
Zammad (for Agents)

oct. 02, 2021

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Qu'est-ce qu'un ticket ? | 1 |
| 1.1 | Paramètres du ticket | 2 |
| 2 | Trouver des tickets | 3 |
| 2.1 | Parcourir les tickets | 3 |
| 2.2 | Recherche de tickets | 4 |
| 3 | Répondre aux tickets | 7 |
| 3.1 | Créer un ticket | 7 |
| 3.1.1 | Remplir le formulaire | 7 |
| 3.2 | Faire le suivi | 9 |
| 3.2.1 | Répondre à un message individuel | 10 |
| 3.2.2 | Ajouter de nouveaux messages/notes | 11 |
| 3.3 | Paramètres du ticket | 12 |
| 3.3.1 | Groupe | 12 |
| 3.3.2 | Propriétaire | 12 |
| 3.3.3 | État | 13 |
| 3.3.4 | Priorité | 14 |
| 3.3.5 | Etiquettes | 14 |
| 3.3.6 | Renommer un ticket | 15 |
| 3.3.7 | Surligner le texte du ticket | 15 |
| 4 | Actions sur les tickets | 17 |
| 4.1 | Fusionner des tickets | 17 |
| 4.2 | Scinder des tickets | 18 |
| 4.3 | Lier des tickets | 18 |
| 5 | Onglets | 23 |
| 6 | Travailler avec les modules de texte | 25 |
| 6.1 | Modules de texte lors de la création de ticket | 26 |
| 6.2 | Customizing text modules | 26 |
| 7 | Modèles de ticket | 27 |
| 8 | Recherche avancée | 29 |
| 8.1 | Attributs disponibles | 29 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 8.2 | Des attributs de ticket et leurs types | 31 |
| 8.2.1 | Attributs du ticket | 31 |
| 8.2.2 | Attributs d'article | 31 |
| 9 | Macros | 33 |
| 9.1 | On a Single Ticket | 33 |
| 9.2 | In Bulk | 34 |
| 10 | Flux de travail suggérés | 35 |
| 10.1 | Partager le travail sur un ticket | 35 |
| 10.1.1 | Reassigning tickets | 35 |
| 10.1.2 | @mentions & the Subscribe Button | 35 |
| 11 | Comptabilité du temps | 37 |
| 12 | Raccourcis clavier | 39 |
| 12.1 | Formatage du texte | 39 |
| 13 | Clients | 43 |
| 13.1 | Éditer un client | 44 |
| 14 | Sociétés | 47 |
| 14.1 | Profils de société | 47 |
| 14.2 | Stats de société | 47 |
| 15 | Vérifiez vos stats | 51 |
| 16 | Secure Email | 53 |
| 16.1 | What is S/MIME? | 53 |
| 16.2 | Overview | 53 |
| 16.2.1 | Incoming | 54 |
| 16.2.2 | Outgoing | 54 |
| 16.3 | Troubleshooting | 54 |
| 16.3.1 | Incoming | 54 |
| 16.3.2 | Outgoing | 55 |
| 17 | Discussion en direct | 57 |
| 17.1 | Créer un ticket depuis une discussion | 58 |
| 18 | Journaux des appels | 61 |
| 19 | Profil & Paramètres | 63 |
| 19.1 | Paramètres de profil | 64 |
| 20 | Base de connaissance | 67 |
| 20.1 | Démarrage | 68 |
| 20.1.1 | Changer de langages | 68 |
| 20.2 | Éditer des catégories | 70 |
| 20.3 | Éditer des réponses | 71 |
| 21 | i-doit : Use Tickets to Track Company Property | 73 |
| 21.1 | Why? | 74 |
| 21.2 | So How Does It Work? | 74 |
| 21.2.1 | In Zammad : Link i-doit assets to tickets | 74 |
| 21.2.2 | In i-doit : List & create tickets for a given asset | 74 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 22 GitHub / GitLab Integration | 77 |
| 22.1 What can it do? | 77 |

CHAPITRE 1

Qu'est-ce qu'un ticket ?

Dans Zammad, les **tickets** sont utilisés pour suivre les demandes de services des clients. La première fois qu'un client vous envoie un courriel à vous (ou à l'entreprise) à propos de quelque chose, Zammad crée un nouveau ticket. Chaque message envoyé entre vous et le client est ajouté à ce ticket jusqu'à ce que le problème soit résolu, que le client soit satisfait et que le ticket soit finalement **fermée**.

Donc pour faire simple, un ticket est **un fil de messages entre vous et un client à propos d'un seul sujet**.

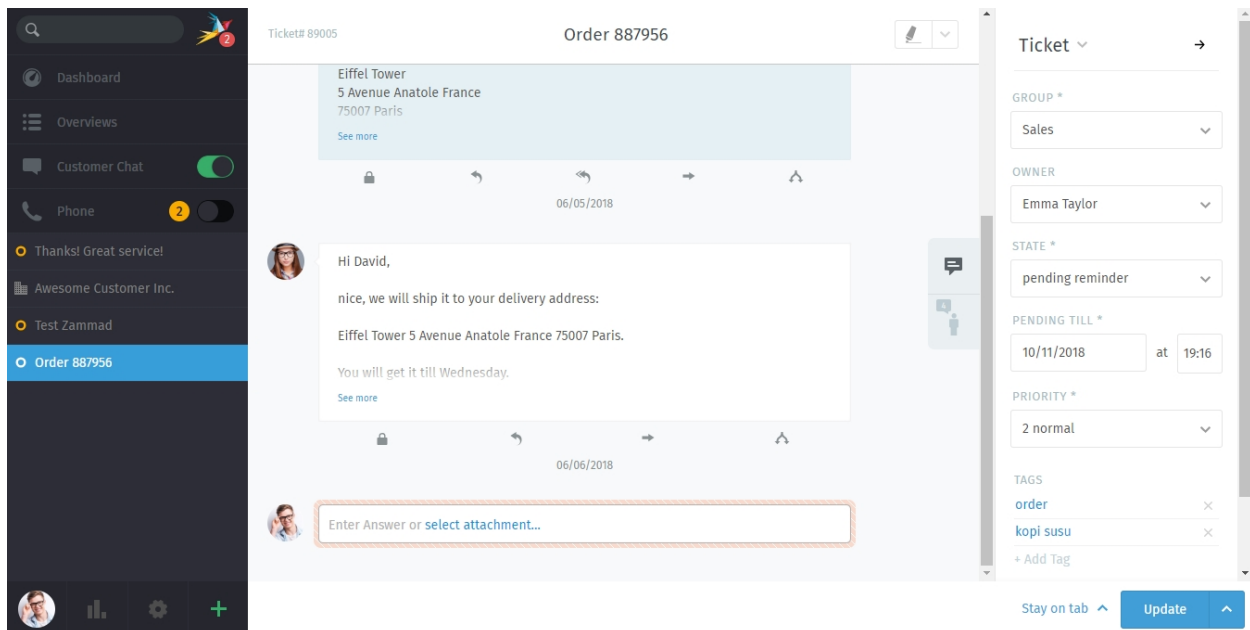


Fig. 1 – Un ticket est un fil de message entre un client et un opérateur.

Indication : Vous savez que vous faites du bon travail quand vous 1) répondez rapidement aux tickets et 2) qu'ils se clôturent dans les temps.

Gardez un œil sur votre tableau de bord pour voir à quel point vous vous en sortez.

1.1 Paramètres du ticket

Les tickets ont aussi des métadonnées attachées à eux pour les rendre plus facile à gérer. Par exemple, les tickets ont un client et (optionnellement) un opérateur ; ils peuvent être ouverts ou fermés (ou même encore en attente pour plus tard) ; ils peuvent être organisés dans des groupes ; et ils peuvent même être marqués pour une priorité haute ou basse.

Dans un but de simplicité, nous ferons référence à ces métadonnées comme étant les **paramètres** d'un ticket. Tous ces paramètres peuvent être changés à tout moment. Chaque paramètre est expliqué en détail dans la section *Gestion des paramètres du ticket*, mais pour l'instant, passons en revue les deux plus importants :

Propriétaire (optionnel) L'opérateur actuellement associé à ce ticket (*i.e.*, responsable).

État Est-ce que le client attend toujours une réponse (**ouvert**), ou le ticket a été résolu (**fermé**) ?

Note : Voir aussi

Pour une discussion approfondie sur chaque paramètre de ticket, voir » « les articles ci-dessous :

- *Propriétaire*
 - *Etat*
 - *Groupe*
 - *Priorité*
 - *Etiquettes*
-

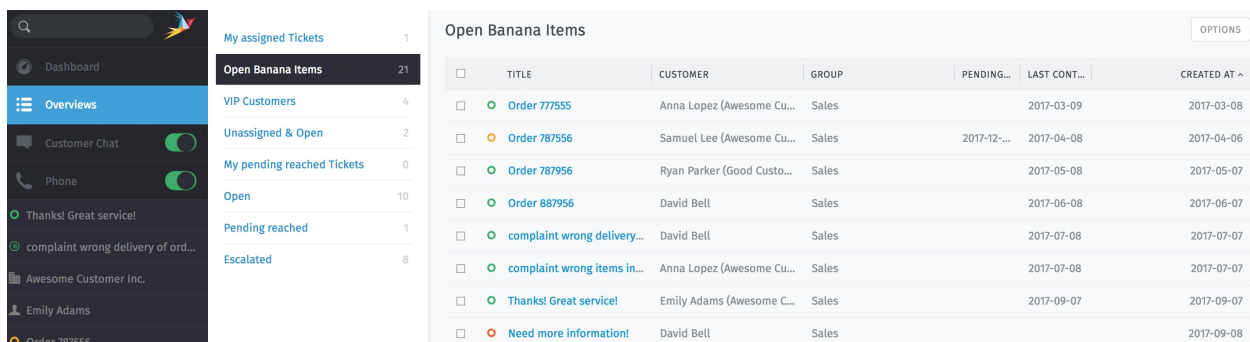
Trouver des tickets

Si vous prévoyez de travailler sur des tickets, vous avez intérêt à savoir comment les retrouver en premier.

Continuez à lire pour apprendre comment vérifier l'arrivée de nouveaux tickets, et comment creuser pour retrouver des plus anciens.

2.1 Parcourir les tickets

Vous recherchez un ticket sur lequel vous avez travaillé ? Vérifier le menu **aperçus**.



The screenshot shows the Zammad interface. On the left is a sidebar with a search bar and navigation links: Dashboard, Overviews (selected), Customer Chat, Phone, and a list of recent tickets. The main area displays a list of tickets under the heading 'Open Banana Items'. The tickets are listed in a table with columns: TITLE, CUSTOMER, GROUP, PENDING..., LAST CONT..., and CREATED AT.

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

Fig. 1 – Cliquez sur **Aperçus** dans le menu principal pour parcourir les tickets.

Indication : Pensez aux aperçus comme des **boîtes à lettres**, chacune avec un filtre différent pour afficher les tickets.

