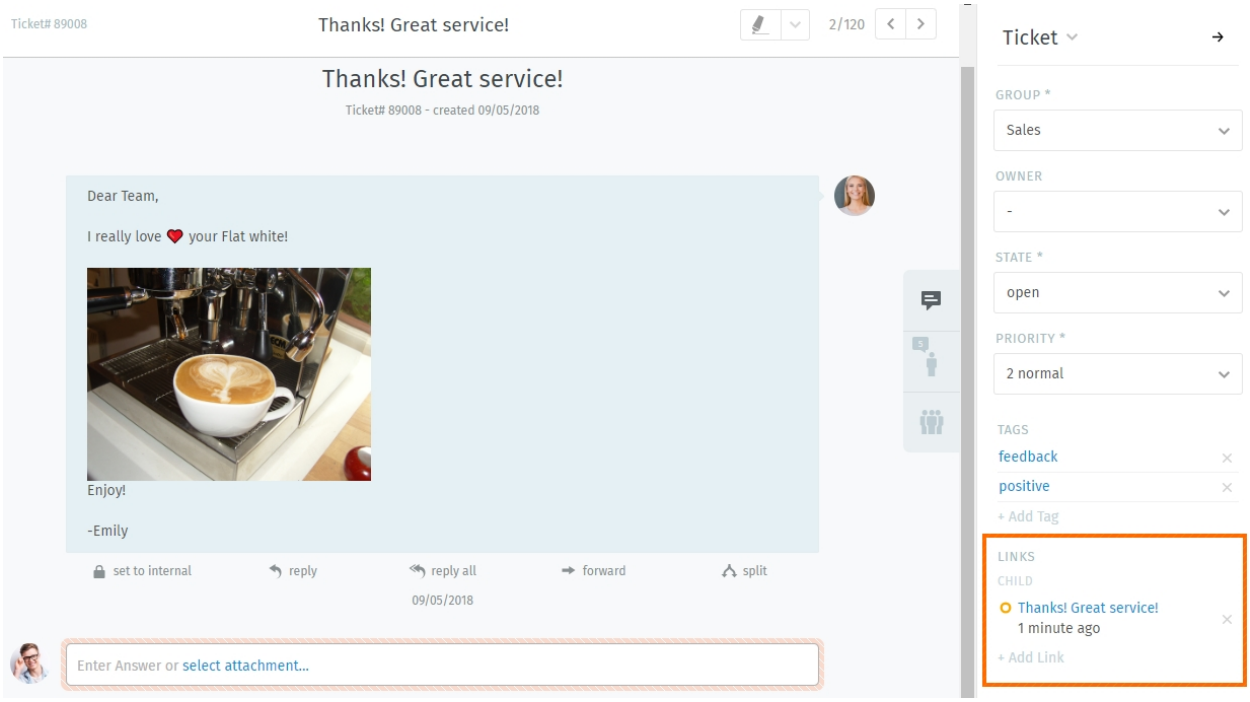


Abb. 5: Das ursprüngliche Ticket ist mit dem neuen Ticket *verlinkt*, was im Ticket-Dialog eingesehen werden kann.

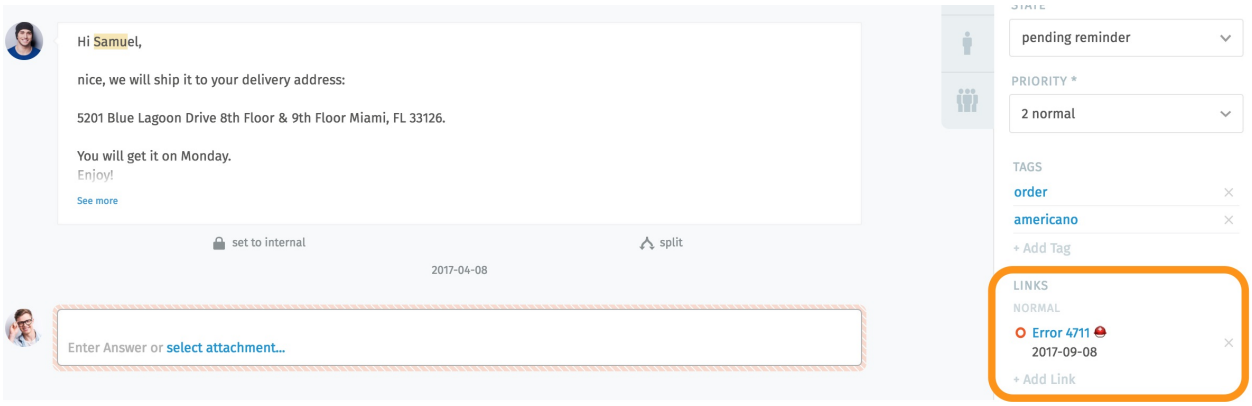


Abb. 6: Klicken Sie auf die Schaltfläche *Link hinzufügen* , um in den Verknüpfungsdialog zu gelangen.

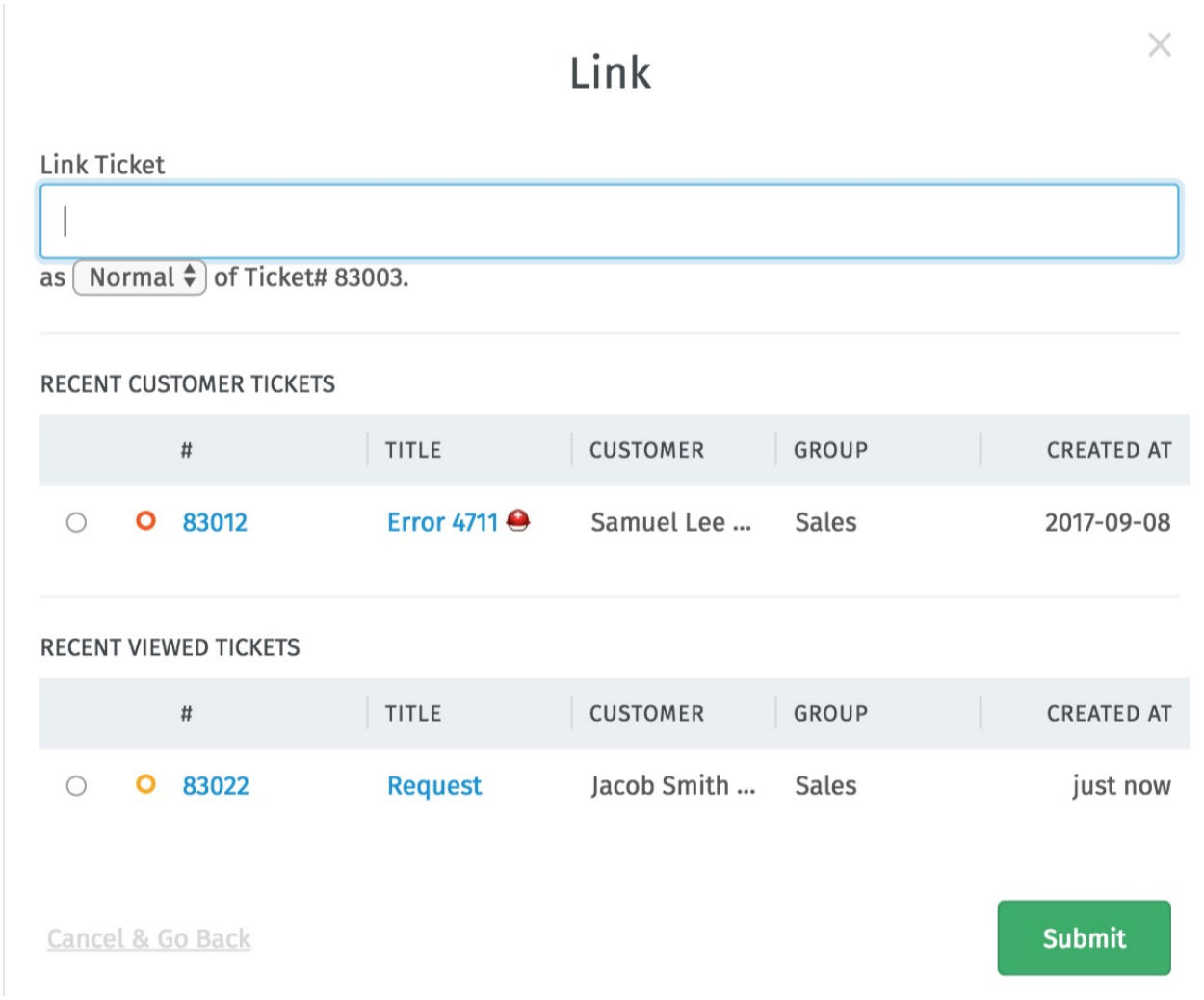


Abb. 7: Der Verknüpfungsdialog. Wählen Sie ein Ticket aus, mit dem das Ticket verknüpft werden soll. Entweder durch Angabe der ID (1) oder durch Auswahl eines der Tickets in den aufgeführten Listen (2).

KAPITEL 6

Tabs

Wenn Sie sich durchs Zammad klicken, erscheint eine Liste der Einträge im Hauptmenü. Diese sind Ihre **offenen Tabs.**

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

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

- *Ticketstatus* haben bestimmte **Farbcodes:**

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

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

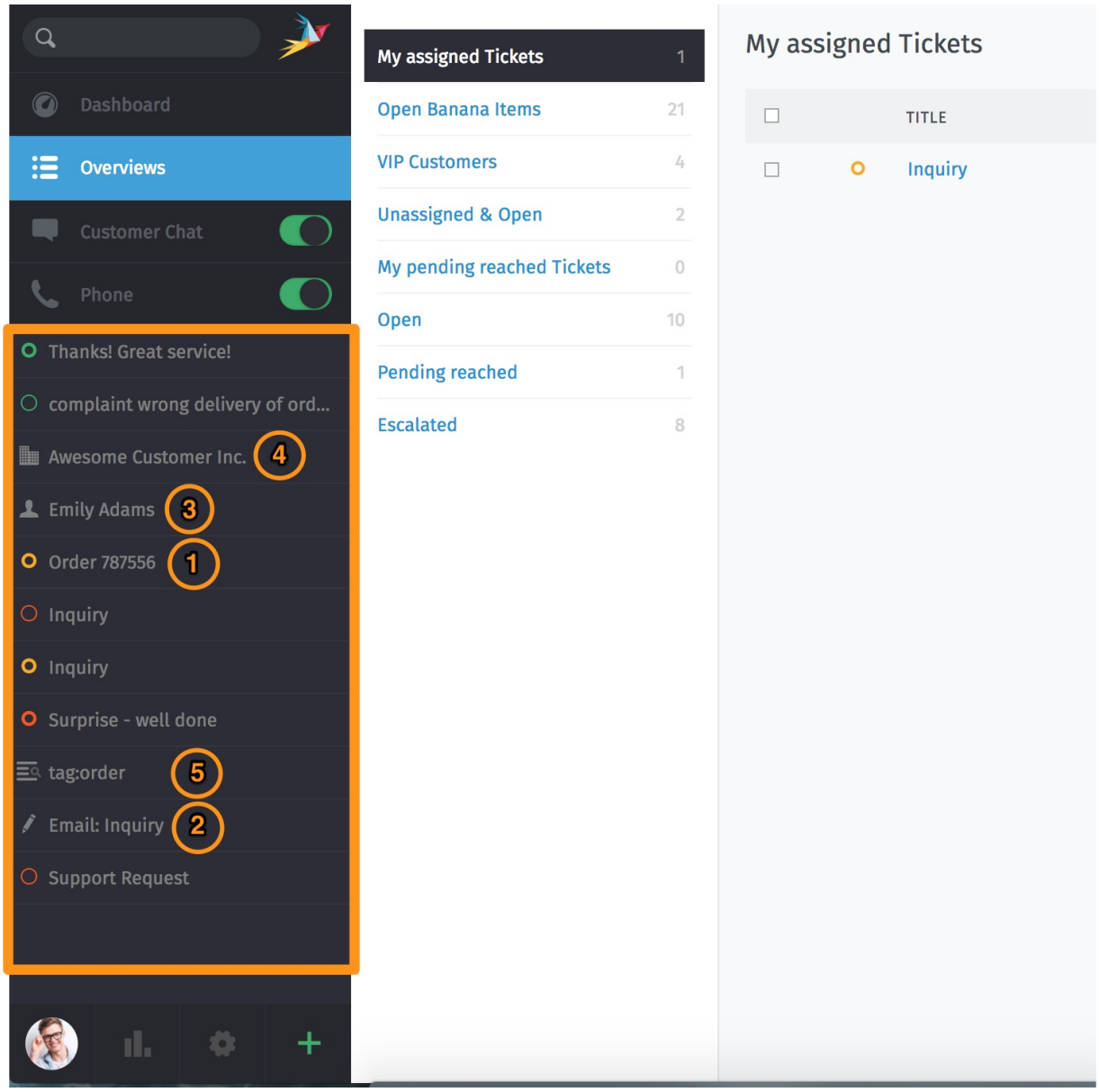


Abb. 1: Die Tabs erscheinen im Hauptmenü, wenn Sie verschiedene Bereiche der Anwendung öffnen.