Il y a **six aperçus intégrés** (un administrateur Zammad peut en **créer plus** avec des filtres personnalisés) :

- **Mes tickets assignés** (*ouverts/en attente* seulement)
- **Non-assignés & ouverts**
- **Mes tickets en attente expirés** (précédemment marqués *en attente* et actuellement expirés)
- **Ouverts** (de manière globale)

- **Attente expirée** (de manière globale, précédemment marqués *en attente* et actuellement expirés) »
- **Escaladés** (de manière globale, n'ont pas respecté un **contrat de service**)

Astuce : UI Protip

- Cliquez sur l'entête d'une colonne pour changer l'ordre d'affichage.
- Cliquez-Déposez les séparateurs des colonnes pour ajuster leur largeur.
- *Les statuts des tickets* sont **codés par couleur** :

| | |
|--|---|
| | Fermé |
| | En attente (marqué en attente ; aucune action immédiate nécessaire.) |
| | Nouveau / ouverts (Prêt pour action.) |
| | Escaladé (Nécessite de l'attention en urgence.) |

2.2 Recherche de tickets

Vous recherchez un ticket archivé ? Utilisez la **barre de recherche**.

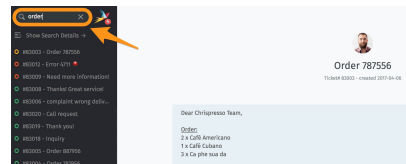


Fig. 2 – Les résultats apparaissent immédiatement sous la barre de recherche dès que vous tapez.

Indication : Ce n'est pas juste que pour les tickets ! Les résultats couvrent **les journaux de discussions, les clients, et les organisations**, aussi.

Voici quelques endroits où le moteur de recherche ira voir :

- sujet/contenu de message
- noms des correspondants & adresses de courriel
- texte dans un fichier en pièce jointe (vraiment !)
- métadonnées utilisateur/société (e.g., les notes sur un profil client)

Vous pouvez trouver un document de recherche détaillée dans votre page [Recherche Avancée](#).

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

Fig. 3 – Pour des résultats détaillés, cliquez sur le lien **Afficher les détails de recherche** → juste au dessus de la liste d'auto-complètement. »

Astuce : UI Protip

Cliquez sur les entêtes de colonne pour changer l'ordre d'affichage.

CHAPITRE 3

Répondre aux tickets

C'est ici que vous passerez la plus grande majorité de votre temps sur Zammad.

Une fois que vous avez pris en main ces tâches, il n'y a pas grand chose de plus.

3.1 Créer un ticket

Zammad fait de son mieux pour créer les tickets automatiquement quand de nouvelles demandes de client vous arrivent. Mais quelques fois, il n'y a tout simplement aucun moyen pour Zammad de savoir qu'une nouvelle demande arrive - comme quand un client appelle par téléphone.

Dans ces cas, Zammad nécessite votre aide pour **créer un nouveau ticket**.

Un opérateur peut créer trois types de tickets :

Appel reçu pour les demandes **faites par un client** par téléphone.

Appel sortant pour les demandes **faite par un opérateur** par téléphone.

Email sortant pour les demandes **faite par un opérateur** par courriel.

3.1.1 Remplir le formulaire

Voici un rapide passage en revue de chaque champ du formulaire de nouveau ticket :

Titre Le titre du ticket sera utilisé comme **ligne de sujet** pour toutes les correspondances par courriel.

Client Lors de la saisie d'un client, le menu d'auto-complètement recherche l'**adresse courriel seulement**. Vous **devez** choisir une option pour le menu d'auto-complètement, ou sinon créer un nouveau client.

Vous ne devez **pas** assigner un ticket à plus d'un client.

Astuce : UI Protip

Dès qu'un client a été sélectionné, son profil sera accessible depuis le **panneau ticket**.

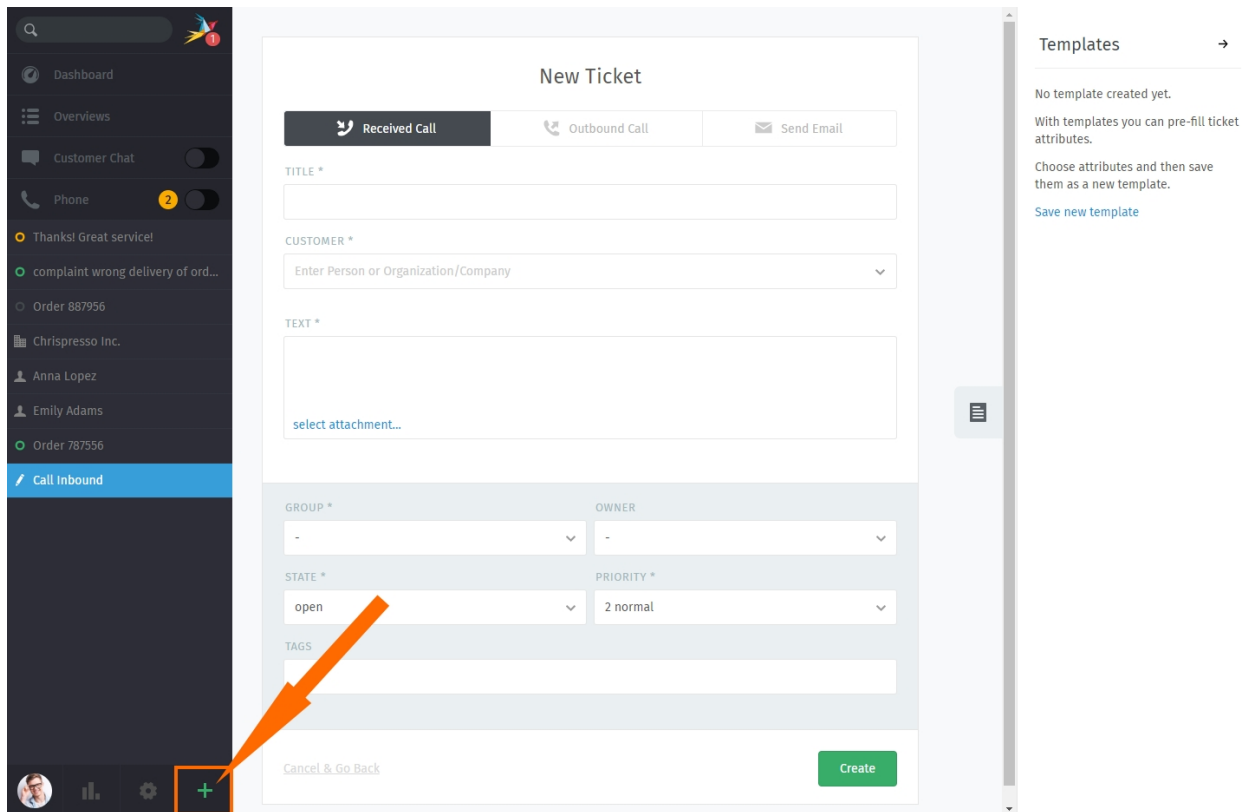


Fig. 1 – Cliquez sur le **bouton +** pour créer un nouveau ticket. Le type par défaut du ticket est **appel reçu**.

Fig. 2 – L'auto-complètement ne peut trouver de clients par leur nom.

New Ticket

Received Call | Outbound Call | Send Email

CUSTOMER *
Anna Lopez <anna@example.com>

TITLE *

TEXT *
select attachment...

GROUP *
-

OWNER
-

STATE *
open

PRIORITY *
2 normal

TAGS

Cancel & Go Back | Create

Customer ▾ →

Anna Lopez

EMAIL
anna@example.com

PHONE
415-123-5858

ADDRESS
Golden Gate Bridge
San Francisco, CA 94129

NOTE
likes espresso romano -
recommended espresso con panna

TICKETS
open (1)
closed (2)

Texte pour les appels téléphoniques, pour conserver les détails de votre conversation. Ces notes ne seront pas envoyées au client (bien qu'il pourrait les voir s'il possède un compte Zammad).

Pour les courriels, il s'agit du corps de votre message sortant.

Astuce : UI Protip

- L'éditeur de message supporte le copier-coller (ou glisser-déposer) de **texte riche**, **images** et **pièces jointes**.
- Utilisez les *raccourcis clavier* intégrés pour appliquer un formatage de texte riche.

Paramètres du ticket

Note : Voir aussi

Pour une discussion approfondie sur chaque paramètre de ticket, voir » « les articles ci-dessous :

- *Propriétaire*
- *Etat*
- *Groupe*
- *Priorité*
- *Etiquettes*

3.2 Faire le suivi

Généralement, "travailler sur des tickets existants" signifie suivre la correspondance avec un client dans la vue **fil de discussion**. Vous pouvez faire cela en :

- répondant à un **message individuel**, ou
- ajoutant un message/un note à un **ticket en entier**.

Continuez à lire pour en apprendre plus, ou passer directement à [gérer les paramètres ticket](#) (qui est la deuxième moitié du “travailler sur des tickets existants”).

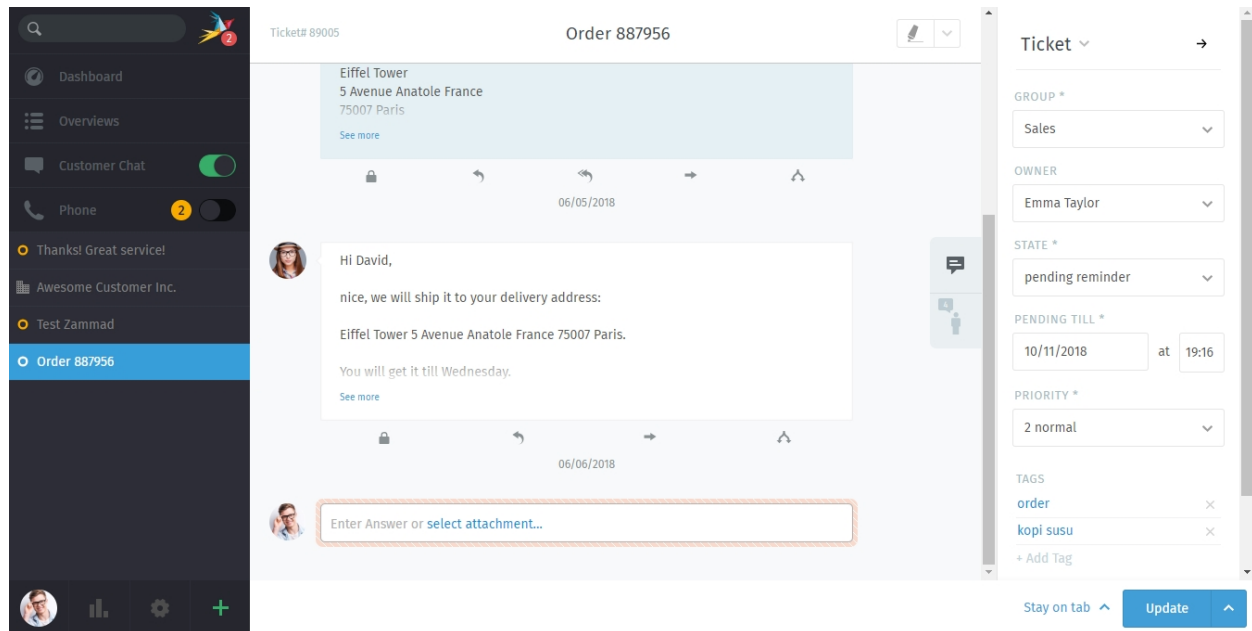


Fig. 3 – Les tickets sont des fils de messages & notes concernant une demande de service d’un client. [Gérer les paramètres d’un ticket](#) dans le **panneau ticket** sur la droite.

Indication : A chaque fois que vous ouvrez un ticket, une nouvelle entrée apparaîtra dans votre *liste d’onglets* dans le menu principal.

Zammad **enregistre automatiquement** vos **changements non sauvegardés** dans tous les onglets ouverts.

3.2.1 Répondre à un message individuel

Utilisez le bouton **répondre** sous un message pour y répondre directement.

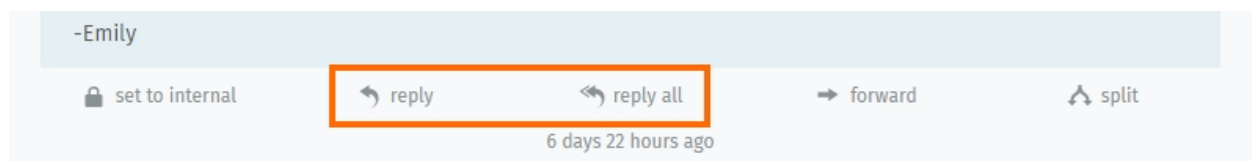


Fig. 4 – Une option additionnelle **répondre à tous** apparaîtra pour les messages courriel à plusieurs correspondants.

Like with new messages, your response will appear at the end of the thread. Under the hood, responses are sent **via the same channel as the original message** (i.e., if the message you replied to was originally a tweet, the customer will receive your response in a Twitter DM).

Indication : Vous pouvez aussi **transmettre des messages**, comme vous le feriez avec n’importe quel client de messagerie (les pièces jointes seront attachées automatiquement).

Ainsi, vous pouvez partager des correspondances avec des personnes qui n'ont pas Zammad (comme des fournisseurs tiers).

Astuce : UI Protip

Cliquez sur un message pour voir les informations détaillées le concernant.

3.2.2 Ajouter de nouveaux messages/notes

Cliquez sur le champ texte à la fin du fil pour ajouter un suivi.

Fig. 5 – Le type par défaut pour les suivi est “note”. Cliquez sur le pour choisir un autre type.

Il y a trois types de suivis :

Note Notez un pense-bête pour vous-même ou un autre opérateur pour quand de nouvelles informations arriveront (non visible par le client par défaut).

Appel Saisissez un résumé de votre appel téléphonique avec le client.

Courriel Envoyez un courriel à *tout le monde* concernant le ticket. Le nom du ticket sera utilisé pour l'objet (*cliquez sur le titre pour le renommer*).

Indication : Cliquez sur le bouton pour changer la visibilité de la note ou du message.

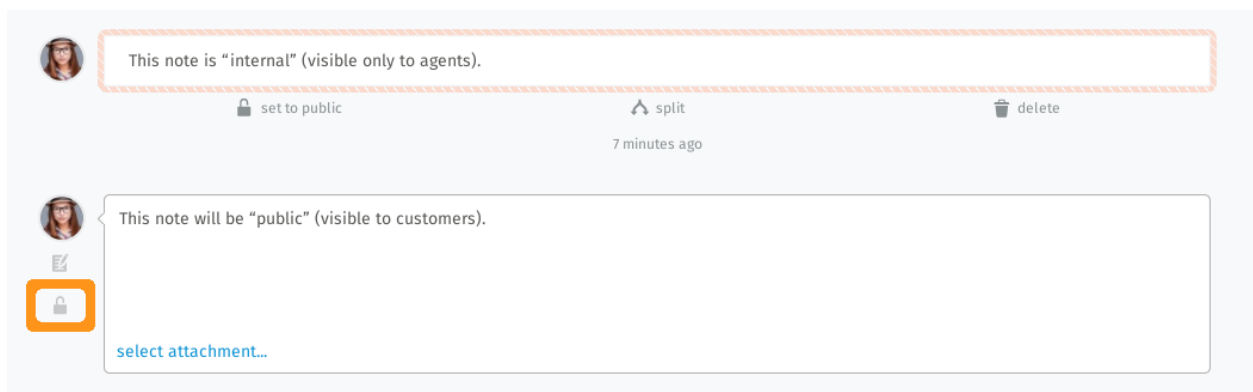


Fig. 6 – Les message “internes” sont entourés d’une bordure hachurée rose, et **peuvent seulement être vus par les autres opérateurs**.

Astuce : UI Protip

- L’éditeur de message supporte le copier-coller (ou glisser-déposer) de **texte riche**, **images** et **pièces jointes**.
- Utilisez les *raccourcis clavier* intégrés pour appliquer un formatage de texte riche.

Prudence : Je travaille ici !

De temps en temps, deux opérateurs peuvent avoir le même ticket ouvert au même moment. Quand cela arrive, les choses peuvent dégénérer rapidement : clients peuvent recevoir des réponses contradictoires sur la même demande des différents opérateurs ; ou, des changements fait par un opérateur peuvent être accidentellement effacés par un autre.

Pour garder les choses sous contrôle, Zammad vous alertera d'un conflit potentiel en affichant un avatar dans le coin en bas à gauche pour chaque opérateur qui a ouvert le ticket.

Soyez sûr de communiquer avec vos collègues pour éviter ces problèmes avant qu'ils arrivent.

3.3 Paramètres du ticket

Utilisez le **panneau ticket** pour gérer les paramètres d'un ticket :

3.3.1 Groupe

Les **Groupe**s sont une sorte de contrôle d'accès qui vous permettent de définir *quels opérateurs sont autorisés à faire quoi* sur un ticket donné.

Quoi ?

Supposons que votre société utilise Zammad pour les ventes et le support client. Vous avez une dizaine d'opérateurs différents sur deux équipes, gérant des douzaines de tickets par jours.

Sans les groupes, vos dix opérateurs pourraient voir (et répondre) à chaque ticket qui arrive, peu importe pour quel service ils sont. Ce n'est pas en soi problématique, mais cela peut engendrer un encombrement inutile dans le *menu aperçus*. (cela peut être pire encore quand, par exemple, un responsable du service client voit des tickets pour le service RH, et trouve combien gagnent ses collègues du service des ventes !)

Si, à la place, chaque agent est assigné à un groupe approprié, alors ils ne pourront seulement voir les tickets qui appartiennent à leur propre groupe.

Note : Alors comment je gère dans quelle équipe je suis ?

Vous ne faites rien - C'est le travail de l'administrateur.

Malgré cela, vous pouvez *vérifier* dans quelles équipes vous êtes dans la section Notifications de vos *réglages utilisateur* :

Alors où dois-je intervenir ?

Si vous appartenez à plus d'un groupe, vous pouvez réassigner un ticket d'un de vos groupes vers un autre. En général, bien sûr, vous ne devez pas faire ça sauf si vous êtes un administrateur, ou qu'un administrateur a discuté de la procédure avec vous auparavant.

3.3.2 Propriétaire

Un **propriétaire** d'un ticket est simplement *l'opérateur qui en est actuellement responsable*.

Profile

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

Notifications

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

*** Limit Groups**

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

Sounds

NOTIFICATION SOUND

Fig. 8 – Cet utilisateur appartient à seulement un groupe (“Utilisateurs”)

A qui appartient la tâche d’assigner les tickets ?

Cela dépend de votre gestion dans votre société, mais dans la plupart des cas, **vous assignerez les tickets à vous-même** quand vous choisirez une demande à traiter dans la pile des nouveaux tickets.

En principe, n’importe quel opérateur peut assigner un ticket à un autre, du moment qu’ils ont tous les deux les privilèges nécessaires dans le *groupe* du ticket.

Pourquoi voudrais-je réassigner un ticket à quelqu’un d’autre ?

Quelques fois, des demandes complexes pourront nécessiter qu’un ticket fasse *des allers et retours entre plusieurs opérateurs* avant qu’il puisse être fermé. Dans de tel cas, un collègue peut vous assigner un ticket (ou vice-versa) après l’avoir partiellement résolu.

3.3.3 État

L’**état** d’un ticket s’apparente à *son progrès vers son achèvement*, et peut être un des suivants :

- nouveau
- ouvert
- fermé
- en attente de fermeture (*i.e.*, planifié pour être automatiquement fermé à une date ultérieure)
- rappel en attente (*i.e.*, caché, mais planifié pour réapparaître à une date ultérieure)

Quelle est la différence entre “nouveau” et “ouvert” ?

Les états font plus qu’indiquer une progression : Zammad possède une fonctionnalité de suivi précis du temps passé (appelé “[contrats de niveau de service](#)”, ou SLAs) qui utilisent l’information sur l’état pour mesurer combien de temps il faut pour qu’un client reçoive une réponse sur un nouveau ticket ou pour voir leurs demandes traitées complètement.

Sur un *nouveau* ticket, le client n’a pas encore reçu de première réponse concernant sa demande.

Sur un ticket *ouvert*, le client a déjà reçu une réponse initiale, mais la demande n’a pas encore été traitée.

Note : Les tickets dans un état d’**attente** ne consomment pas de temps dans leurs limites du SLA

Donc, par exemple, un ticket peut être marqué *rappel en attente* si il attend un retour d’un fournisseur tiers qui est actuellement absent jusqu’à la semaine prochaine.

3.3.4 Priorité

Une **priorité** d’un ticket est simplement un ordre de grandeur (de 1 à 3) de *combien il est urgent ou important*.

Mais qu’est-ce que ça fait, et comment je dois l’utiliser ?

telle quelle, **la priorité d’un ticket ne fait absolument rien**. Cependant, les administrateurs Zammad peuvent définir toutes sortes d’actions automatisées qui peuvent se baser sur cette valeur, comme :

- [contrats de niveau de service](#)
- déclencheurs, et
- tâches planifiées.

La priorité peut être aussi utilisée en tant que filtre lors de la création d’[aperçus personnalisés](#).

En d’autres termes, **consulter votre administrateur** pour les détails sur comment il aimerait que vous les utilisiez.

3.3.5 Etiquettes

Les étiquettes sont des champs personnalisés qui peuvent être associés aux tickets pour simplifier leur recherche dans le futur.

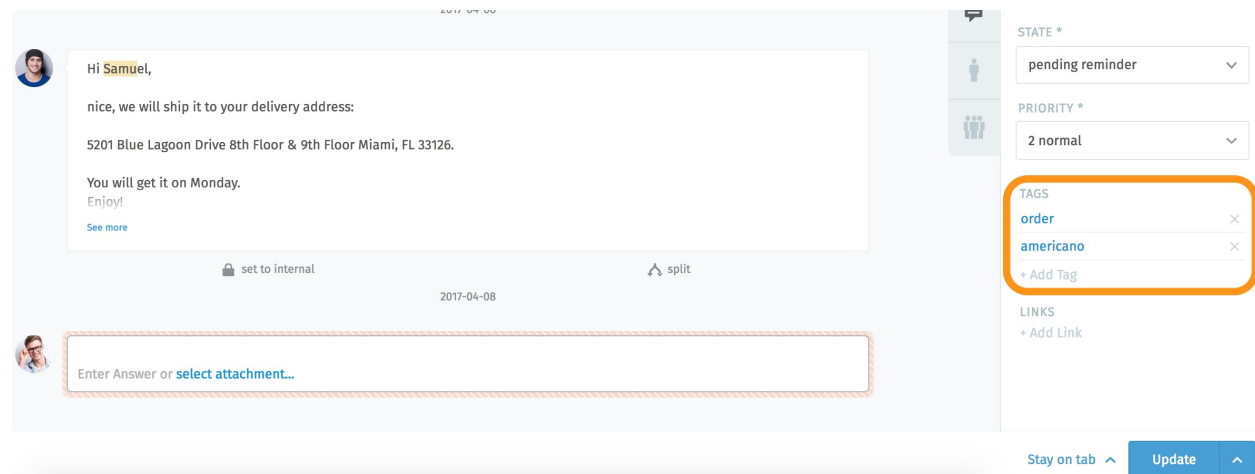


Fig. 9 – Cliquez sur un nom d’étiquette pour voir les autres tickets avec la même étiquette.