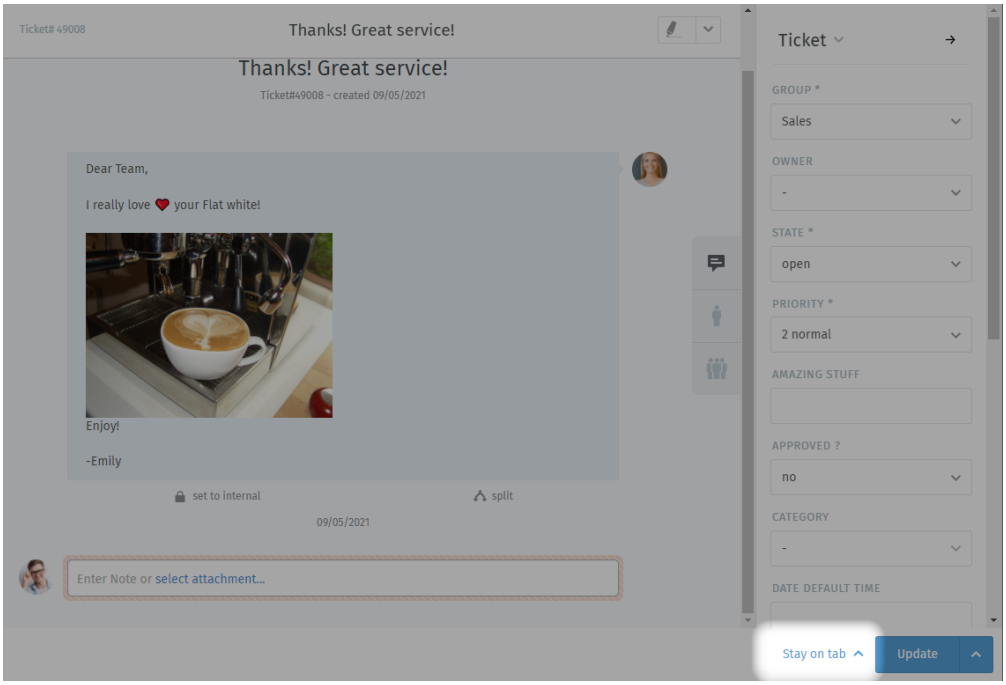
Was kann als Tab geöffnet werden?

1. Vorhandene Tickets
2. Neue Tickets
3. Benutzer
4. Unternehmen
5. Suchanfragen

6.1 Tab-Verhalten in Ticket-Zooms

Vielleicht haben Sie den „In Tab bleiben“ Button neben „Update“ unten rechts bereits bemerkt.

Bemerkung: Das Verhalten von Tabs kann von Ihrem Administrator global festgelegt werden. Sie können diese Einstellung jederzeit mit Ihrer persönlichen Präferenz übersteuern.



Wählen Sie einfach das Verhalten aus das Sie bevorzugen, um die Voreinstellung Ihres Administrators zu übergehen. Zammad erinnert sich an Ihre Auswahl bis Sie diese ändern.

Tab schließen Beim Aktualisieren des Tickets wird Zammad das Tab automatisch schließen. Die zuvor geöffnete Ansicht wird Ihnen angezeigt.

Tab bei Ticketabschluss schließen Ticket tabs werden nur dann geschlossen, wenn Sie den Status zu „geschlossen“ ändern und das Ticket aktualisieren.

Bemerkung: Diese Einstellung hat keinen Einfluss auf warten Status die in geschlossenen Status enden.

Nächste in Übersicht Wenn Sie ein Ticket über eine Übersicht geöffnet haben, wird Zammad zum nächsten Ticket der Übersicht springen. Das Tab wird von Zammad dabei wieder verwendet.

Bemerkung: Diese Option steht nur dann zur Verfügung, wenn das Ticket von einer Übersicht geöffnet wurde. Zammad ignoriert die Einstellung, wenn das Ticket direkt geöffnet wurde und fällt dabei auf `Tab beibehalten` zurück.

In Tab bleiben Das Aktualisieren des Tickets hat keinen Einfluss auf das Tab.

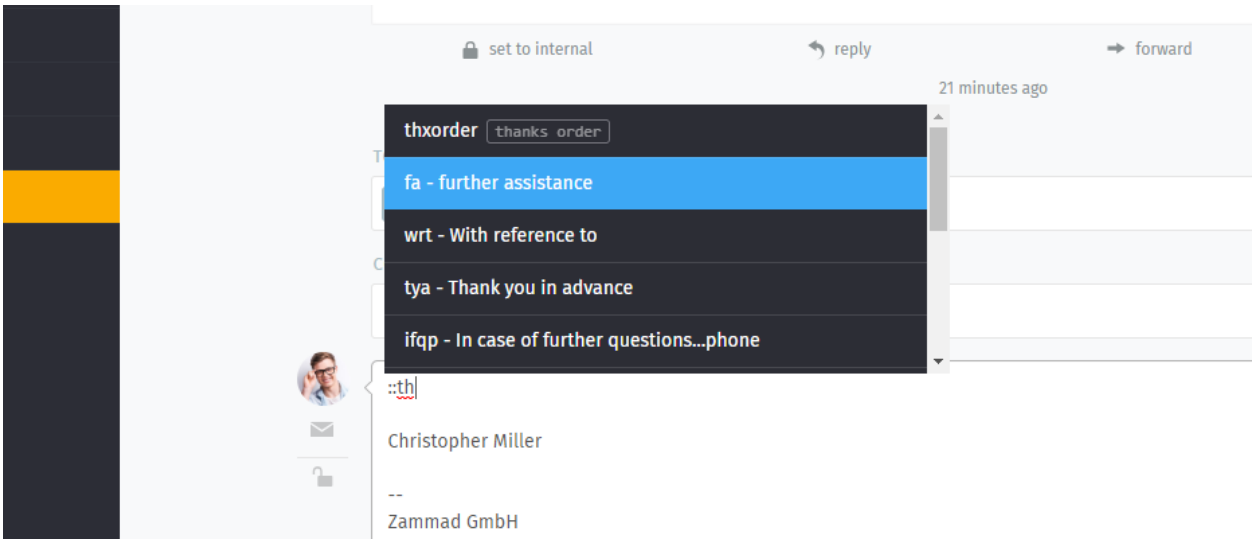
Das ist die Standardeinstellung in Zammad-Installationen.

KAPITEL 7

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. Wählen Sie einfach einen passenden Baustein aus und fügen ihn in die E-Mail ein.

Um verfügbare Text Bausteine anzeigen zu lassen, tippen Sie einfach im Textfeld `::`. Wenn Sie einen passenden Text Baustein gefunden haben, drücken Sie einmal Enter oder nutzen Sie die linke Maus-Taste. Zammad fügt dann den Baustein-Text an die Stelle ein, an der sich der Cursor befindet.



Tipp: Sie können 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 Sie arbeiten der entsprechenden Gruppe zugeordnet wurde.

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

Woher weiß ich, welche Gruppen zu welchen Text Bausteinen gehören? Fragen Sie am Besten bei Ihrem Administrator nach!

7.1 Text Bausteine bei der Ticket-Erstellung

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

7.2 Textbausteine anpassen

Administratoren können hier mehr über die Anpassung von Textbausteinen erfahren.

KAPITEL 8

Ticket-Vorlagen

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

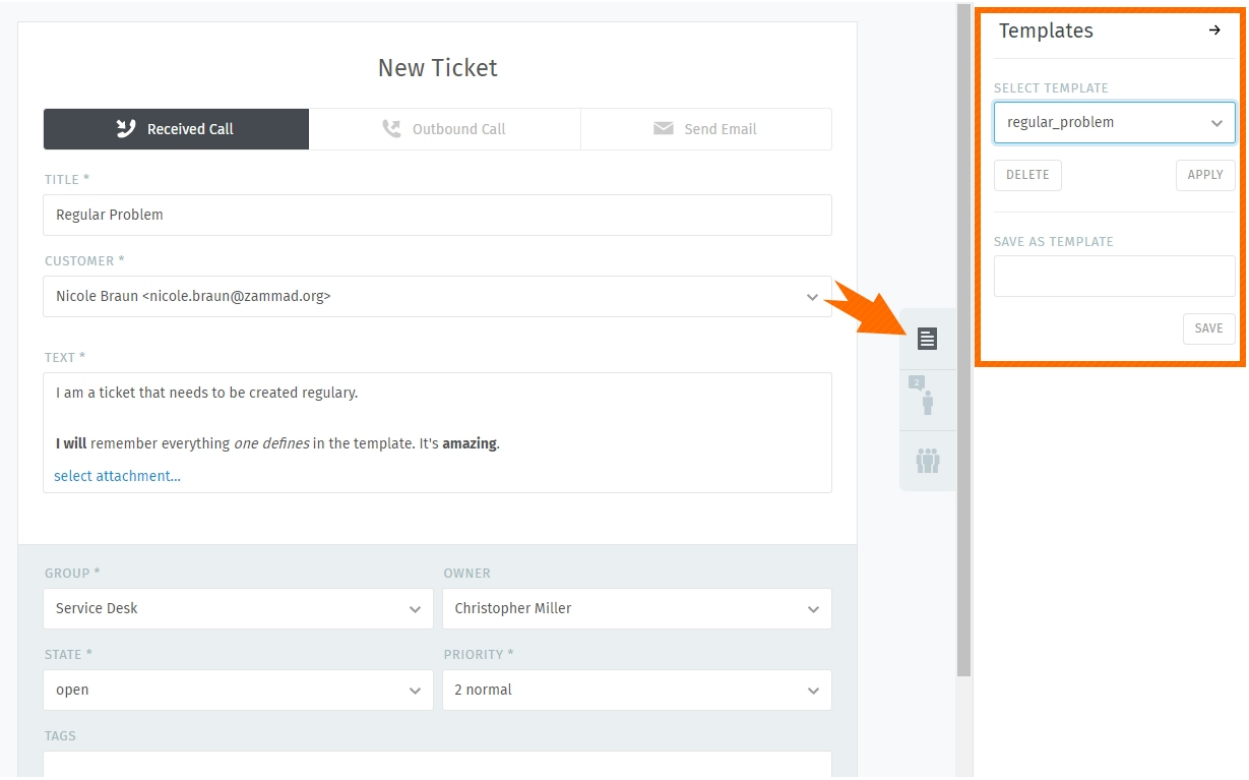


Abb. 1: Benutzen Sie den Ticket-Bereich auf der rechten Seite, um Ticketvorlagen zu speichern oder laden zu können.

Um eine neue Vorlage zu erstellen, erstellen Sie zunächst wie gewohnt ein neues Ticket. Dann, anstatt das Ticket abzusenden, verwenden Sie den **Vorlagendialog** im Ticket-Bereich - geben Sie einen Namen an und drücken Sie dann

auf „Speichern“.

Wenn das nächste Mal ein Ticket erstellt werden soll, finden Sie die Vorlage in der Dropdown-Liste „Vorlage auswählen“. Wählen Sie anschließend eine Vorlage und drücken Sie auf übernehmen, um die gespeicherte Vorlage auf das neue Ticket anzuwenden.

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

KAPITEL 9

Erweiterte Suche

Mit Zammad können Sie die Suchergebnisse auf bestimmte Informationen einschränken. Das erlaubt Ihnen z.B. Tickets mit bestimmten Schlagworten oder Status zu finden. Die Informationen unten helfen Ihnen dabei Ihre Suchergebnisse zu verbessern.

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

```
customer.firstname: John
```

or:

```
customer.lastname: Doe
```

Wenn Sie komplexere Suchen nutzen möchten, können Sie 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 Sie `.name` (z.B. `group.name` oder `priority.name`) hinzufügen müssen, um Suchergebnisse zu erhalten.

9.1 Verfügbare Attribute

Hinweis: Eine detailliertere Liste der verfügbaren Attribute finden Sie in der Zammad Admin-Dokumentation

Tab. 1: Attribute und ihre Nutzung

Attribute	mögliche Werte	Beispiel	Beschreibung
number	1118566	number:1118566 number:11185*	Nach einer Ticketnummer suchen
title	irgendein Titel	title:“irgendein Titel“ title:Drucker title: „irgendein Ti*“	Wenn Sie Leerstellen nutzen möchten, benutzen Sie 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	Sie können entweder ein einfaches Datum, einen Datumszeitraum oder >now-xh nutzen. Bitte beachten Sie dabei, dass das Format YYYY-MM-DD lauten muss
state.name	new open closed	state.name: new state.name:new OR open	Sie können nach bestimmten Ticket-Status suchen (und diese mit einem OR kombinieren). Bitte beachten Sie dabei, dass für eine Suche die englischen Begriffe genutzt werden müssen, es sei denn, es wurden eigene Ticket-Status 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]	Sie können 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~ article.body:/joh?n(ath[oa]n)/	Das erste Beispiel zeigt jedes Ticket, welches das Wort „heat“ enthält - Sie können 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: Suchbegriffe kombinieren

Mit dem Nutzen von `AND`, `OR` und `TO` können Sie Suchphrasen abhängig von der Situation miteinander kombinieren. Sofern nötig können Sie bei sehr komplexen Suchanfragen auch Phrasen mit `()` kombinieren und in Abhängigkeit bringen (AND/OR). Sollten Sie Suchergebnisse erhalten, die Sie ausschließen möchten, können Sie Suchbegriffe mit `!` negieren. Hier finden Sie 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 Status 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.

9.2 Eine kurze Auswahl von Ticket Attributen

Anbei finden Sie eine Auflistung der wichtigsten Attribute, aufgeteilt in Ticket und Artikel.

9.2.1 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.firtname, 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

9.2.2 Artikel 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)

KAPITEL 10

Makros

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

Wenn Sie regelmäßig die gleichen Änderungen an vielen Tickets (*z.B.:* schließen und als Spam markieren oder an andere Gruppen zuweisen) durchführen, können Makros Ihnen den Job vereinfachen.

Bemerkung: Wie erstelle ich Makros?

Sie können das nicht – das ist die Aufgabe Ihres Administrators. Wenn Sie ein spezielles Makro benötigen kann Ihnen Ihr Zammad-Administrator bestimmt bei der Umsetzung helfen.

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

10.1 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 Sie Änderungen an *Ticket-Einstellungen* vorgenommen haben (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 Sie sich unsicher sind, führen Sie das Makro *getrennt* von Ihren manuellen Änderungen aus.

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

10.2 an vielen Tickets

Um ein Makro auf mehrere Tickets anwenden zu können:

1. öffnen Sie eine Ticket-Übersicht;
2. wählen Sie die gewünschten Tickets aus;
3. halten Sie Ihre Maustaste gedrückt und bewegen Sie diese, um den „Makro ausführen“ Dialog zu öffnen; und
4. lassen Sie 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.

KAPITEL 11

Empfohlener Arbeitsablauf

11.1 Teilen Sie Arbeit an einem Ticket

Manche Tickets benötigen die Aufmerksamkeit von mehr als einem 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, können Sie es *in zwei Tickets spalten*, und dann das jeweilige Ticket an die richtige "Gruppe" (Abteilung) zuweisen.
2. Wenn Ihr Part am Ticket abgeschlossen ist und nun ein anderer Agent (oder Abteilung) verantwortlich ist, können Sie es einem Besitzer (oder Gruppe) **neu zuweisen**.
3. Wenn Sie Unterstützung eines anderen Agenten benötigen, können Sie ihn **@erwähnen**. (Und wenn *Sie* Benachrichtigungen über Tickets von *anderen Nutzern* erhalten möchten, können Sie den **abonnieren Button** nutzen.)