Indication : *Pour rechercher des tickets avec une étiquette donnée* avec le filtre de recherche `tag:`. Par exemple, pour trouver tous les tickets avec l'étiquette **commande** en cherchant : `tag: commande`.

Fig. 10 – Cliquez sur le bouton → dans le coin pour cacher le panneau ticket. Cliquez sur l'onglet pour l'afficher de nouveau.

Note : Certaines options peuvent ne pas être disponibles si vous n'avez pas les privilèges nécessaires.

3.3.6 Renommer un ticket

Pour renommer un ticket, cliquez simplement sur le titre et commencez à taper.

3.3.7 Surligner le texte du ticket

Utilisez l'outil surligneur dans le coin supérieur droit pour marquer du texte important. (Vos surlignages ne sont **pas** visible pour les autres opérateurs.)

Astuce : UI Protip

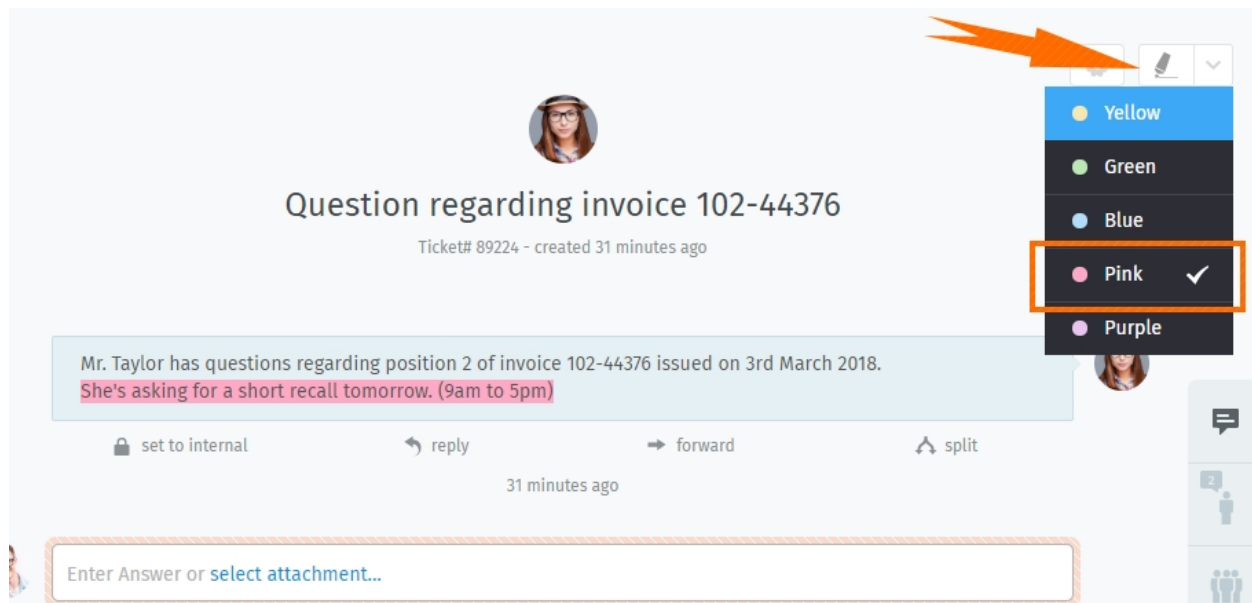


Fig. 11 – Surlignez en sélectionnant le texte, puis cliquez sur le surligneur. Cliquez encore pour annuler.

Des actions supplémentaires sont disponibles via le **sous-menu** :

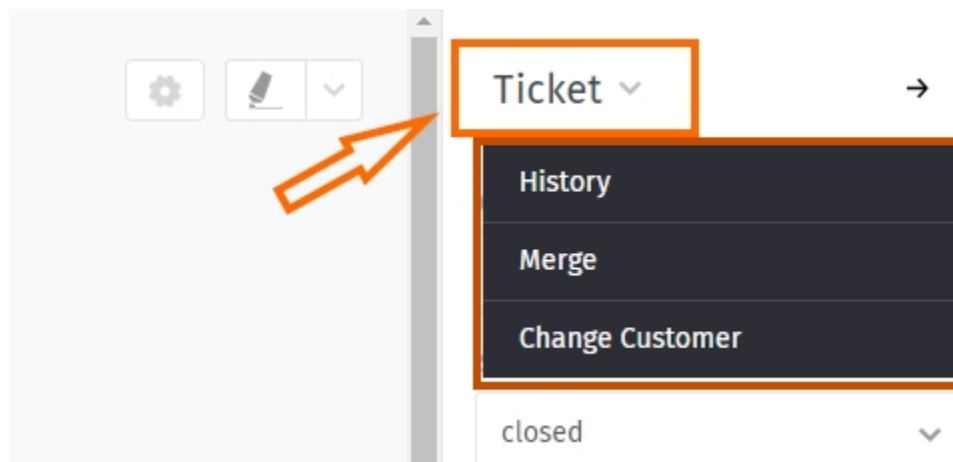


Fig. 12 – Cliquez l'entête du **ticket** pour accéder aux actions supplémentaires.

Historique Pour voir une liste exhaustive des mises à jour du ticket, effectuées par n'importe quel utilisateur, depuis sa création.

Fusionner Déplace tous les messages/notes sur un autre ticket (voir *Fusionner des tickets* pour plus de détails).

Changer le client Réassigner le ticket à un autre client.

Actions sur les tickets

Contrairement aux paramètres de ticket (qui sont des *attributs qui peuvent être modifiés*), les **actions** sont des *opérations qui peuvent être effectuées* sur un ticket, habituellement pour faciliter le process global de gestion du ticket.

4.1 Fusionner des tickets

Des fois, vous pouvez avoir deux tickets pour le même problème (*par ex*, parce qu'un client vous a envoyé un nouveau courriel plutôt que de répondre à un sujet existant).

Dans de tels cas, vous pouvez vouloir **fusionner ces tickets en un**.

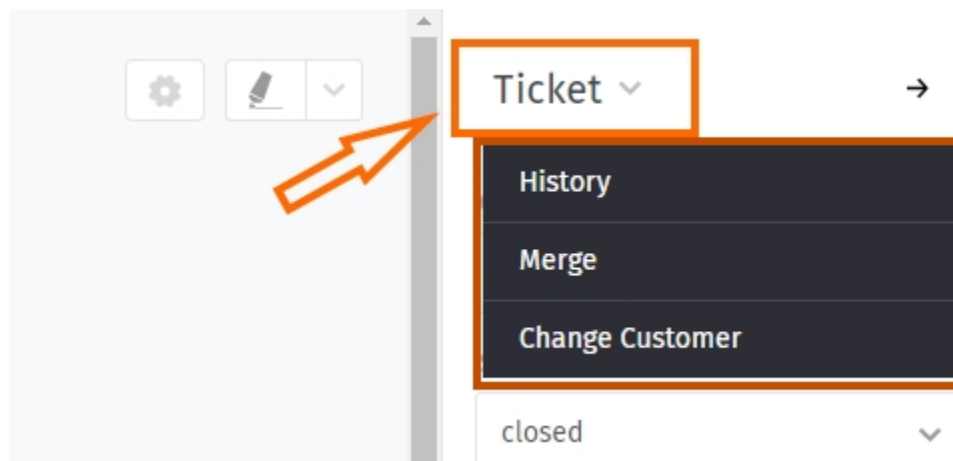


Fig. 1 – Pour fusionner un ticket, accédez au sous-menu **Ticket** dans le panneau du ticket.

Note : Fusionner un ticket va déplacer tous les messages et notes **en dehors du ticket original** vers le nouveau ticket.

C'est à dire, si vous 1) accédez au dialogue de fusion depuis le Ticket A, et qu'ensuite 2) vous choisissez le Ticket B dans le dialogue de fusion (voir ci-dessous), alors le Ticket A sera vidé, fermé, et and *linked as a child* du Ticket B.

The screenshot shows the 'Merge' dialog box in Zammad. At the top, there's a title bar 'Merge' with a close button. Below it, a text input field labeled 'MERGE TO TICKET#' is highlighted with an orange box and the number '1'. Below this, there are two sections: 'RECENT CUSTOMER TICKETS' and 'RECENT VIEWED TICKETS'. Each section contains a table with columns: '#', 'TITLE', 'CUSTOMER', 'GROUP', and 'CREATED AT'. In the 'RECENT CUSTOMER TICKETS' table, the first two rows are highlighted with orange boxes and the number '2'. The first row has ticket #89009, title 'Need more informati...', customer 'David Bell', group 'Sales', and created at '9 hours ago'. The second row has ticket #89005, title 'Order 887956', customer 'David Bell', group 'Sales', and created at '06/05/2018'. The 'RECENT VIEWED TICKETS' table also has two rows highlighted with orange boxes and the number '2'. The first row has ticket #89003, title 'Order 787556', customer 'Samuel Lee (Awesom...', group 'Sales', and created at '04/04/2018'. The second row has ticket #89012, title 'Error 4711', customer 'Samuel Lee (Awesom...', group 'Sales', and created at '6 hours 1 minute ago'. At the bottom left, there's a link 'Cancel & Go Back'. At the bottom right, there's a green 'Submit' button.

| # | TITLE | CUSTOMER | GROUP | CREATED AT |
|-------|------------------------|------------|-------|-------------|
| 89009 | Need more informati... | David Bell | Sales | 9 hours ago |
| 89005 | Order 887956 | David Bell | Sales | 06/05/2018 |

| # | TITLE | CUSTOMER | GROUP | CREATED AT |
|-------|--------------|-----------------------|-------|----------------------|
| 89003 | Order 787556 | Samuel Lee (Awesom... | Sales | 04/04/2018 |
| 89012 | Error 4711 | Samuel Lee (Awesom... | Sales | 6 hours 1 minute ago |

Fig. 2 – Le dialogue de fusion. Indique un ticket cible à fusionner par ID (1), ou en le choisissant dans la liste (2).

4.2 Scinder des tickets

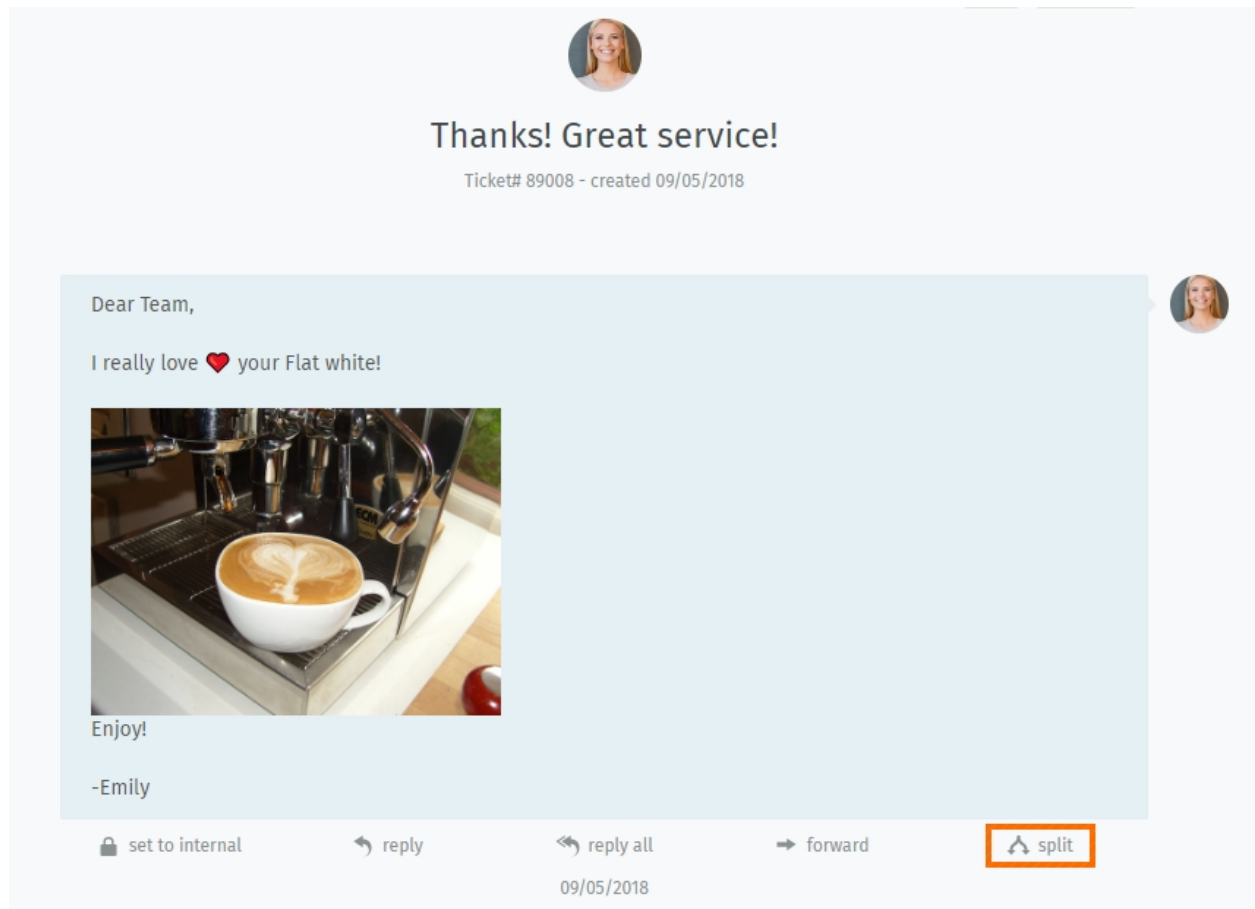
Certains tickets peuvent en réalité englober plus d'un problème, ou nécessiter l'attention distincte de deux équipes différentes (*par ex*, les services achats et clients).

Dans de tels cas, vous pouvez **scinder un seul message vers son propre ticket**. (Autrement, cela aurait plus de sens de *simplement travailler chacun son tour sur un seul ticket*)

4.3 Lier des tickets

Quand des tickets concernant des problèmes liés arrivent (*par ex*, des clients différents se plaignent de la même cargaison), ils peuvent être **liés entre eux** pour une référence plus facile.

Astuce : Les tickets liés peuvent être optionnellement organisés dans une hiérarchie parent-enfant.



The screenshot displays a Zammad ticket interface. At the top, a user profile picture is shown next to the text "Thanks! Great service!" and "Ticket# 89008 - created 09/05/2018". Below this, a message from a user named Emily is shown in a light blue bubble. The message reads: "Dear Team, I really love ❤️ your Flat white!" and includes a photo of a flat white coffee being poured from a machine. The message ends with "Enjoy!" and "-Emily". At the bottom of the message bubble, there is a row of action buttons: "set to internal", "reply", "reply all", "forward", and "split". The "split" button is highlighted with an orange border. Below the buttons, the date "09/05/2018" is displayed.

Fig. 3 – Cliquez sur le bouton “scinder” pour prendre un message et l’utiliser comme point de départ pour un nouveau ticket.

New Ticket

Received Call

Outbound Call

Send Email

TITLE *

Thanks! Great service!


CUSTOMER *

Emily Adams <emily@example.com>

TEXT *

Dear Team,

I really love ❤️ your Flat white!



Enjoy!

-Emily

[select attachment...](#)

Fig. 4 – Quand un ticket est scindé, le message cible est importé dans le dialogue de nouveau ticket. Comme d’habitude, souvenez vous de choisir le **type** (appel/courriel).

Ticket# 89008

Thanks! Great service!

2/120

Ticket# 89008 - created 09/05/2018

Dear Team,

I really love ❤️ your Flat white!

Enjoy!

-Emily

set to internal reply reply all forward split

09/05/2018

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

Ticket ▾ →

GROUP *

Sales ▾

OWNER

- ▾

STATE *

open ▾

PRIORITY *

2 normal ▾

TAGS

feedback ×

positive ×

+ Add Tag

LINKS

CHILD

Thanks! Great service! 1 minute ago ×

+ Add Link

Fig. 5 – Le ticket original est *lié* au nouveau, comme indiqué dans le panneau du ticket.

Hi Samuel,

nice, we will ship it to your delivery address:

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

You will get it on Monday.

Enjoy!

[See more](#)

set to internal split

2017-04-08

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

STATE

pending reminder ▾

PRIORITY *

2 normal ▾

TAGS

order ×

americano ×

+ Add Tag

LINKS

NORMAL

Error 4711 2017-09-08 ×

+ Add Link

Fig. 6 – Cliquez sur le bouton + *Ajouter un lien* pour accéder à la boîte de dialogue des liens.

Link

×

Link Ticket

as Normal of Ticket# 83003.

RECENT CUSTOMER TICKETS

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

RECENT VIEWED TICKETS

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

[Cancel & Go Back](#)

Submit

Fig. 7 – La boîte de dialogue de lien. Indiquez un ticket à lier avec son ID (1), ou choisissez en un depuis la liste (2).

CHAPITRE 5

Onglets

En parcourant Zammad, vous remarquerez une liste d'entrées apparaitre dans la zone du menu principal. Ce sont vos **onglets ouverts**.

Note : Vous pouvez librement basculer entre les onglets ouverts sans perdre votre travail – Tous les changements non sauvegardés seront automatiquement enregistrés sur le serveur.

Astuce : UI Protip

— *Les état des tickets* ont un **code-couleur** :

| | |
|--|---|
| | Fermé |
| | En attente (marqué en attente ; aucune action immédiate nécessaire.) |
| | Nouveau / ouverts (Prêt pour action.) |
| | Escaladé (Nécessite de l'attention en urgence.) |

- Un **point clignotant** signifie un ticket avec une nouvelle activité depuis son dernier affichage.
 - Glisser et déposer des onglets pour les réorganiser.
-

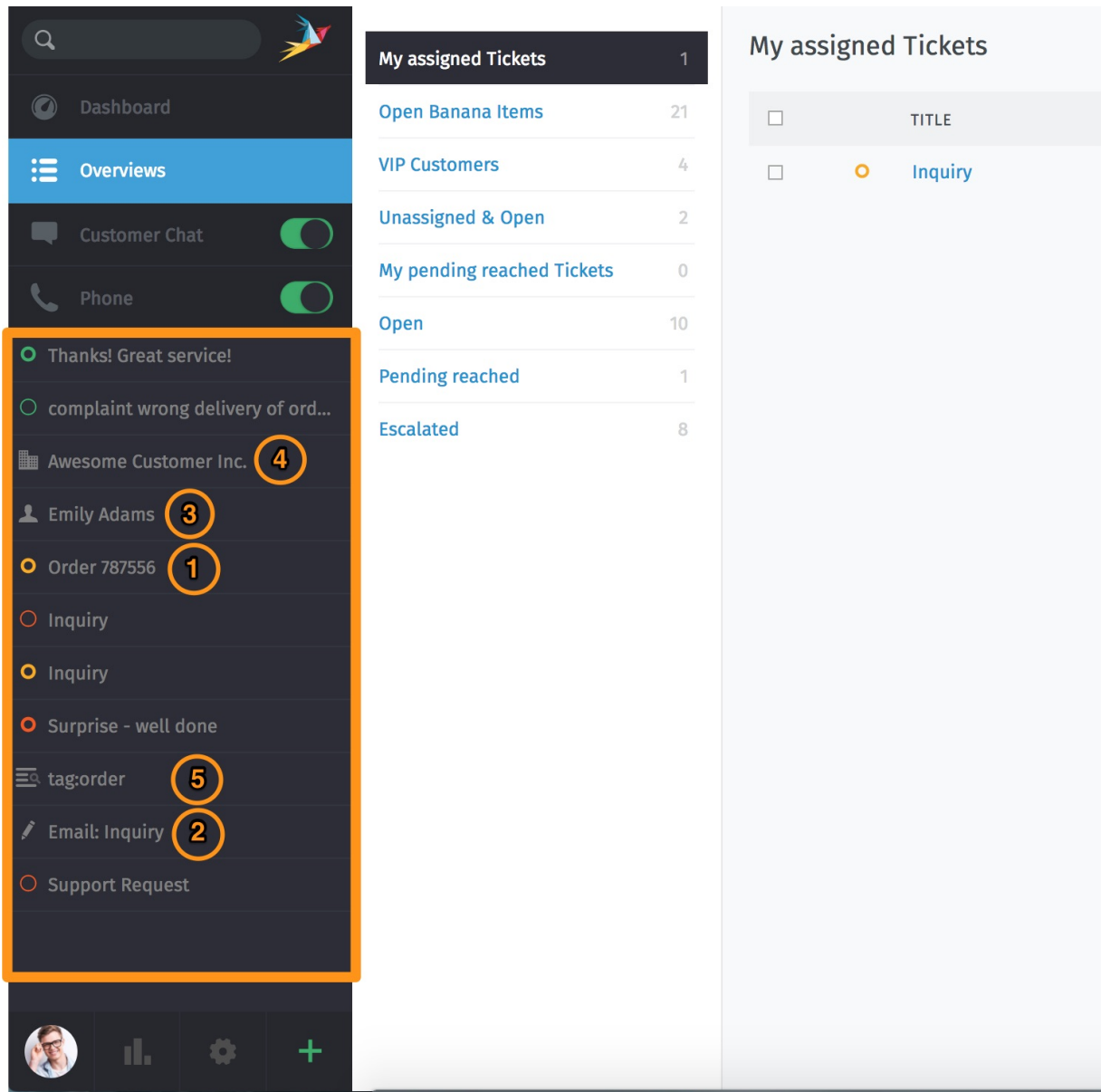


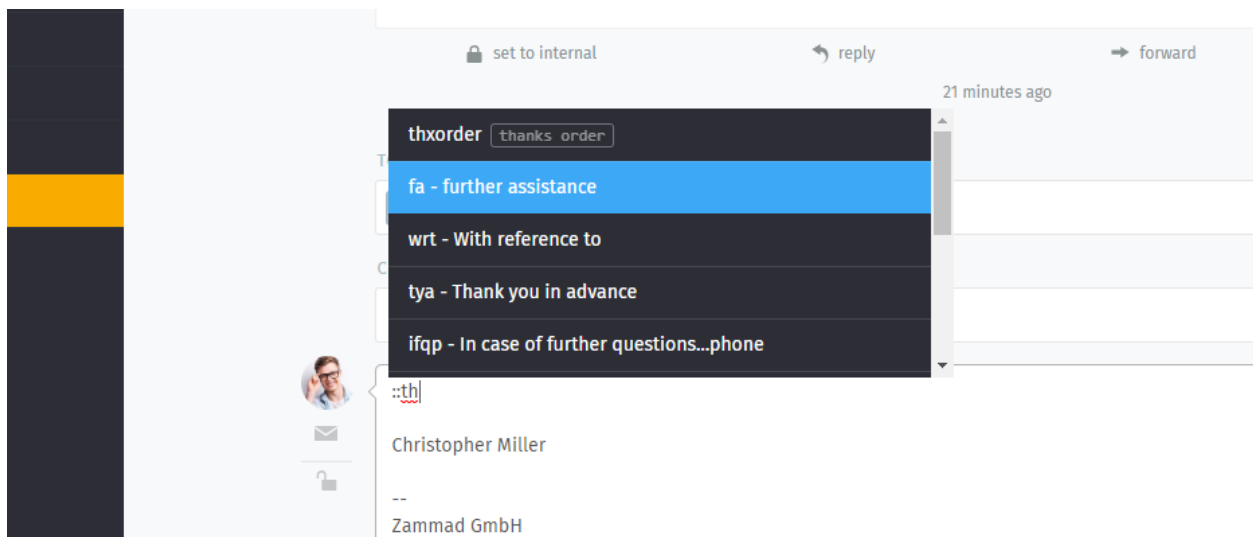
Fig. 1 – Des onglets apparaissent dans le menu principal quand vous visitez différentes parties de l’application.