11.1.1 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: Achten Sie darauf, dass die Notizen mit so vielen Informationen wie möglich für den nächsten Agenten hinterlassen werden!

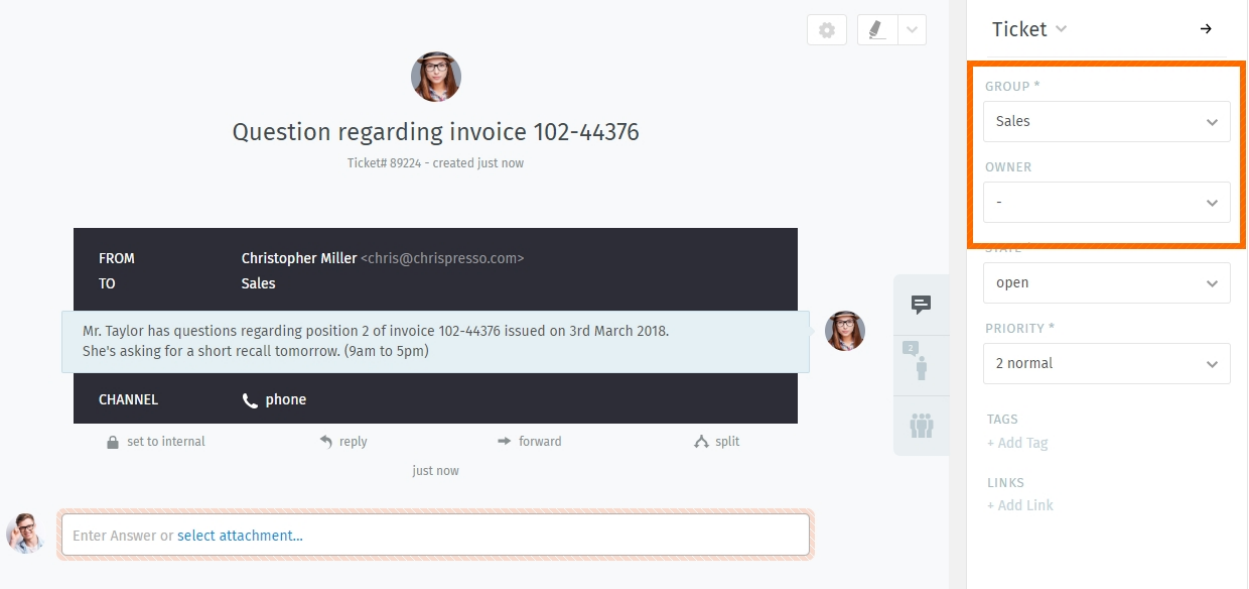


Abb. 1: Ordnen Sie ein Ticket neu zu (über die Einstellungen *Gruppe* und *Besitzer*), um die Kollegen zu informieren, was Sie bereits erledigt haben.

11.1.2 @Erwähnungen und die Abonnieren Schaltfläche

Nehmen wir an, Sie haben das Ticket an den Kunden-Service zugewiesen. Sie erhalten nun keine weiteren Benachrichtigungen mehr, unter Umständen handelt es sich aber um einen sehr wichtigen Vertrag und Sie möchten eine erstklassige Erfahrung für den Kunden sicherstellen.

Um Benachrichtigungen zu Tickets zu aktivieren, die nicht länger Ihnen gehören, können Sie ganz einfach die **Abonnieren** Schaltfläche unten in den Ticket-Einstellungen verwenden:

Abb. 2: Alle abonnierten Tickets können Sie in der Übersicht **Meine abonnierten Tickets** finden.

Oder nehmen wir an, Sie möchten das Ticket *nicht* an den Kunden-Service zuweisen—Sie haben nur eine kurze Rückfrage und machen dann weiter.

Um anderen Benachrichtigungen für Ihre eigenen Tickets senden zu können, tippen `@@` im Artikel-Editor und wählen Sie den Namen des betroffenen Agenten im Auswahlmenü:

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

Hinweis: Prüfen Sie *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 Sie kein Zugriffsrecht haben? @Erwähnen und Abonnieren funktioniert nur bei Tickets die Sie lesen dürfen.

11.1.3 Schnelles zuweisen in Ticket-Auflistungen

Innerhalb von Übersichten und Detailsuchen können Sie Massenoperationen auf Tickets anwenden. Das bedeutet, dass Sie folgende Ticket-Informationen bearbeiten können:

- group
- Besitzer
- Status (mit warten bis Zeit, sofern zutreffend)
- priority

Nach dem drücken von „Bestätigen“ erlaubt Zammad Ihnen das Hinzufügen einer internen oder öffentlichen Notiz für den Grund der Änderung.

Bemerkung: Zammad fragt in diesen Situationen*nicht* nach *Zeiterfassungs-Werten*.

Abb. 4: Benutzen Sie die Checkboxen in Ticketauflistungen, um die gewünschten Tickets zu selektieren. Nutzen Sie nun die Dropdowns unten in der Auflistung, um Ticket-Einstellungen zu ändern, bestätigen und tippen Sie eine Notiz – wenn nötig.

Tipp: Das Ändern von Besitzern und Gruppen geht noch viel schneller

Abb. 5: Anstelle der Dropdowns unten in Zammad können Sie die Tickets außerdem ziehen. Ein neuer Dialog erscheint, der das Ziehen der Selektion auf entweder nur einer Gruppe oder einem Agenten zulässt. Das erlaubt es Ihnen Gruppe und Besitzer schnell und komfortabel zu ändern!

Bemerkung: Diese Funktion ist nur in Ticket-Übersichten verfügbar.

KAPITEL 12

Zeiterfassung

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

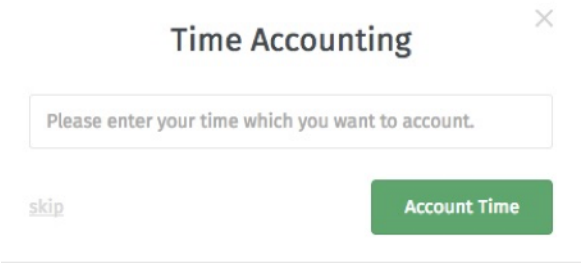


Abb. 1: Wenn die Zeiterfassung aktiviert ist, poppt ein Fenster bei jeder Aktualisierung eines Tickets auf. Geben Sie an, wie viel Zeit Sie dafür benötigt haben (in Minuten oder in der Zeiteinheit, die Sie und Ihre Kollegen verwenden).

Bemerkung: Huch? Ich sehe gar keinen „Zeiterfassungs-Dialog" …

Diese Funktion ist **optional**; wenn Sie diese nicht sehen, sobald Sie ein Ticket aktualisieren, bedeutet das, dass Ihr Administrator sie noch nicht aktiviert hat. Administratoren können hier mehr erfahren.

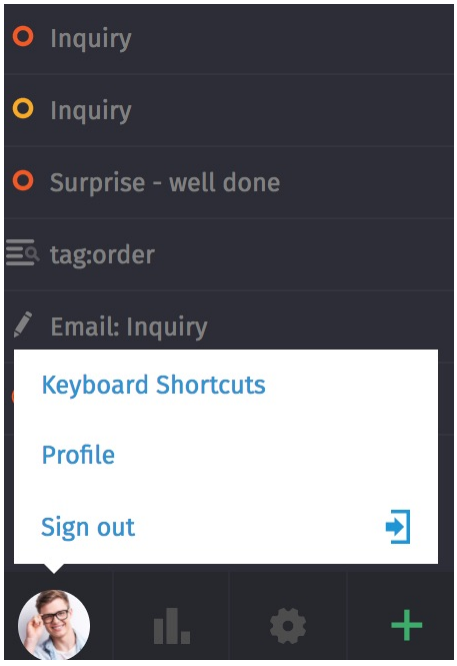
KAPITEL 13

Tastenkombinationen für die Tastatur

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

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

Klicken Sie auf Ihren Avatar am unteren Rand des Hauptmenüs, um auf Ihr **Profil und Einstellungen** zuzugreifen.



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

- `STRG` + `Shift` + `H` (unter Windows)

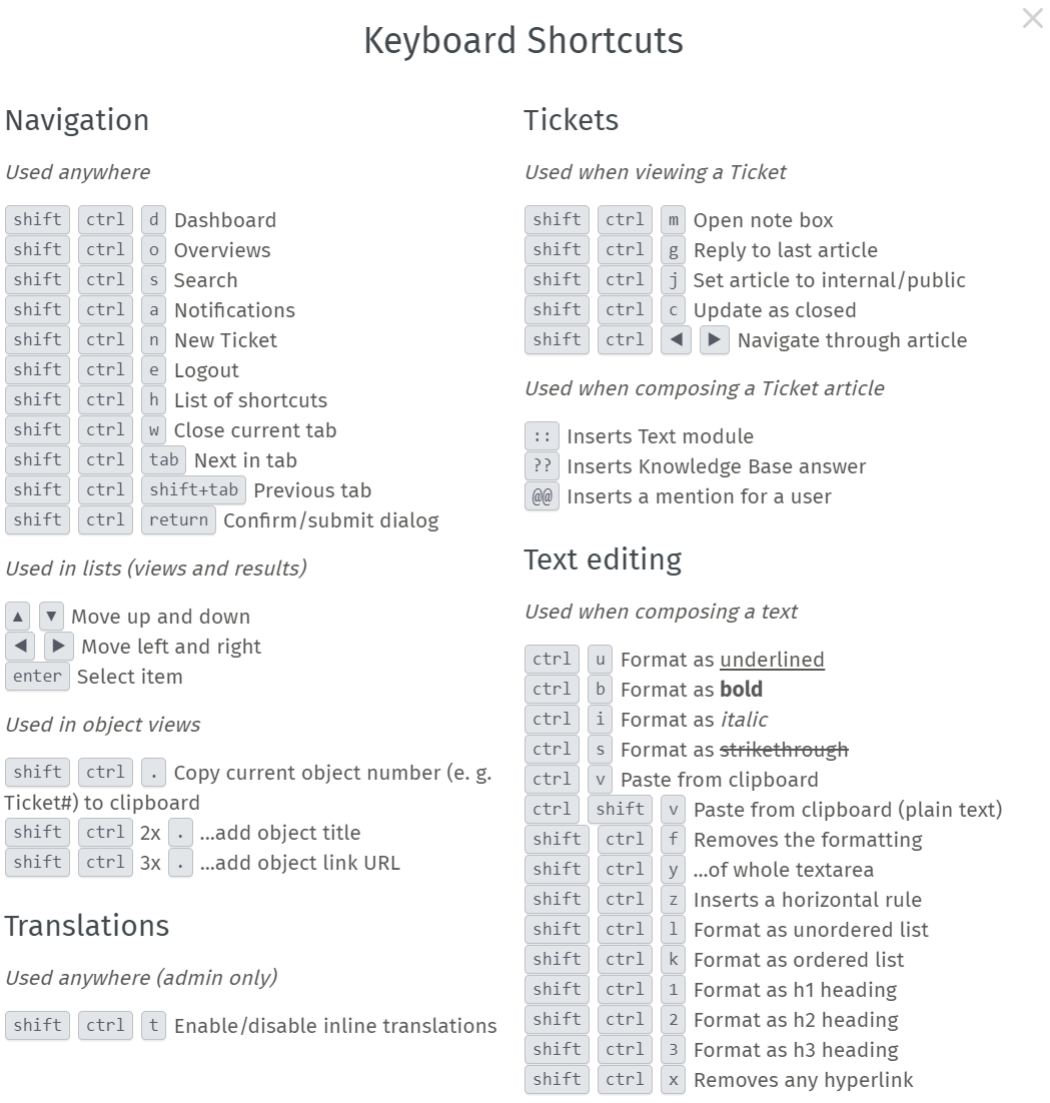


Abb. 1: Der Spickzettel für Tastaturkürzel unter Windows.

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

13.1 Formatieren von Texten

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

Während des Tippens

- Drücken Sie `Cmd` + `I` um in den Kursivmodus zu gelangen,
- geben Sie den gewünschten Text ein und
- drücken Sie erneut `Cmd` + `I`, um zum normalen Textmodus zurückzukehren.

Alles auf einmal

- Geben Sie den gewünschten Text ein,
- klicken und ziehen Sie mit gedrückter Maus über den Text, um diesen auszuwählen und
- drücken Sie `Cmd` + `I` , um den Text in kursiv zu ändern.

KAPITEL 14

Kunden

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

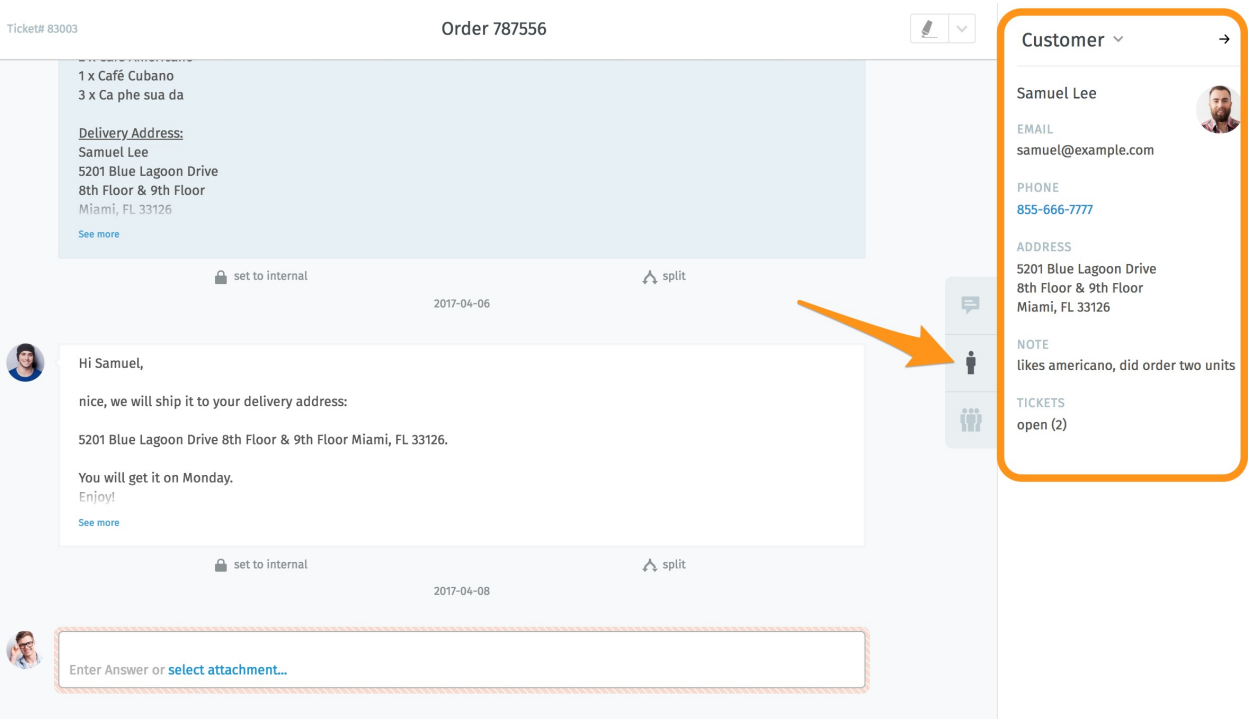


Abb. 1: Wählen Sie den Tab mit der einzelnen Person, um Informationen zum Kunden(-benutzer) zu sehen.

Tipp: Tipp für Profi-Benutzer

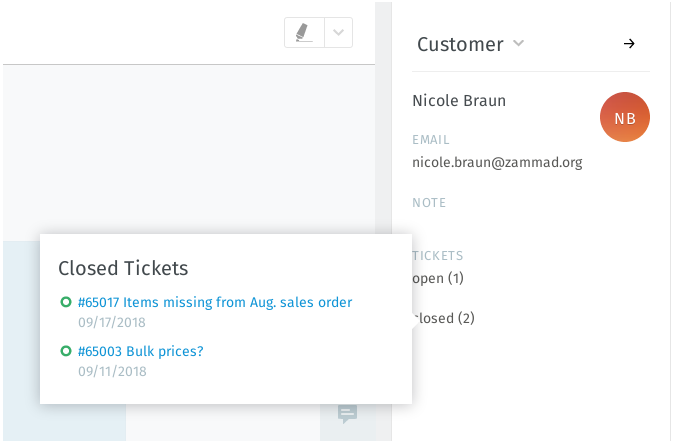


Abb. 2: Fahren Sie mit der Maus über die **offen/geschlossen** Anzeige, um eine Zusammenfassung der anderen Tickets des Kunden zu sehen.

14.1 Bearbeiten von Kundeninformationen

Um das Kundenprofil zu bearbeiten, verwenden Sie das **Kunden Untermenü**:

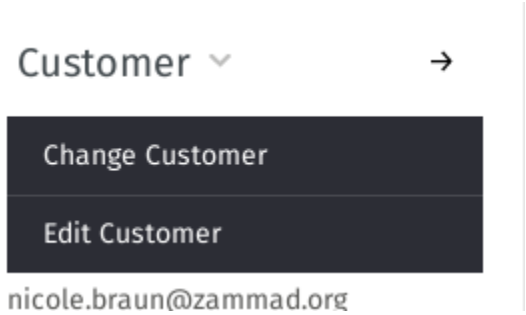


Abb. 3: Klicken Sie auf die Überschrift **Kunde** , um zu weiteren Funktionen zu gelangen.

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

Organisation Kunden können zu einer **Organisation** gehören (optional) – *klicken Sie 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.

Fragen Sie beim Administrator nach, wie dieses Attribut verwendet werden soll (oder Sie belassen es einfach so).

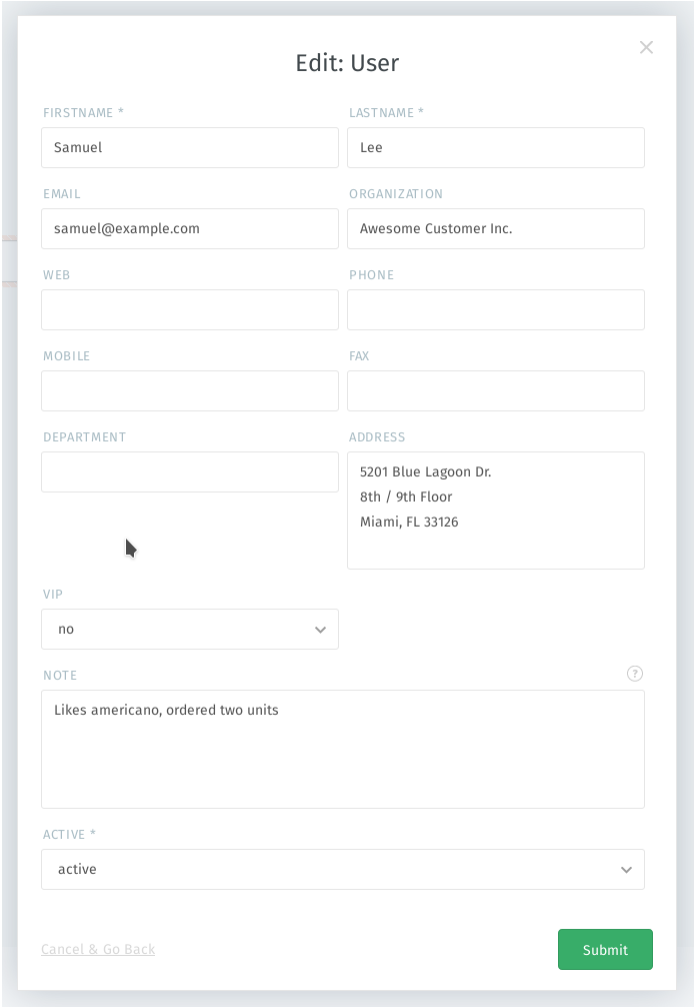


Abb. 4: Die Bearbeiten-Maske von Kundeninformationen.

KAPITEL 15

Unternehmen

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

15.1 Organisations-Profil

Verwenden Sie das **Ticket-Fenster** , um Unternehmensprofile zu verwalten.

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

15.2 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?“

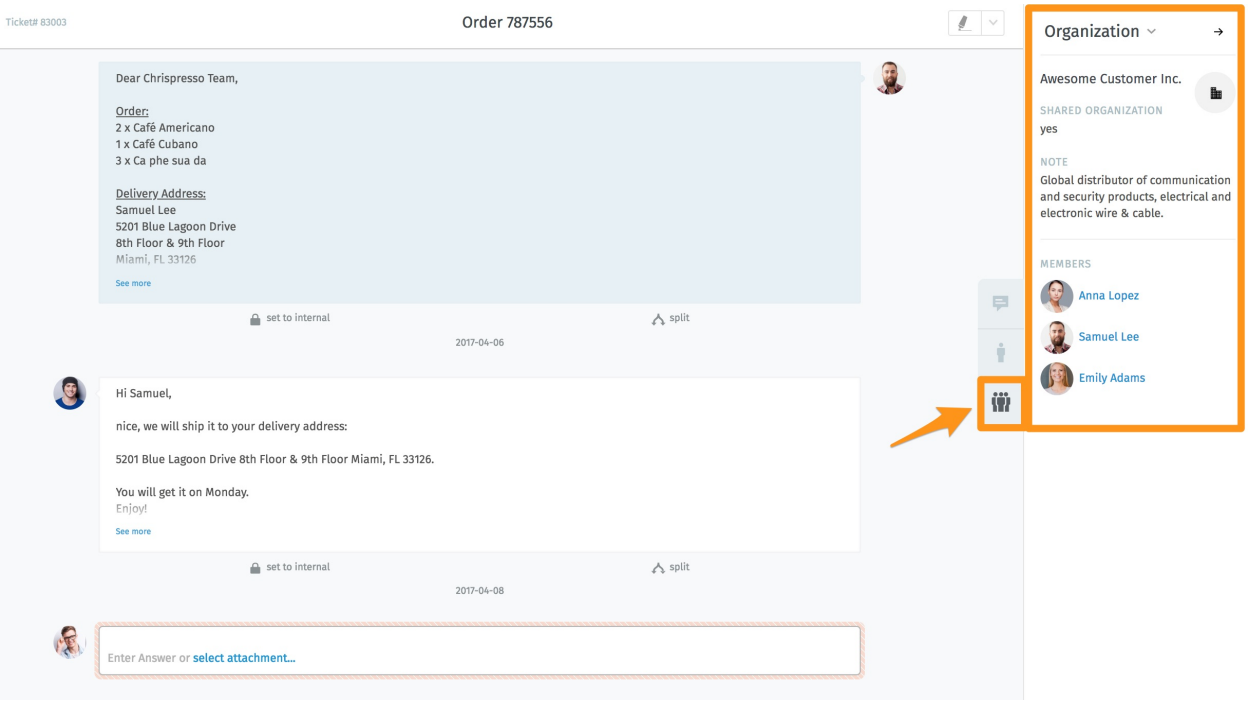


Abb. 1: Klicken Sie im Ticket-Fenster auf die Registerkarte , um das Profil der Organisation anzuzeigen.

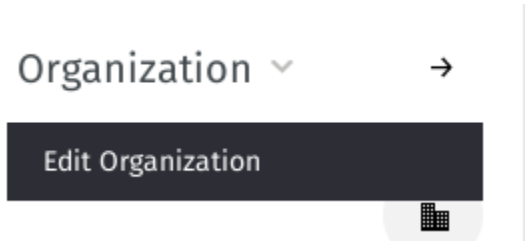


Abb. 2: Klicken Sie auf die Überschrift **Organisation** , um auf weitere Funktionen zugreifen zu können.

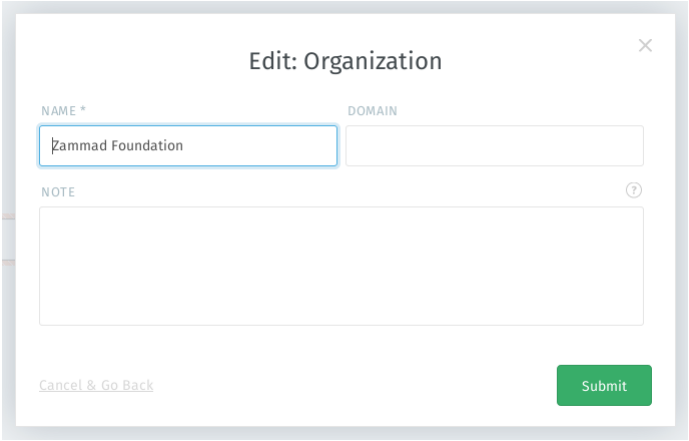


Abb. 3: Die Bearbeiten-Maske einer Organisation.

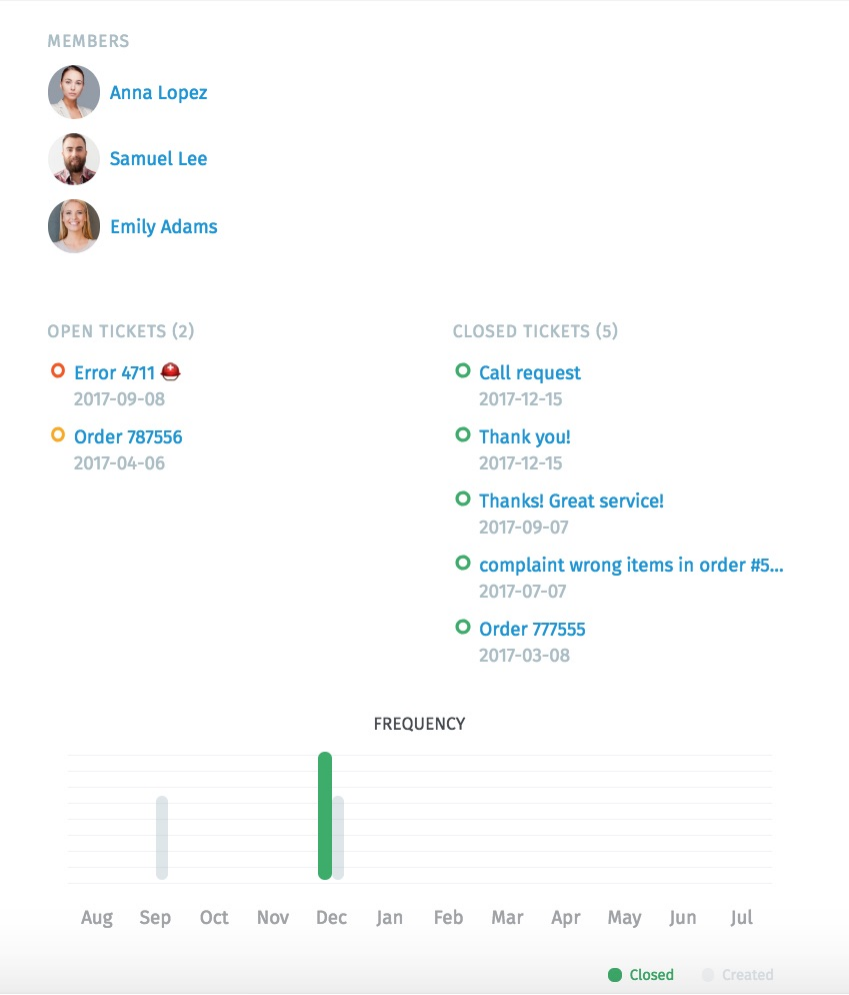


Abb. 4: Klicken Sie auf die Schaltfläche im Ticket-Fenster (rechte Seite –> Organisations-Information), um eine detaillierte Aufschlüsselung der Statistiken des Unternehmens anzuzeigen.

KAPITEL 16

Überprüfung Ihrer Statistiken

Das **Dashboard** ist das erste, was man nach dem Einloggen sieht. Behalten Sie Ihre Produktivität im Blick, vergleichen Sie Ihre Statistiken mit dem Unternehmensdurchschnitt (in Grau unter Ihrem eigenen) und sehen Sie, was alle anderen treiben.