| Quels éléments ouvrent un nouvel “onglet” ? |
|---|
| 1. Tickets existants |
| 2. Nouveaux tickets |
| 3. Utilisateurs |
| 4. Société |
| 5. Omnisearch |

Travailler avec les modules de texte

Zammad offre ce que nous appelons des modules de texte. Des modules de texte vous aideront à améliorer votre flux de travail, en vous évitant de taper la réponse à la main sur chaque ticket. Vous pouvez tout simplement choisir un module de texte correspondant et l'insérer dans le courriel.

Pour accéder aux modules de texte disponibles, tapez simplement `::` dans le corps d'un article. Si vous trouvez le bon module de texte, appuyez juste sur entrée ou cliquez avec le bouton gauche de la souris et Zammad insérera le module de texte à l'emplacement de votre curseur.



Astuce : Vous pouvez soit faire défiler tous les modules (à la souris ou avec les flèches), soit taper le nom du module ou un mot clef (si les mots clefs sont définis).

Note : Comment se fait-il que certains modules de texte n'apparaissent pas toujours ?

Les modules de texte peuvent être liés aux **groupes** : ainsi, ils ne deviennent actifs que quand le ticket sur lequel vous travaillez a été assigné au groupe approprié.

Fig. 1 – Les modules de texte sont immédiatement mis à jour quand un nouveau groupe a été sélectionné - pas besoin de cliquer sur **Mettre à jour**.

Comment vous savez quels groupes vont avec quels modules de texte ? Demandez à votre administrateur !

6.1 Modules de texte lors de la création de ticket

Vous pouvez aussi bien utiliser les modules de texte lors de la création de ticket. Lors de la création, notre *Modèles de ticket* pourrait aussi être pratique.

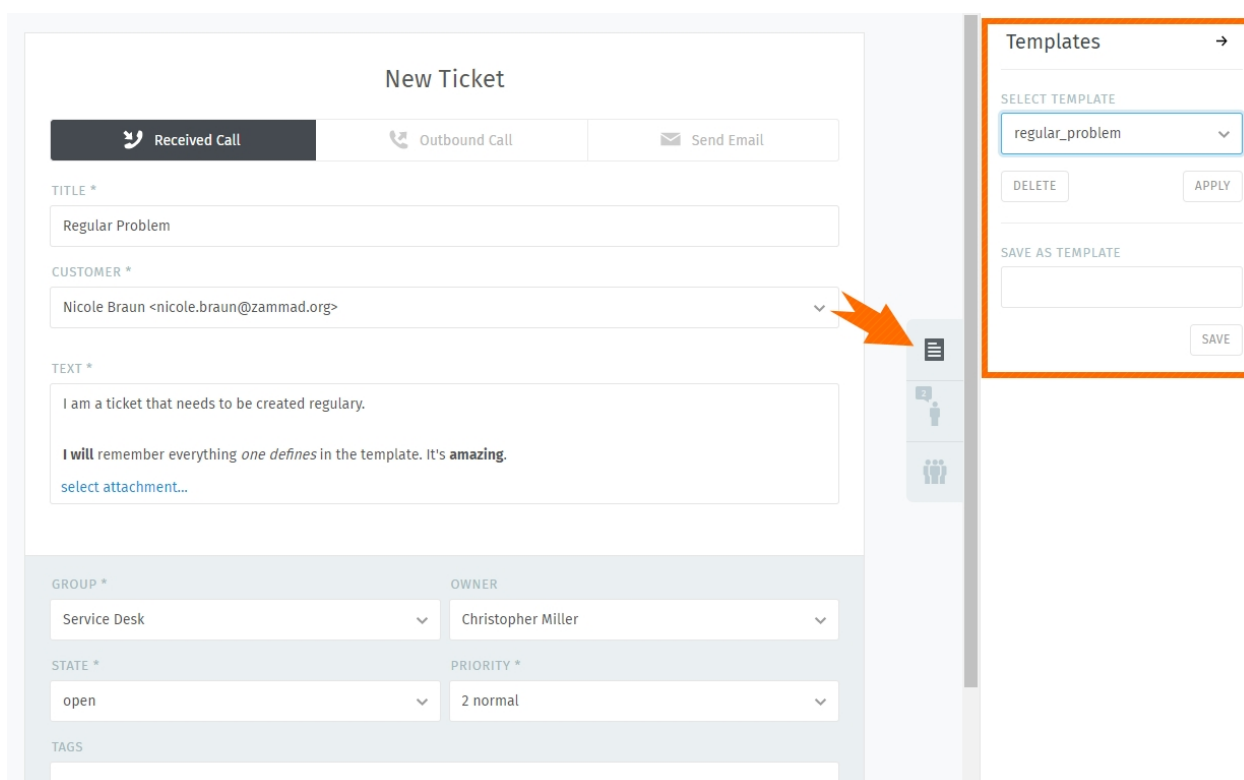
6.2 Customizing text modules

Administrators can learn more about customizing text modules [here](#).

CHAPITRE 7

Modèles de ticket

Si vous vous trouvez en train de créer plein de tickets avec les mêmes attributs basiques, utilisez les **modèles de ticket** pour les remplir la prochaine fois avec un simple clique.



The image shows a 'New Ticket' form with a sidebar on the right. The sidebar, titled 'Templates', is highlighted with an orange border. It contains a 'SELECT TEMPLATE' dropdown menu with 'regular_problem' selected, and buttons for 'DELETE' and 'APPLY'. Below this is a 'SAVE AS TEMPLATE' section with a text input field and a 'SAVE' button. An orange arrow points from the 'CUSTOMER' field in the main form to the sidebar. The main form has fields for 'TITLE *' (Regular Problem), 'CUSTOMER *' (Nicole Braun <nicole.braun@zammad.org>), 'TEXT *' (I am a ticket that needs to be created regularly. I will remember everything one defines in the template. It's amazing. select attachment...), 'GROUP *' (Service Desk), 'OWNER' (Christopher Miller), 'STATE *' (open), and 'PRIORITY *' (2 normal). There are also buttons for 'Received Call', 'Outbound Call', and 'Send Email' at the top.

Fig. 1 – Utilisez le panneau du ticket pour charger ou créer des modèles de ticket.

Pour créer un nouveau modèle, commencez par remplir un nouveau ticket comme d'habitude. Ensuite, au lieu de valider le formulaire du ticket, utilisez le **dialogue de modèle** dans le panneau du ticket pour entrer un nom pour votre

nouveau modèle, et cliquez sur “Enregistrer”.

La prochaine fois que vous créez un ticket, vous trouverez votre nouveau modèle dans la liste déroulante “Choisir un modèle”. Cliquez dessus pour appliquer vos attributs enregistrés dans votre nouveau ticket.

Indication : Tout modèle créé par un opérateur sera visible par **tous** les opérateurs.

CHAPITRE 8

Recherche avancée

With Zammad, you can limit your search to specific Information. This allows you to find e.g. Tickets with specific key words and states. Below information will help you to improve your search results.

For instance you can search for a specific customer by using `customer.attribute` :

```
customer.firstname: John
```

or :

```
customer.lastname: Doe
```

If you want to run a more complex search you can use conditions with `()` and AND/OR options :

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

Note : Search phrases changed for Zammad 4.0

With Zammad <=3.6 the following keys contained a string only :

- group
- priority
- état
- organization

With Zammad >=4.0 these keys contain the whole object. This means you now have to add `.name` (e. g. `group.name` or `priority.name`) to receive the same search results.

8.1 Attributs disponibles

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

Tableau 1 – Les attributs et leurs usages

| Attribut | Valeurs possibles | Exemple | Description |
|---------------|------------------------------------|---|---|
| numéro | 1118566 | number :1118566 number :11185* | Recherche par un numéro de ticket |
| titre | un titre | title : »un titre » title :Imprimante title : « un ti* » | Si vous avez besoin d'utiliser des espaces dans votre phrase de recherche, utilisez des guillemets. Zammad fera une recherche AND avec les mots indiqués. Vous pouvez aussi utiliser un seul mot clef sans guillemets. |
| created_at | 2018-11-18 | created_at :2018-11-18 created_at :[2018-11-15 TO 2018-11-18] created_at :>now-1h | Vous pouvez utiliser soit une date simple, une plage de date ou >now-xh. Veuillez noter que le format de date doit être YYYY-MM-DD |
| state.name | new open closed | state.name : new state.name :new OR open | Vous pouvez filtrer sur des états spécifiques du ticket (et même les combiner avec OR). Veuillez noter que vous devez utiliser les termes anglais pour les états, sauf si vous avez personnalisé les états dans votre instance. |
| 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] | Vous pouvez rechercher des tickets avec un nombre spécifique d'articles (vous pouvez même rechercher tout ce qui a 5 ou plus d'articles, ou même jusqu'à 5 articles, si besoin). |
| article.from | *bob* | article.from :*bob* | Afficher tous les tickets qui contiennent des articles de « Bob » |
| article.body | chaud chaud~ /joh ?n(ath[oa]n)/ | article.body :chaud article.body :chaud~ article-body :/joh ?n(ath[oa]n)/ | Le premier exemple montre chaque ticket contenant le mot « chaud » - vous pouvez aussi utiliser l'opérateur « ~ » pour rechercher des mots similaires comme par ex « chaud ». Zammad pourra aussi vous permettre d'utiliser des expressions régulières dès que les attributs le permettent. |

Indication : Combining search phrases

You can combine search phrases by using AND, OR and TO, depending on the situation and phrases you use. If needed, you can parts of your search phrase for complex searches with () . This allows you to combine several phrases with different dependencies (AND/OR). In case you receive search results that you want to exclude, you can use negation ! . Below are some examples that you could use with this :

Tableau 2 – Exemples de recherche de combinaisons de phrases

| Phrase de recherche | Description |
|--|--|
| state.name :(closed OR open) AND (priority.name : »2 normal » OR tags :feedback) | Montre chaque ticket dont l'état est soit closed, ou open et a une priorité normale et l'étiquette feedback. |
| state.name :(closed OR open) AND (priority.name : »2 normal » OR tags :feedback) AND !(Zammad) | Cela apporte le même résultat que précédemment, sauf que nous ne voulons pas que le ticket contienne de mot correspondant à « Zammad » |
| owner.email :bob@example.net AND state.name :(open OR new) | Affiche les tickets de bob@example.net qui sont soit ouverts ou nouveaux |
| state.name :pending* AND article_count :[1 TO 5] | Affiche tout ce qui aurait l'état en attente et avec 1 à 5 articles. |

8.2 Des attributs de ticket et leurs types

Ci-dessous vous pouvez trouver les attributs les plus importants triés par ticket et article.