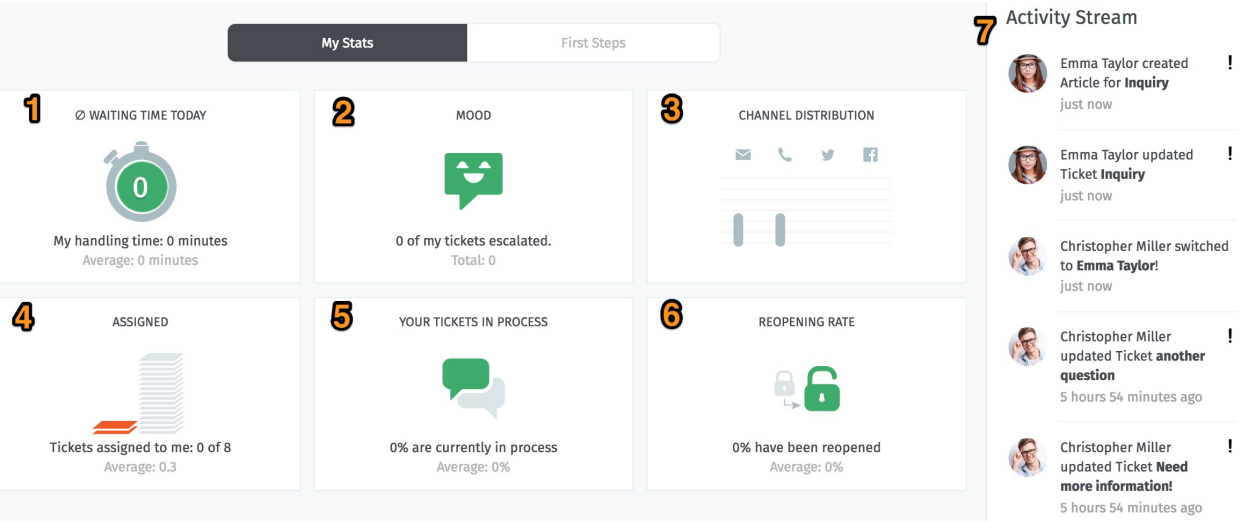


Abb. 1: Auf dem Dashboard finden Sie eine kurze Zusammenfassung Ihre Statistiken (wird alle 30 Minuten aktualisiert).

Legende	
1. Wartezeit heute	Wie lange mussten heute die Kunden im Durchschnitt warten, um eine Antwort von Ihnen zu erhalten?
2. Stimmung	Wie viele eskalierte Tickets haben Sie im Moment offen? (Mr. Bubbles wird mürrisch, wenn Sie zu viele haben…)
3. Kanal Verteilung	Woher kommen Ihre 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 Ihnen derzeit zugeordnet?
5. Ihre Tickets in Bearbeitung	Auf wie viel Prozent Ihrer Tickets haben Sie in den letzten 24 Stunden geantwortet oder aktualisiert?
6. Wiedereröffnungsrate	Wie viele Ihrer geschlossenen Tickets sind in den letzten sieben Tagen wieder geöffnet worden?
7. Aktivitäts Stream	Was treiben alle anderen in Ihrem Team?

KAPITEL 17

Sichere E-Mail

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

Abb. 1: Verwenden Sie 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 Sie diese bei der Ticket Bearbeitung nicht sehen, bedeutet das, dass Ihr Administrator sie noch nicht aktiviert hat. Administratoren können hier mehr erfahren.

17.1 Was ist S/MIME?

S/MIME ist die am weitesten verbreitete Methode für sichere E-Mail-Kommunikation. Mit S/MIME können Sie **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**.

17.2 Übersicht

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

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

17.2.1 Eingehend

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

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

Tab. 1: Status Symbole (Eingehend)

	Diese Nachricht wurde **für Sie 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**. Sie können sicher sein, dass dies authentisch ist und dass der Inhalt nicht verändert wurde.
	Diese Nachricht ist **nicht signiert**.

17.2.2 Ausgehend

Verwenden Sie 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. Fahren Sie mit der Maus über die Schaltflächen, um ein Zertifikat/eine CA-Zusammenfassung anzuzeigen.

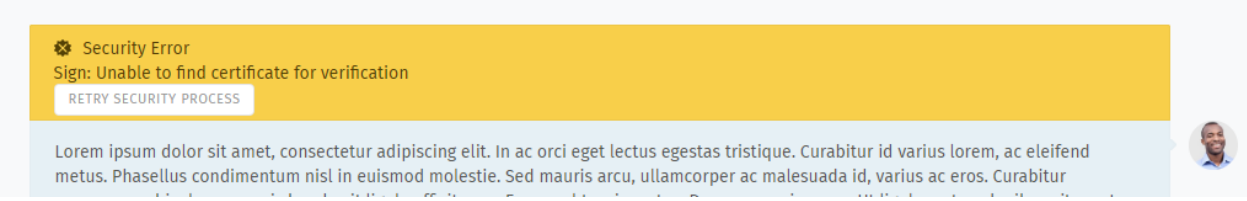
Tab. 2: Status-Symbole (Ausgehend)

	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 Ihnen stammt und dass der Inhalt nicht verändert wurde.
	Diese Nachricht **wird nicht signiert**.

17.3 Fehlerbehebung

17.3.1 Eingehend

„Signieren: Zertifikat für Validierung nicht auffindbar“

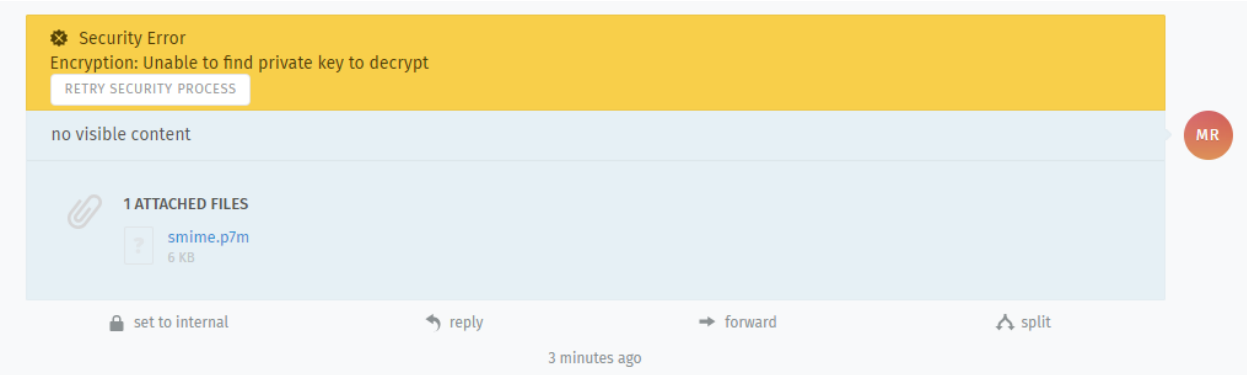


Ohne das Zertifikat des Absenders kann Zammad die Signatur der Nachricht nicht überprüfen.

Bitten Sie Ihren Administrator, das Zertifikat des Absenders zu Zammads Zertifikatsspeicher hinzuzufügen.

> **Warnung: IMMER die Zertifikate persönlich oder telefonisch überprüfen!**
>
> Der ganze Sinn der Signaturprüfung besteht darin, Sie zu warnen, wenn jemand versucht, sich als jemand auszugeben, der er nicht ist. Akzeptieren Sie 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.

Bitten Sie Ihren Administrator, den privaten Schlüssel Ihrer Organisation im Zertifikatsspeicher von Zammad zu verifizieren, und bitten Sie den Absender, den öffentlichen Schlüssel, den er zur Verschlüsselung der Nachricht verwendet hat, doppelt zu überprüfen.

Hinweis: Sie können Ihren öffentlichen Schüssel sicher mit jedem teilen.

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

17.3.2 Ausgehend

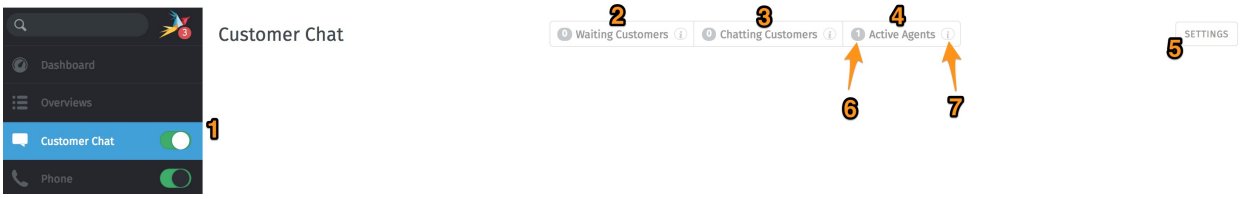
Die Verschlüsseln-Schaltfläche ist deaktiviert Bitten Sie Ihren Administrator, das Zertifikat des Empfängers dem Zertifikatsspeicher von Zammad hinzuzufügen.

Die Signieren-Schaltfläche ist deaktiviert Bitten Sie Ihren Administrator, den privaten Schlüssel Ihrer Organisation im Zertifikatsspeicher von Zammad zu überprüfen.

KAPITEL 18

Live-Chat

Unterhalten Sie sich mit Kunden in Echtzeit über den **Kunden-Chat** .



Chat-Einstellungen	
1. An-/ Ausschalten	Aktivieren/Deaktivieren des Chat-Panels. (Wenn es aktiviert ist, erhalten Sie 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	Klicken Sie hier, um die Konfigurationsoptionen für den Chat anzuzeigen (*z.B.* automatische Begrüßung und maximale Anzahl gleichzeitiger Chats).
6. Zähler Anzeige	Zeigt die Anzahl der Benutzer in jedem Abschnitt an.
7. Informationen	Bewegen Sie 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 Sie diese in der Navigation nicht sehen können, bedeutet das, dass Ihr 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:

- Sie können 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.

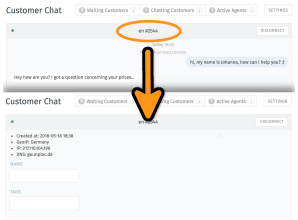


Abb. 1: Klicken Sie auf den Titel im oberen Bereich des Chatfensters, um die Chatdetails zu bearbeiten.

18.1 Ein Ticket aus einem Chat heraus erstellen

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

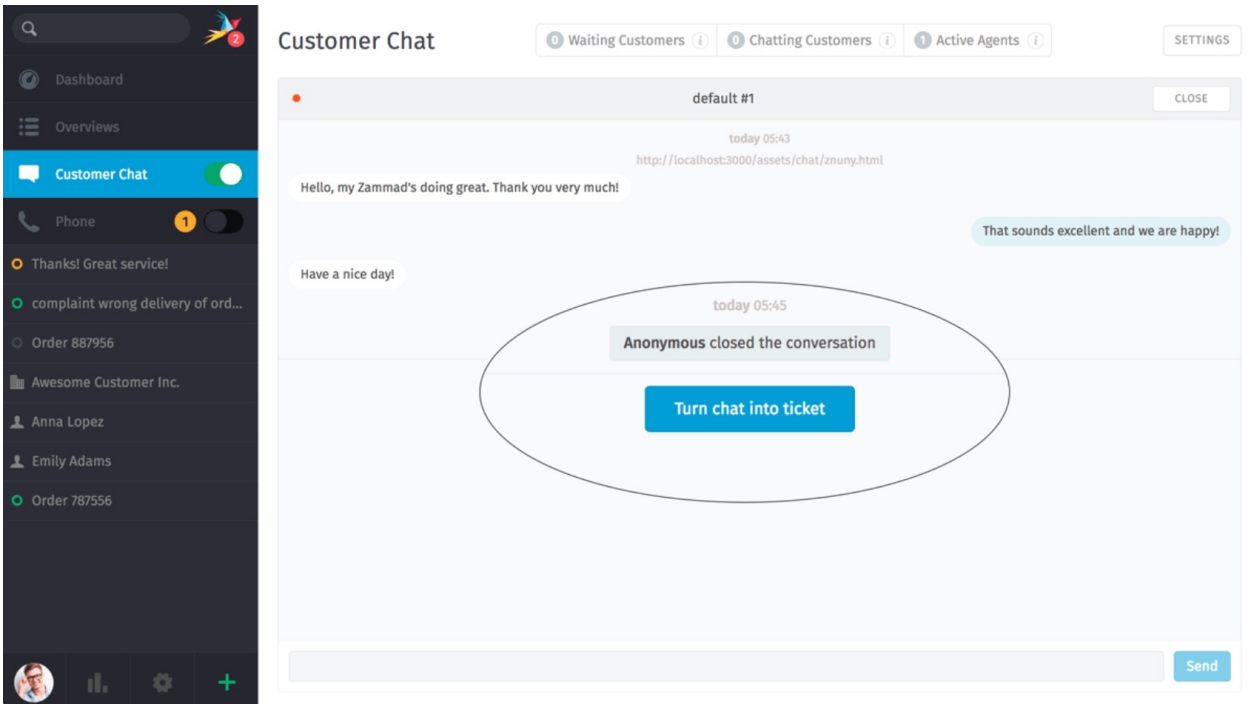


Abb. 2: Die Schaltfläche **Turn chat into ticket** erscheint, sobald der Chat beendet ist.

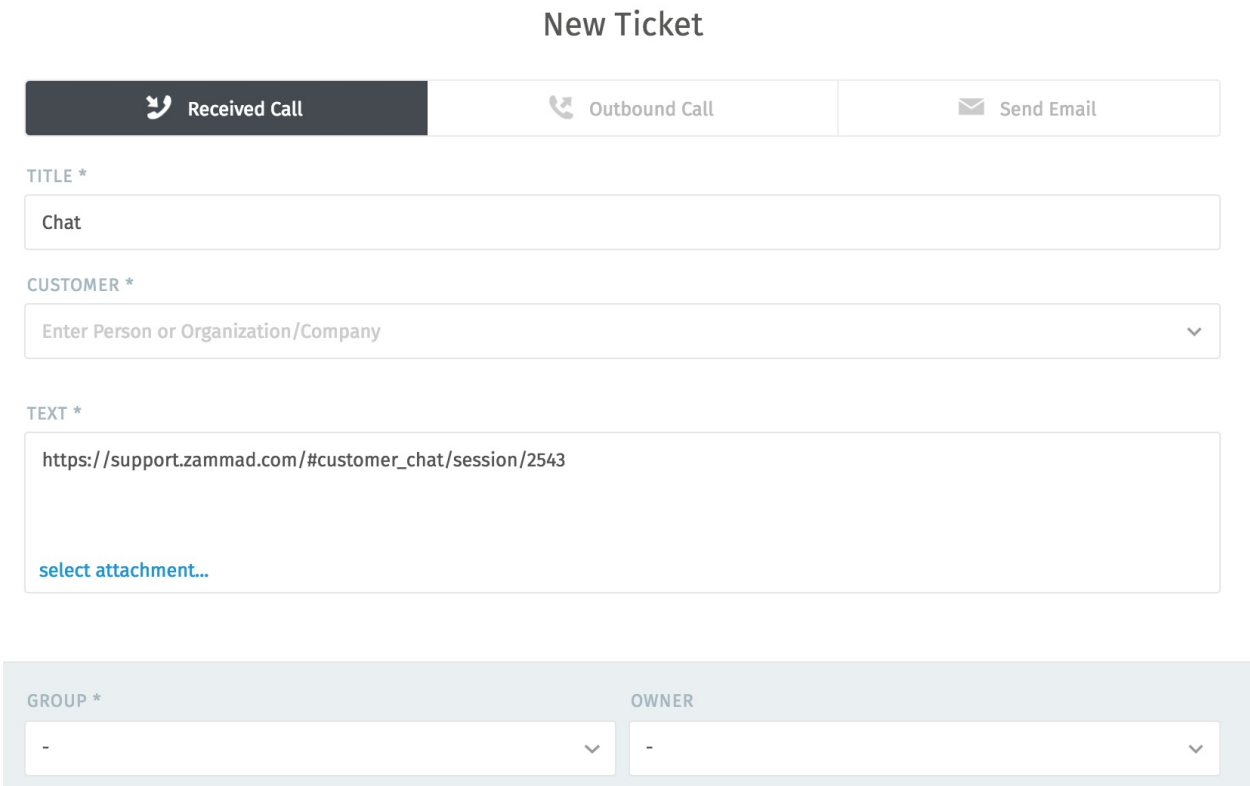


Abb. 3: Ein Link zum Chat wird automatisch als erste Notiz des Tickets eingefügt.

KAPITEL 19

Anrufprotokoll

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

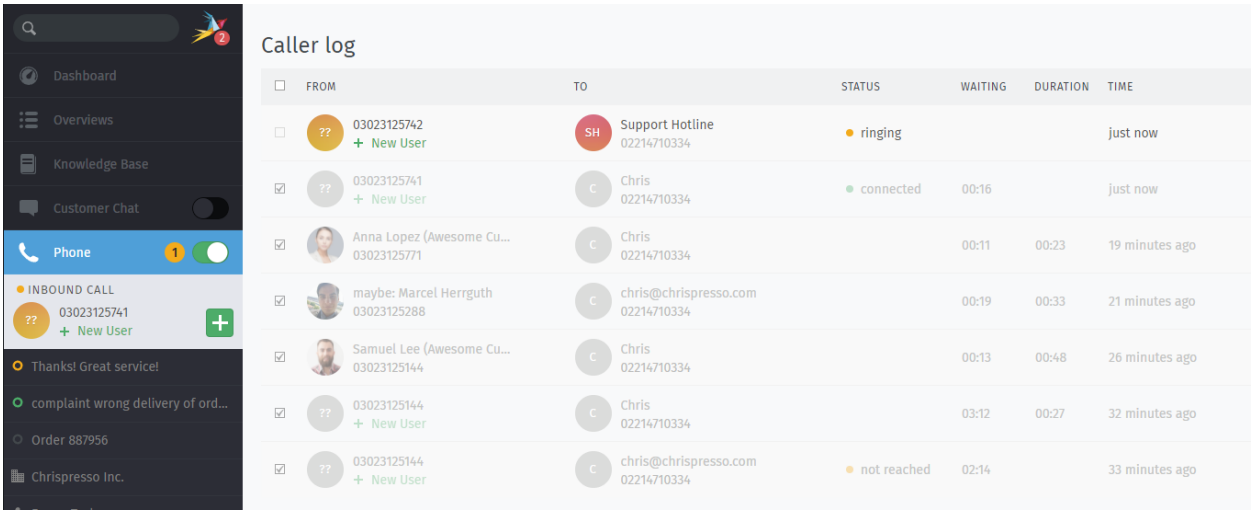


Abb. 1: Aktivieren Sie das Feld **Telefon** , um Benachrichtigungen über eingehende Anrufe zu erhalten.

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

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 on our admin documentation.

Hinweis: The caller log shows all incoming and outgoing calls **for the entire instance**. The number of entries shown depends on the configuration your admin chose.

The caller log offers a lot more than just the last call entries. If your administrator configured „Phone Extension to Agent Mapping“, Zammad will also help you during answering calls.

New Ticket dialogue Zammad will open a new ticket dialogue if:

- it’s able to either guess a single user (see *maybe entries*)
- the callers number belongs to a user known to Zammad
- the callers number is yet unknown

If the user is known to Zammad it will automatically set the ticket customer for you. You can correct this at any time if needed.

User profile Zammad will open the users profile if your user had a customer ticket that has been updated within the last 30 days. This also applies for calling users that Zammad guesses are a specific user (only if it’s one guessed user).

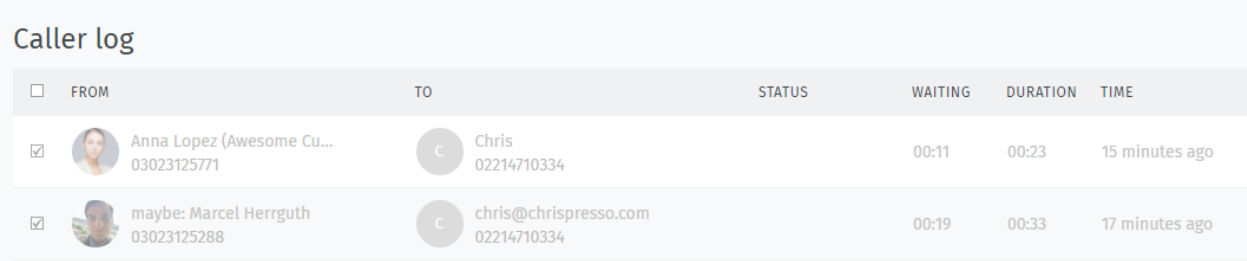
Quick dial You can click on phone numbers (user profiles and caller log) to dial the number in question quickly.

Bemerkung: This requires either a soft phone client or CTI client on your computer that supports this action.

Bemerkung: What are these „maybe“ entries?

During your day by day communication you may also stumble over new customers. Usually business users send their phone numbers in their signature.

Zammad collects and aggregates these information and tries to guess the customer in case it receives a call from an unknown number.



Tipp: Click on unrecognized numbers to **create a new customer** or maybe entries to **update an existing customer**.

(Unrecognized phone numbers cannot be added to existing customers in this way. Copy and pasting is required.)

Bemerkung: Existing caller log entries *are not* updated.

KAPITEL 20

Profil & Einstellungsmöglichkeiten

Klicken Sie auf Ihren Avatar am unteren Rand des Hauptmenüs, um auf Ihr **Profil und Einstellungen** zuzugreifen.

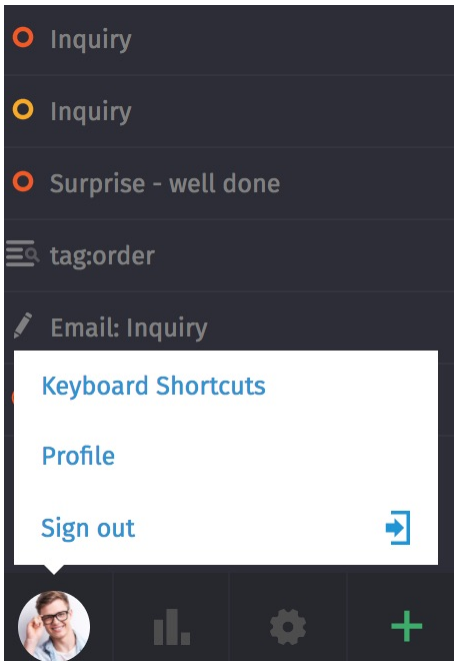


Abb. 1: Hier finden Sie benutzerspezifische Einstellungen, eine Liste der zuletzt geöffneten Tickets und nützliche Hintergrundinformationen.

20.1 Profil Einstellungen

Sprache Stellen Sie Ihre gewünschte Systemsprache ein.

Avatar Hochladen eines Avatars.

Passwort Ändern Sie Ihr Anmeldekennwort (dieser Punkt kann vom Systemadministrator deaktiviert worden sein).

Benachrichtigungen Wählen Sie aus wo, wann und für welche Gruppen Sie Benachrichtigungen erhalten oder wählen Sie einen neuen Benachrichtigungston.

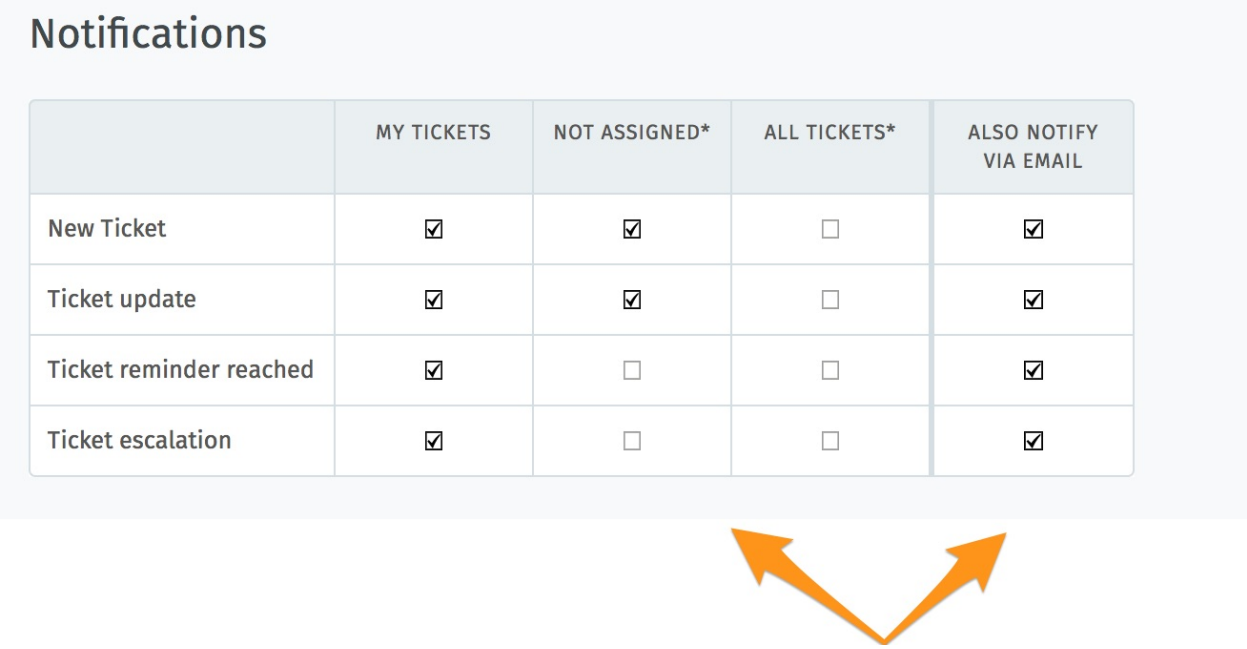


Abb. 2: Verwenden Sie die ersten drei Spalten, um auszuwählen, wann Sie **interne Benachrichtigungen** (siehe unten) erhalten möchten. Die äußerste rechte Spalte ermöglicht Ihnen auch eine Benachrichtigung per E-Mail.

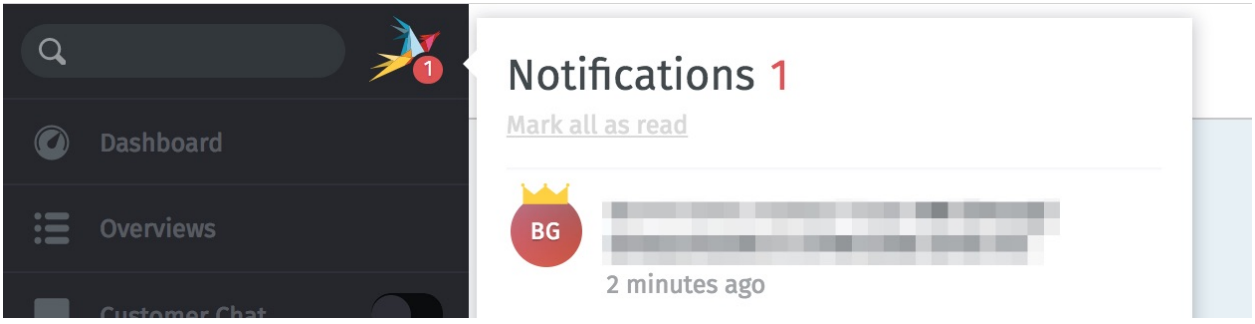


Abb. 3: Interne Benachrichtigungen können nicht deaktiviert werden.

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

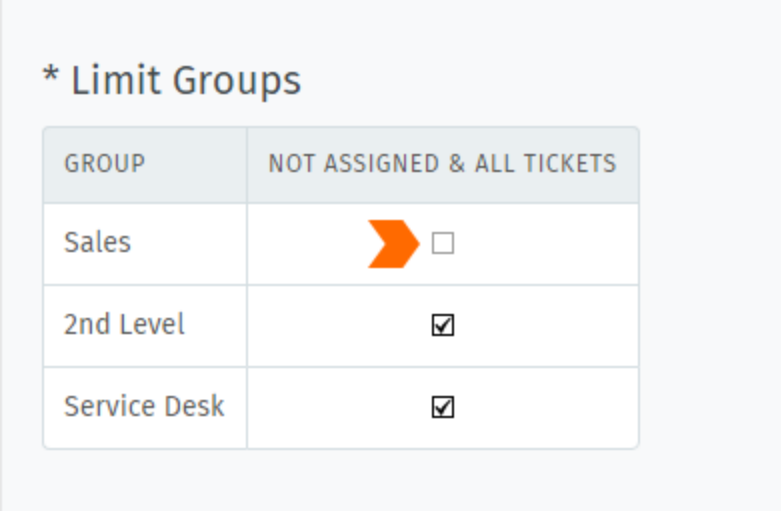


Abb. 4: Standardmäßig erhalten Sie Benachrichtigungen für alle Tickets für jede Gruppe, der Sie angehören - auch für Tickets, die anderen Agenten zugewiesen sind. Verwenden Sie das Feld **Gruppen einschränken**, um Benachrichtigungen für Gruppen einzeln zu deaktivieren. (Sie werden weiterhin Benachrichtigungen für Ihre eigenen Tickets erhalten.)