8.2.1 Attributs du ticket

- number : chaîne
- title : chaîne
- group : object (group.name, ...)
- priority : object (priority.name, ...)
- state : object (state.name, ...)
- organization : object (organization.name, ...)
- owner : objet (owner.firstname, owner.lastname, owner.email, ...)
- customer : objet (customer.firstname, customer.lastname, customer.email, ...)
- first_response_at : horodatage
- first_response_in_min : entier (minutes ouvrées avant première réponse)
- close_at : horodatage
- close_in_min : entier (minutes ouvrées avant fermeture)
- last_contact_at : horodatage (dernier contact par le client ou un opérateur)
- last_contact_agent_at : horodatage (dernier contact par un opérateur)
- last_contact_customer_at : horodatage (dernier contact par le client)
- create_article_type : chaîne (email|phone|webl...)
- create_article_sender : chaîne (Customer|Agent|System)
- article_count : entier
- escalation_at : horodatage
- pending_time : horodatage

8.2.2 Attributs d'article

- article.from : chaîne
- article.to : chaîne
- article.cc : chaîne
- article.subject : chaîne
- article.body : chaîne
- article.attachment.title : chaîne (nom du fichier en pièce jointe)

- `article.attachment.content` : chaîne (contenu de la pièce jointe)
- `article.attachment.content_type` : chaîne (type du fichier e.g. PDF)

Macros are **one-click shortcuts** for applying changes to a ticket.

If you find yourself making the same changes to lots of tickets (*e.g.*, close-and-tag-as-spam or reassign-to-another-group), macros can make the job a whole lot easier.

Note : **How do I make macros ?**

You don't – that's the **administrator's** job. If you have an idea for a macro you'd like to use, your Zammad admin can probably make it happen.

Macros can be applied in one of two ways : on a single ticket, or in bulk.

9.1 On a Single Ticket

The simplest way to apply a macro is to select it from the **Update** submenu in the Ticket View :

Astuce : **Macro = Update**

If you've made changes to any other *settings on the ticket* (including typing up a reply to the customer), applying a macro will save them, too.

But beware : in the event of a conflict, the macro's actions override any manual changes – including messages to the customer ! When in doubt, apply your macro and your manual changes *separately*.

Fig. 1 – If the selected macro adds a note to the ticket, any text entered in the message composer will be lost.

9.2 In Bulk

To apply a macro to many tickets at the same time :

1. open a ticket overview ;
2. select your desired tickets ;
3. click-and-drag to open the “Run Macro” drawer ; and
4. drop the tickets on your target macro.

Note : There’s just one difference... When running a macro from the ticket view, Zammad may automatically open the next ticket (or close the current one, or just stay on it), depending on how the macro was set up.

When running it from the overviews page, Zammad will always stay on the overviews page.

Flux de travail suggérés

10.1 Partager le travail sur un ticket

Some tickets require attention from more than one agent (or even more than one department !). In these cases, there are three ways to assign the work to the right people :

1. If a ticket is really about two different problems, you can *split it in two*, then assign each ticket to its respective “group” (department).
2. If you’ve done all you can on a ticket and it’s now another agent’s (or department’s) responsibility, **reassign it** to a new owner (or group).
3. If you just need another agent’s input on something, you can **@mention** them. (And if *you* want to get notifications for *someone else’s* ticket, use the **subscribe button**.)

10.1.1 Reassigning tickets

Supposons qu’un appel arrive au service des achats. Un responsable des achats prend l’appel, crée un ticket, et vérifie des prix pour le client. Après avoir enregistré ses notes, le responsable décide alors que ce ticket doit être passé au service client.

Notre responsable des achats peut simplement se dé-assigner en tant que **propriétaire** du ticket et le re-assigner au **groupe** du service client. *Tous les opérateurs du service client seront notifiés du nouveau ticket*, et le premier opérateur disponible pour s’assigner ce ticket pour reprendre là où le responsable des achats s’était arrêté.

Astuce : Soyez sûr de laisser des notes avec le plus d’information que possible pour le prochain opérateur !

10.1.2 @mentions & the Subscribe Button

Now suppose you’ve reassigned the ticket to customer service. You won’t receive notifications for this ticket anymore, but maybe this is a really important contract, and you want to make sure they have an A+ experience from start to finish.

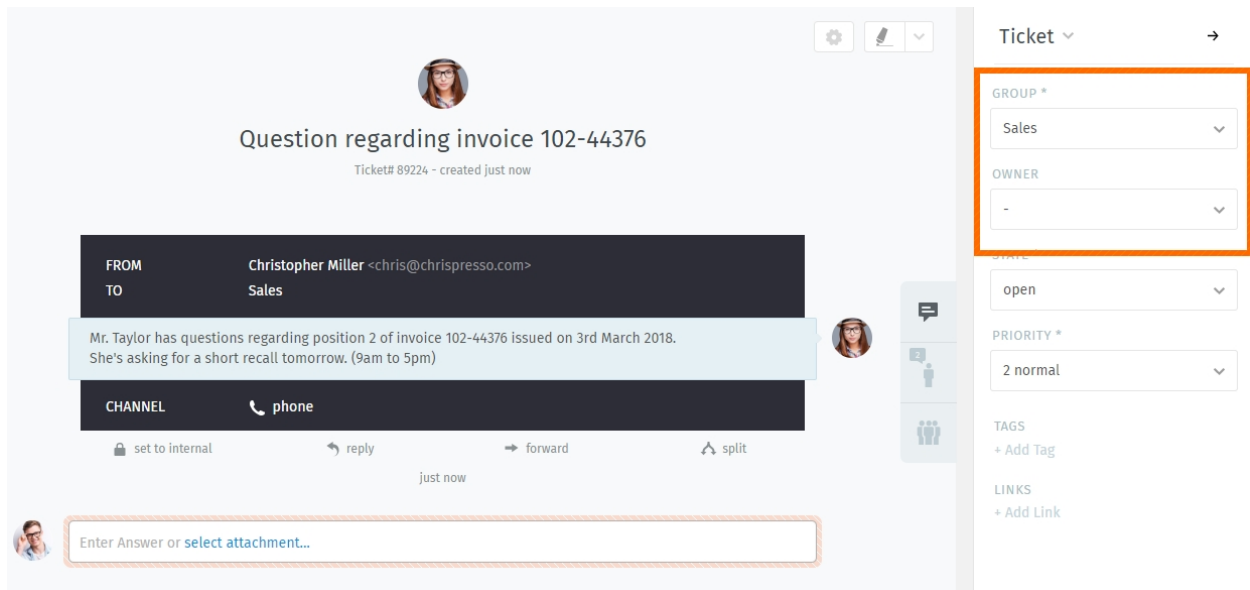


Fig. 1 – Réassigner un ticket (via les paramètres *groupe* et *propriétaire*) pour permettre à un collègue de savoir que vous avez fini avec votre partie.

To enable notifications for a ticket that doesn't belong to you, simply click the **Subscribe** button at the bottom of the ticket pane :

Fig. 2 – A list of all tickets you're subscribed to can be found in the **My mentioned Tickets** overview.

Or, suppose you *don't* want to reassign the ticket to customer service—you just have one quick question for them, and then you can take it from there.

To start sending someone else notifications for your own ticket, type @@ in the message composer and select their name from the pop-up menu :

Fig. 3 – @mentioning a colleague in a message will automatically subscribe them to your ticket.

Indication : Check your *Profil & Paramètres* to customize how you receive notifications.

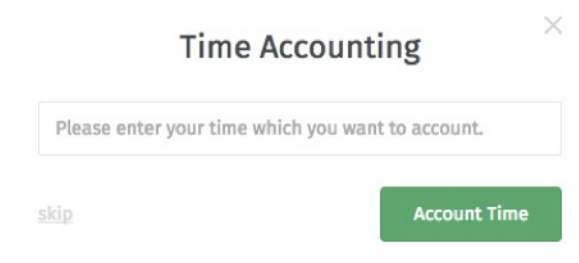
Note : A colleague @mentioned me, but I don't see the ticket !

Is the ticket assigned to a group that you don't belong to ? @mentions and subscriptions only work for tickets that you already have access to.

CHAPITRE 11

Comptabilité du temps

Zammad supporte une comptabilité détaillée du temps passé pour aider les administrateurs à suivre combien de temps vous passez sur chaque ticket, client ou société.



Time Accounting

Please enter your time which you want to account.

[skip](#) Account Time

Fig. 1 – Si la comptabilité du temps est activée, ce dialogue apparaîtra chaque fois que vous mettrez à jour un ticket. Entrez combien de temps vous avez passé dessus (en minutes, ou dans n’importe quelle unité de temps tous vos autres collègues utilisent).

Note : Huh ? Je ne vois pas de boîte de dialogue “Comptabilité du temps“...

This feature is **optional**; if you don’t see it whenever you update a ticket, that means your administrator hasn’t enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

CHAPITRE 12

Raccourcis clavier

Zammad supporte une grande variété de raccourcis clavier pour accélérer votre travail en tant utilisateur expérimenté.

Astuce : UI Protip

Cliquez sur votre avatar en bas du menu principal pour accéder à la **feuille anti-sèche des raccourcis clavier**.

Autrement, afficher la avec l'un des raccourcis suivants (raccourc-inception !)

- Ctrl + Shift + H (sur Windows)
 - Ctrl + Shift + H (sur Linux)
 - Cmd + Ctrl + Shift + H (sur macOS)
-

12.1 Formatage du texte

Les raccourcis clavier peuvent être utilisés pour appliquer un formatage riche d'une des deux manières :

Pendant que vous tapez

- Appuyez sur Cmd + I pour utiliser le mode Italique,
- entrez votre texte souhaité, et
- appuyez sur Cmd + I encore pour retourner en mode texte normal.

Tout en même temps

- Entrez votre texte souhaité,
- cliquez et faites glisser avec la souris pour le sélectionner, et
- appuyez sur Cmd + I pour mettre en italique.

Keyboard Shortcuts

Navigation

Used anywhere

shift

ctrl

d

Dashboard

shift

ctrl

o

Overviews

shift

ctrl

s

Search

shift

ctrl

a

Notifications

shift

ctrl

n

New Ticket

shift

ctrl

e

Logout

shift

ctrl

h

List of shortcuts

shift

ctrl

w

Close current tab

shift

ctrl

tab

Next in tab

shift

ctrl

shift+tab

Previous tab

shift

ctrl

return

Confirm/submit dialog

Used in lists (views and results)

▲

▼

Move up and down

◀

▶

Move left and right

enter

Select item

Used in object views

shift

ctrl

.