Abwesenheit Planen Sie Abwesenheiten im Voraus und benennen Sie einen Vertreter, der Ihre Tickets bearbeitet, während Sie nicht anwesend sind.

Ihr Vertreter erhält während Ihrer Abwesenheit alle Ihre Ticketbenachrichtigungen und er bekommt eine benutzerdefinierte *Übersicht*, um den Überblick über Ihre Tickets zu behalten.

Bemerkung: Sie werden auch **weiterhin Benachrichtigungen erhalten**, während Sie abwesend sind!

Kalender Fügen Sie Ticket-Deadlines zu Ihrer eigenen bevorzugten Kalender-App mit dem ICAL-Link hinzu, der in diesem Einstellungsfenster angezeigt ist.

Geräte Hier finden Sie eine Liste aller in Ihrem Zammad-Konto angemeldeten Geräte (bei Bedarf kann der Zugriff widerrufen werden).

Token Zugriff Generieren Sie einen persönlichen Zugangs-Token für jede Anwendung welche auf die Zammad API zugreifen soll.

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

Verknüpfte Accounts Hier sehen Sie eine Liste der Dienste von Drittanbietern (*z.B.,* Facebook oder Twitter), die mit Ihren Zammad-Konto verknüpft sind.

KAPITEL 21

Knowledge Base

Verwalten, bearbeiten und strukturieren Sie alle Artikel im **Knowledge Base** - Bereich.

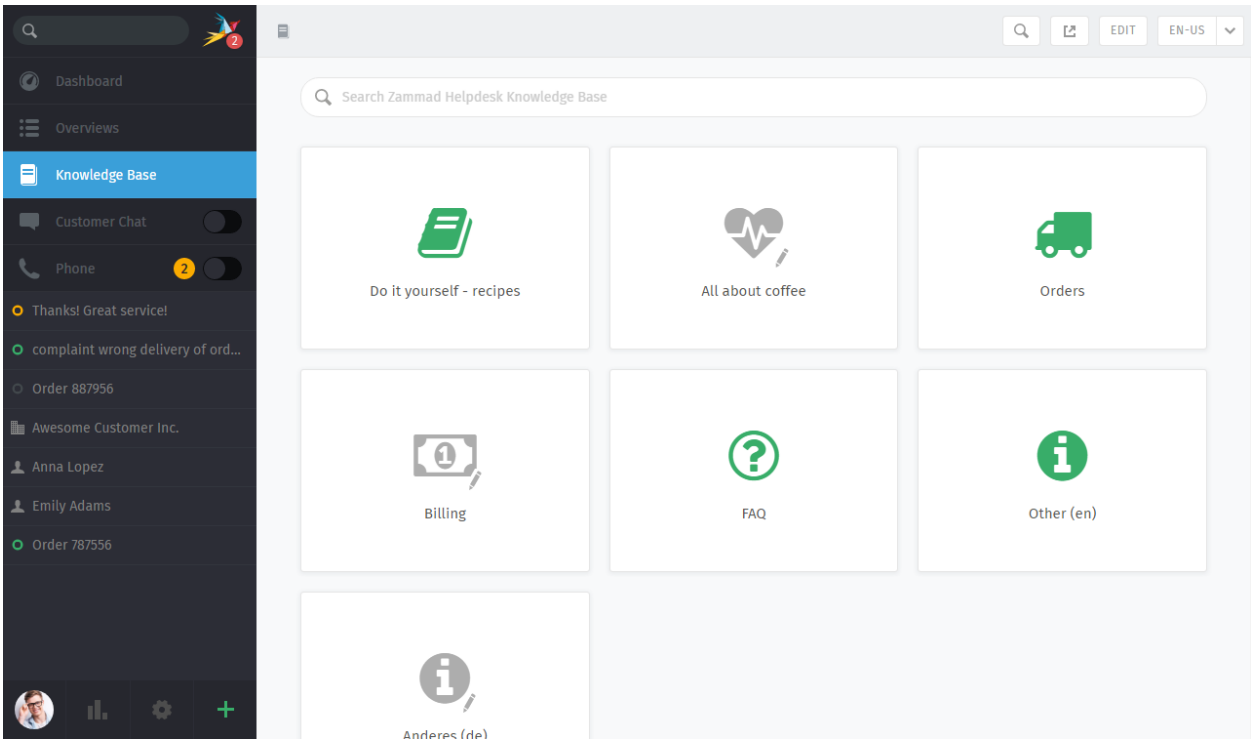
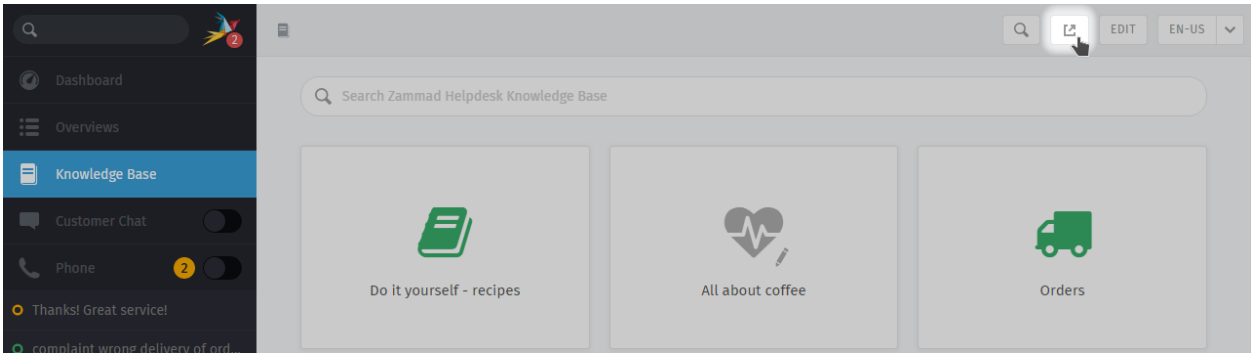


Abb. 1: Das Fenster der Wissensdatenbank beginnt im **Vorschau-Modus**. Mit einigen kleinen Ausnahmen zeigt der Vorschau-Modus an, wie die veröffentlichte Wissensdatenbank aussehen wird.

Bemerkung: Huh? Ich sehe den "Knowledge Base" Menü-Punkt nicht …

Diese Funktion ist **optional**; wenn Sie diese im Hauptmenü nicht sehen können, bedeutet das, dass Ihr Administrator sie noch nicht aktiviert hat. Administratoren können hier mehr erfahren.

21.1 Erste Schritte



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

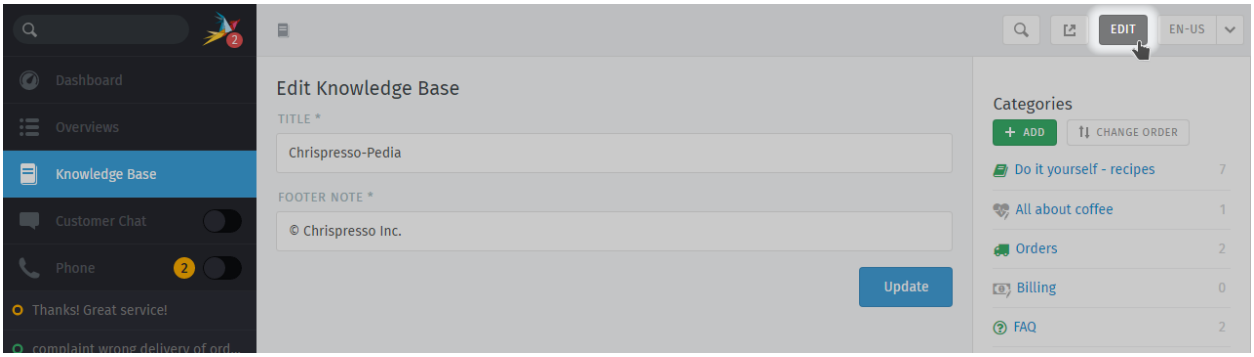


Abb. 2: Verwenden Sie im Bearbeitungsmodus das Menü auf der rechten Seite, um durch die Wissensdatenbank zu navigieren.

Wechseln Sie mit dem **"Bearbeiten"- Button** in der oberen Symbolleiste in den **Bearbeitungsmodus** (und wieder zurück).

Bemerkung: Huch? Ich sehe keine "Bearbeiten" Schaltfläche…

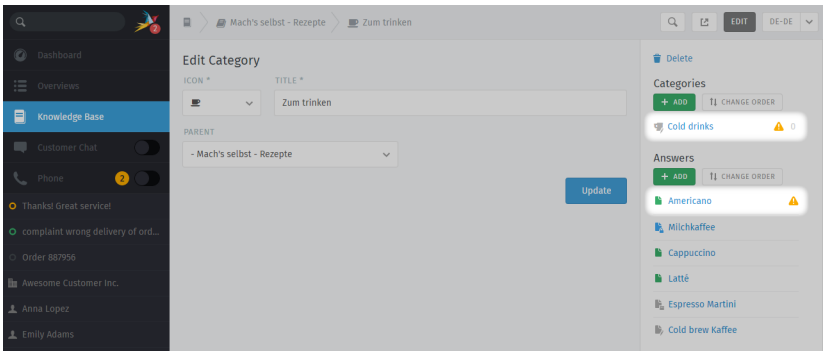
Standardmäßig ist es Agenten **nicht erlaubt, Artikel der Knowledge Base zu erstellen, zu bearbeiten oder zu verwalten**. Wenn Sie die Wissensdatenbank bearbeiten möchten, sprechen Sie mit Ihrem Administrator darüber, Ihnen die entsprechenden Berechtigungen zu erteilen.

21.1.1 Sprachen wechseln

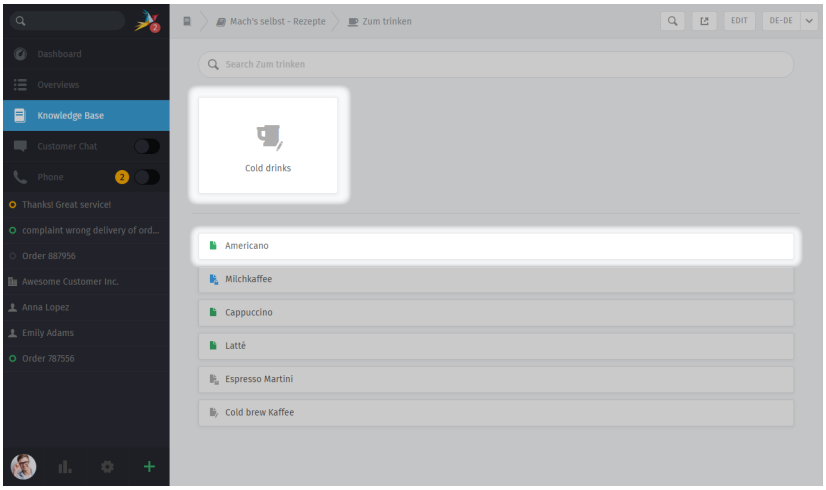
Nutzen Sie das Sprachmenü, um Übersetzungen der aktuellen Seite anzuzeigen oder zu bearbeiten.

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

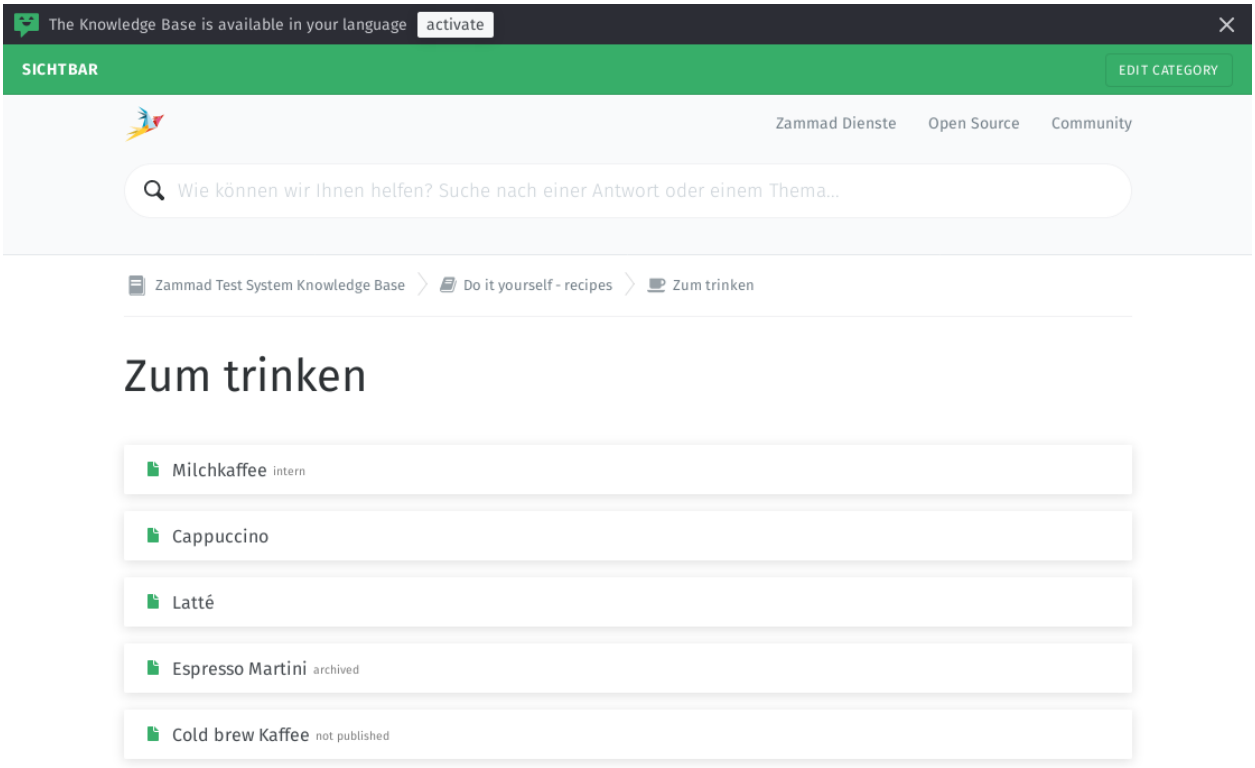
Im Bearbeiten-Modus Nicht übersetzte Seiten sind mit einem **Warnzeichen** gekennzeichnet:



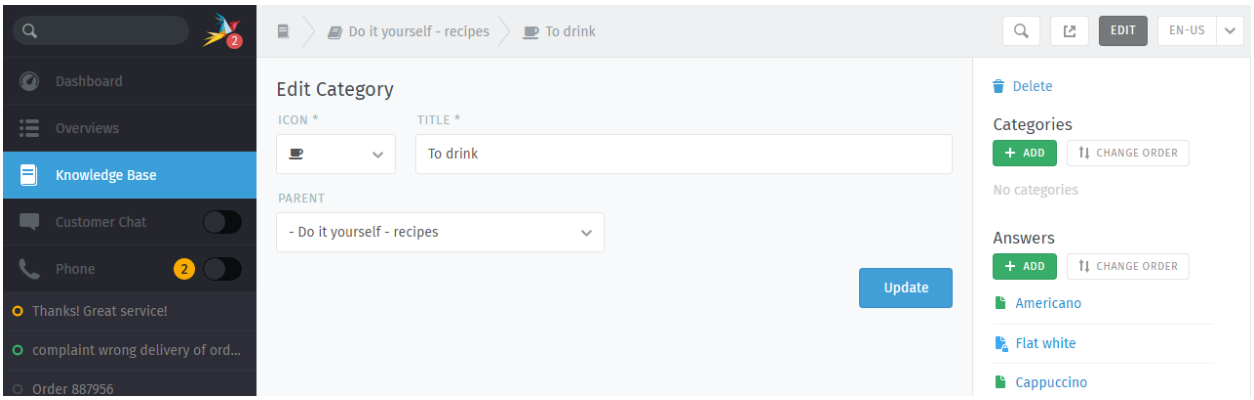
Im Vorschau-Modus Nicht übersetzte Seiten sind nur für Benutzer mit **Bearbeitungs-Berechtigung** sichtbar:



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



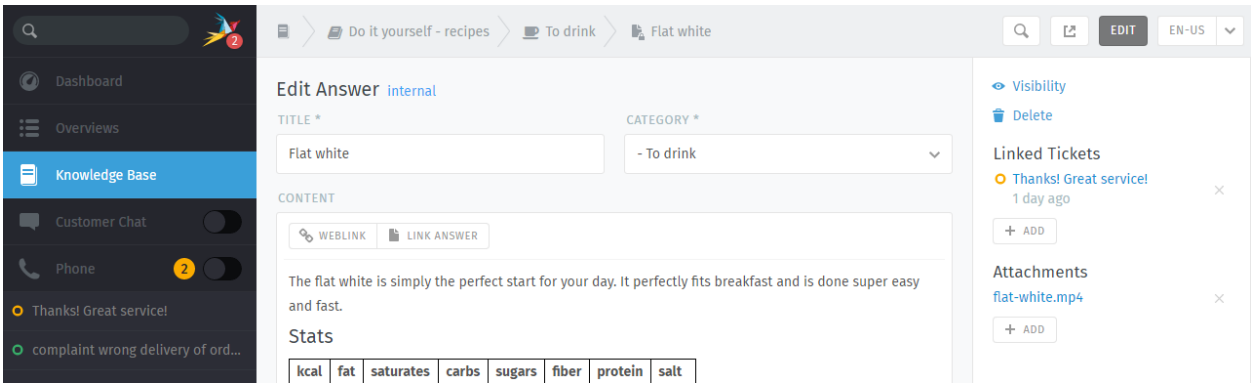
21.2 Kategorien bearbeiten



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

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

21.3 Antworten bearbeiten



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

Tipp: Warum gibt es vier 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.)

Schlagworte

Schlagworte können beim Kategorisieren helfen oder Antworten mit weiteren auffindbaren Wörtern versehen.
Bitte beachte Sie, dass Schlagwörter öffentlich sichtbar sind und die gleichen wie in Ihren Tickets sein können.

Hinweis: Stellen Sie die **Sichtbarkeit** einer Antwort ein, um zu bestimmen, wer einen Artikel sehen kann, oder terminieren Sie 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)

21.4 Antworten in Ticket-Artikeln benutzen

Sobald Ihre Knowledge Base eine oder mehr Antworten enthält, können Sie diese wie Textbausteine benutzen. Anstelle von `::` benutzen Sie einfach `??` um den Suchdialog zu öffnen. Die Suche sucht Volltext in dem Body und Titel aller verfügbaren Sprachen der Antwort.

Wenn Sie gefunden haben, wonach Sie gesucht haben, drücken Sie die ENTER-Taste, um die Antwort direkt in den Ticket-Artikel zu laden. So müssen Sie Ihrem Kunden keinen Link zuwerfen und liefern die Antwort direkt.

Das Laden von Antworten in Artikel *ersetzt nicht* den Artikel-Inhalt.

Abb. 3: Benutzen Sie ?? um Knowledge Base Antworten zu finden und in Artikel zu laden

KAPITEL 22

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

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

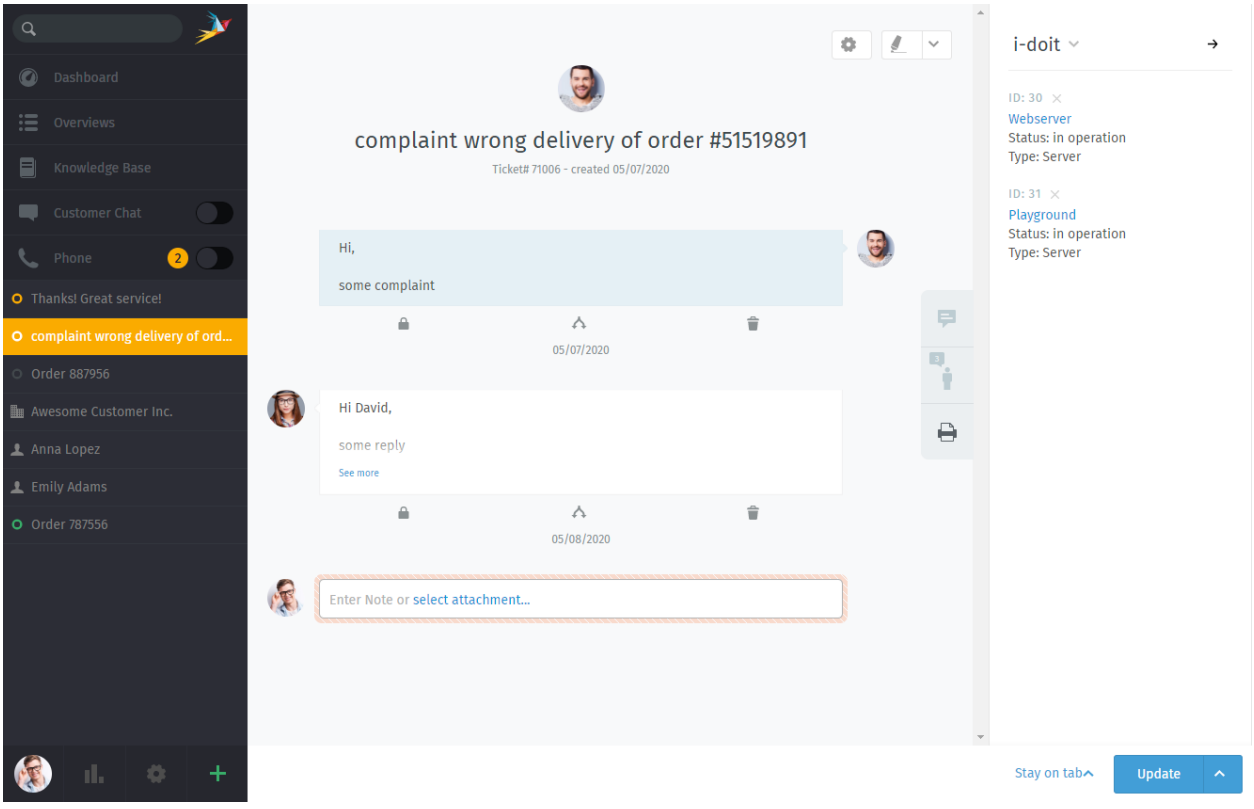


Abb. 1: Benutzen Sie das **Drucker** Tab um Ticket Assets von i-doit sehen oder verwalten zu können.

Bemerkung: Hm? Ich sehe kein Drucker Tab…

Diese Funktion ist **optional**; wenn Sie diese in der Ticket-Ansicht nicht sehen können bedeutet das, dass Ihr Administrator diese noch nicht aktiviert hat. Administratoren können hier mehr erfahren.

22.1 Warum?

i-doit kann Ihnen 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?

22.2 Wie es funktioniert?

Hinweis: i-doit ist neu für Sie?

Bitten Sie Ihren Administrator / Kollegen der IT um eine Tour—andernfalls können Sie mit den Schritten unten unter Umständen nicht viel anfangen. (Wenn Ihr Unternehmen i-doit noch nicht einsetzt, hilft Ihnen dieser Guide nicht weiter.)

22.2.1 In Zammad: i-doit Assets mit Tickets verknüpfen

Verknüpfen Sie zuerst ein Asset mit dem Ticket über die Ticket-Einstellungen:

Abb. 2: Wählen Sie **> i-doit > Objekte ändern**, filtern Sie 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: Klicken Sie auf ein verknüpftes Asset in den Ticket-Einstellungen, um es direkt in i-doit zu öffnen.

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

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

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

Sie können außerdem den „Neues Ticket" Dialog von Zammad direkt aus i-doit heraus auslösen, das Asset wird automatisch für Sie verlinkt:

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

KAPITEL 23

GitHub- / GitLab-Integration

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

Bemerkung: Hm? Ich sehe keine oder Tabs…

Diese Funktion ist **optional**; wenn Sie diese in den Ticket-Details nicht finden können bedeutet das, dass Ihr Administrator diese noch nicht aktiviert hat. Administrators können hier mehr erfahren.

23.1 Was die Funktion kann?

Ansehen relevanter Issues Benutzen Sie die und Tabs in den Ticket-Einstellungen, um verlinkte Issues mit deren Meta-Daten wie Status (offen/geschlossen), Verantwortlicher, Labels und anderen einsehen zu können. Oder klicken Sie 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 Nutzen Sie **GitHub / GitLab > Issue verlinken** oben in den Ticket-Einstellungen und geben Sie dann eine korrekte Issue-URL an.

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

Ein Issue entfernen Nutzen Sie die × Schaltfläche neben einem Issue, um die Verlinkung zu entfernen.

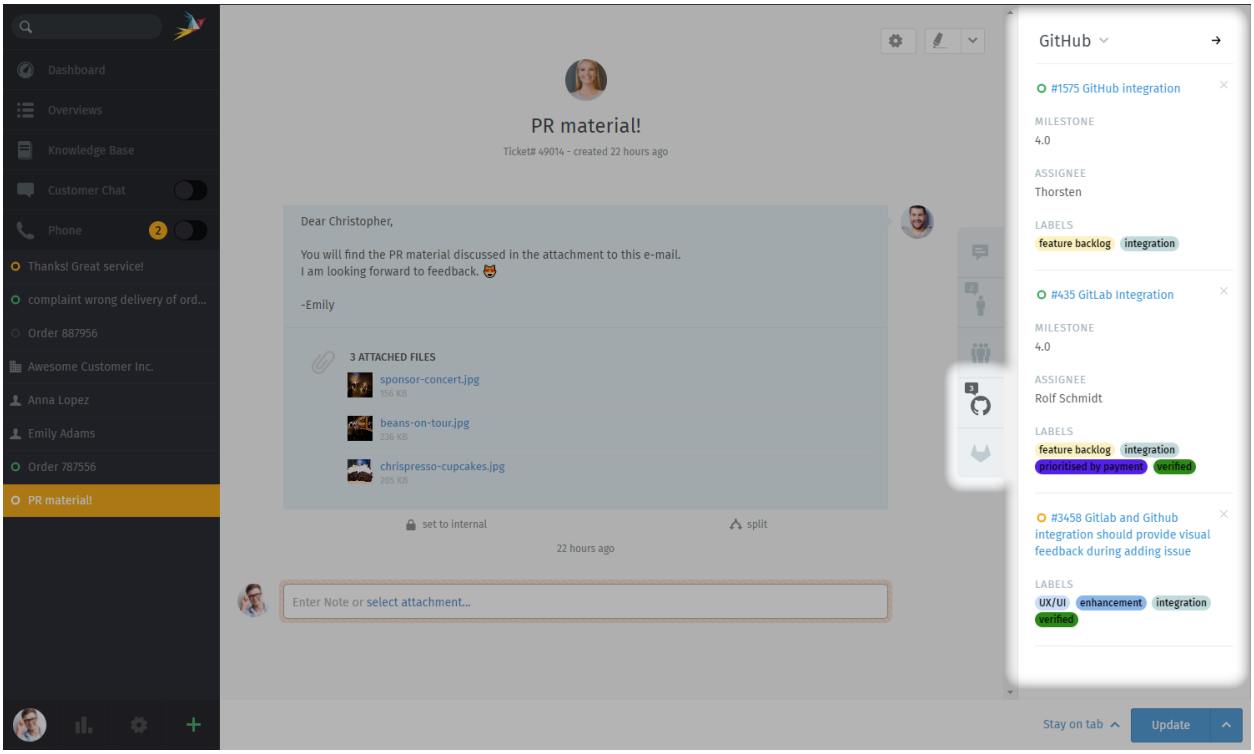


Abb. 1: Benutzen Sie die und Tabs im Ticket-Bereich, um eine Übersicht der verwandten Issues zum Ticket zu erhalten.