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

shift

ctrl

2x

...add object title

shift

ctrl

3x

...add object link URL

Translations

Used anywhere (admin only)

shift

ctrl

t

Enable/disable inline translations

Tickets

Used when viewing a Ticket

shift

ctrl

m

Open note box

shift

ctrl

g

Reply to last article

shift

ctrl

j

Set article to internal/public

shift

ctrl

c

Update as closed

shift

ctrl

◀ ▶

Navigate through article

Used when composing a Ticket article

::

Inserts Text module

??

Inserts Knowledge Base answer

@@

Inserts a mention for a user

Text editing

Used when composing a text

ctrl

u

Format as underlined

ctrl

b

Format as **bold**

ctrl

i

Format as *italic*

ctrl

s

Format as ~~striktthrough~~

ctrl

v

Paste from clipboard

ctrl

shift

v

Paste from clipboard (plain text)

shift

ctrl

f

Removes the formatting

shift

ctrl

y

...of whole textarea

shift

ctrl

z

Inserts a horizontal rule

shift

ctrl

l

Format as unordered list

shift

ctrl

k

Format as ordered list

shift

ctrl

1

Format as h1 heading

shift

ctrl

2

Format as h2 heading

shift

ctrl

3

Format as h3 heading

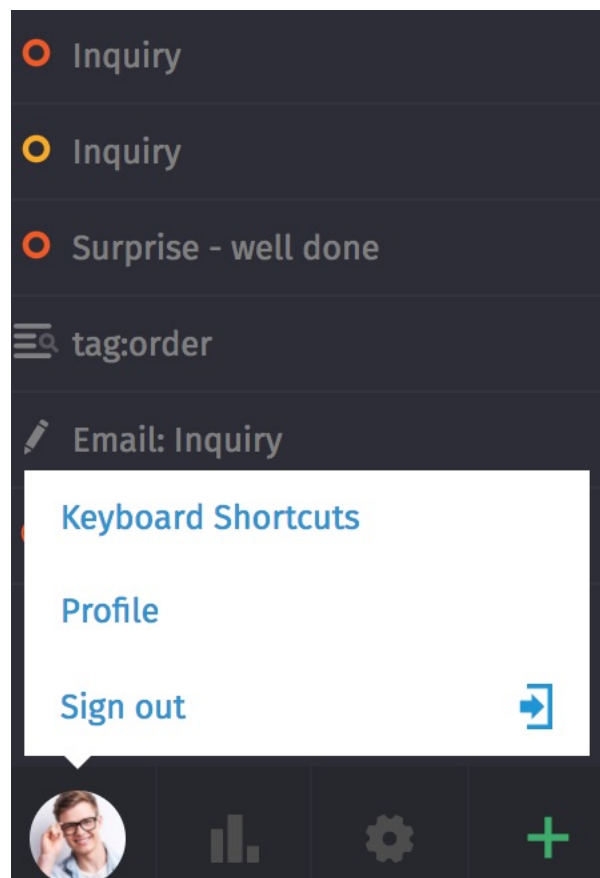
shift

ctrl

x

Removes any hyperlink

Fig. 1 – The keyboard shortcut cheat sheet on Windows.



CHAPITRE 13

Clients

Utilisez le **panneau ticket** pour gérer les profils client.

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, it shows 'Ticket# 83003' and 'Order 787556'. The main content area contains a list of tickets. The first ticket, dated 2017-04-06, has a light blue background and contains the following text: '1 x Café Cubano', '3 x Ca phe sua da', 'Delivery Address: Samuel Lee, 5201 Blue Lagoon Drive, 8th Floor & 9th Floor, Miami, FL 33126', and a 'See more' link. Below this, a chat window shows a message from 'Hi Samuel,' with details about shipping to the delivery address and a 'See more' link. The date 2017-04-08 is visible below the chat. On the right side, a 'Customer' sidebar is highlighted with an orange border. It includes a dropdown menu 'Customer', a profile picture of Samuel Lee, and contact information: EMAIL (samuel@example.com), PHONE (855-666-7777), ADDRESS (5201 Blue Lagoon Drive, 8th Floor & 9th Floor, Miami, FL 33126), NOTE (likes americano, did order two units), and TICKETS (open (2)). An orange arrow points from the chat window to the customer profile sidebar.

Fig. 1 – Cliquez sur l'onglet dans le panneau ticket pour voir le profil du client.

Astuce : UI Protip

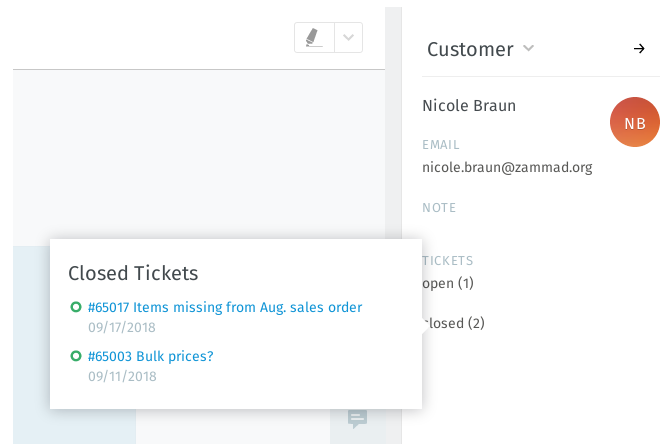


Fig. 2 – Survolez les champs **ouvert/fermé** pour voir un résumé des autres tickets du client.

13.1 Éditer un client

Pour éditer le profil d'un client, utilisez le **sous-menu client** :

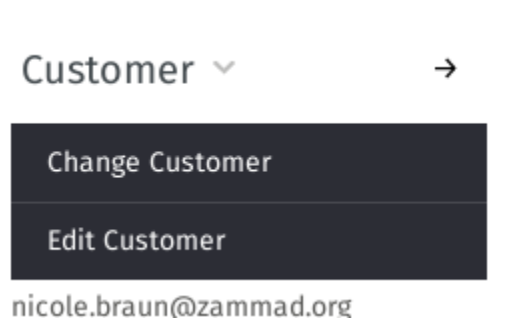


Fig. 3 – Cliquez sur l'entête **Client** pour accéder aux actions supplémentaires.

La majorité des attributs clients sont assez explicites, mais en voici certains qui peuvent être compliqués :

Société Les clients peuvent (optionnellement) appartenir à des **société** – *Aller à* pour en apprendre davantage.

VIP Comme la *priorité d'un ticket*, Le **statut VIP** ne fait rien de plus tel quel, mais un admin *peut* définir des appels systèmes automatisés sur cette valeur, ou l'utiliser en tant que filtre pour les *aperçus personnalisés*.

Demandez à votre administrateur pour savoir comment il faut utiliser cet attribut (ou juste l'ignorer).

Edit: User

FIRSTNAME *

Samuel

LASTNAME *

Lee

EMAIL

samuel@example.com

ORGANIZATION

Awesome Customer Inc.

WEB

PHONE

MOBILE

FAX

DEPARTMENT

ADDRESS

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

VIP

no

NOTE

Likes americano, ordered two units

ACTIVE *

active

Cancel & Go Back

Submit

Fig. 4 – La boîte d'édition du client.

Les tickets suivent la communication entre individus, mais souvent, le client réel de votre entreprise est un **autre entreprise** (ou **société**). Les clients peuvent être groupés dans des sociétés pour suivre leur activité comme un tout.

14.1 Profils de société

Utilisez le **panneau ticket** pour gérer les profils de sociétés.

Pour éditer le profil de la société, utilisez le **sous-menu société** :

14.2 Stats de société

Avec les sociétés, vous pouvez répondre à des questions comme :

- “Combien de tickets cette société a créé depuis les 12 derniers mois ?”
- “Combien de tickets cette société a ouvert actuellement ?”
- “Quel âge à le plus vieux ticket de cette société ?”

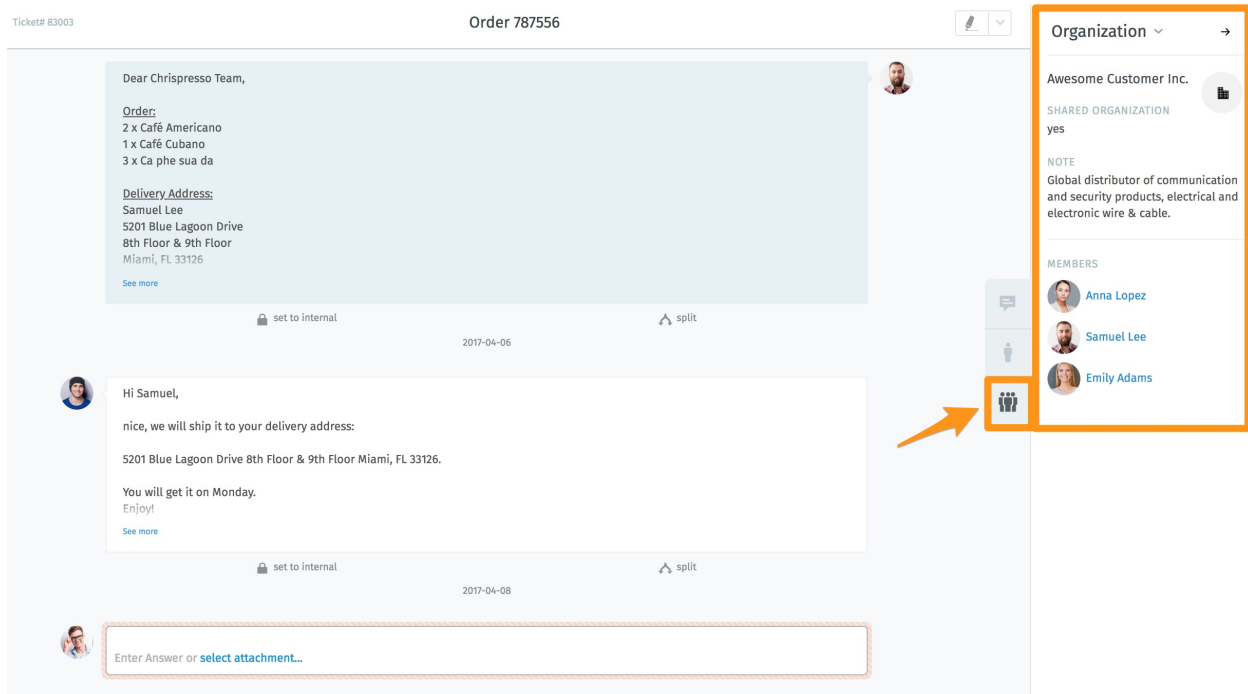


Fig. 1 – Cliquez sur l’onglet dans le panneau ticket pour voir le profil de la société.

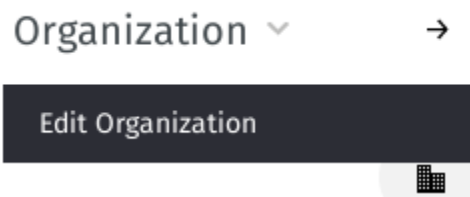


Fig. 2 – Cliquez sur l’entête **Société** pour accéder à des actions supplémentaires.

Dialog box titled "Edit: Organization" with a close button (X) in the top right corner.

Fields:

- NAME *: Zammad Foundation
- DOMAIN: (empty)
- NOTE: (empty text area)

Buttons:

- Cancel & Go Back (link)
- Submit (green button)

Fig. 3 – Le dialogue d’édition de société.

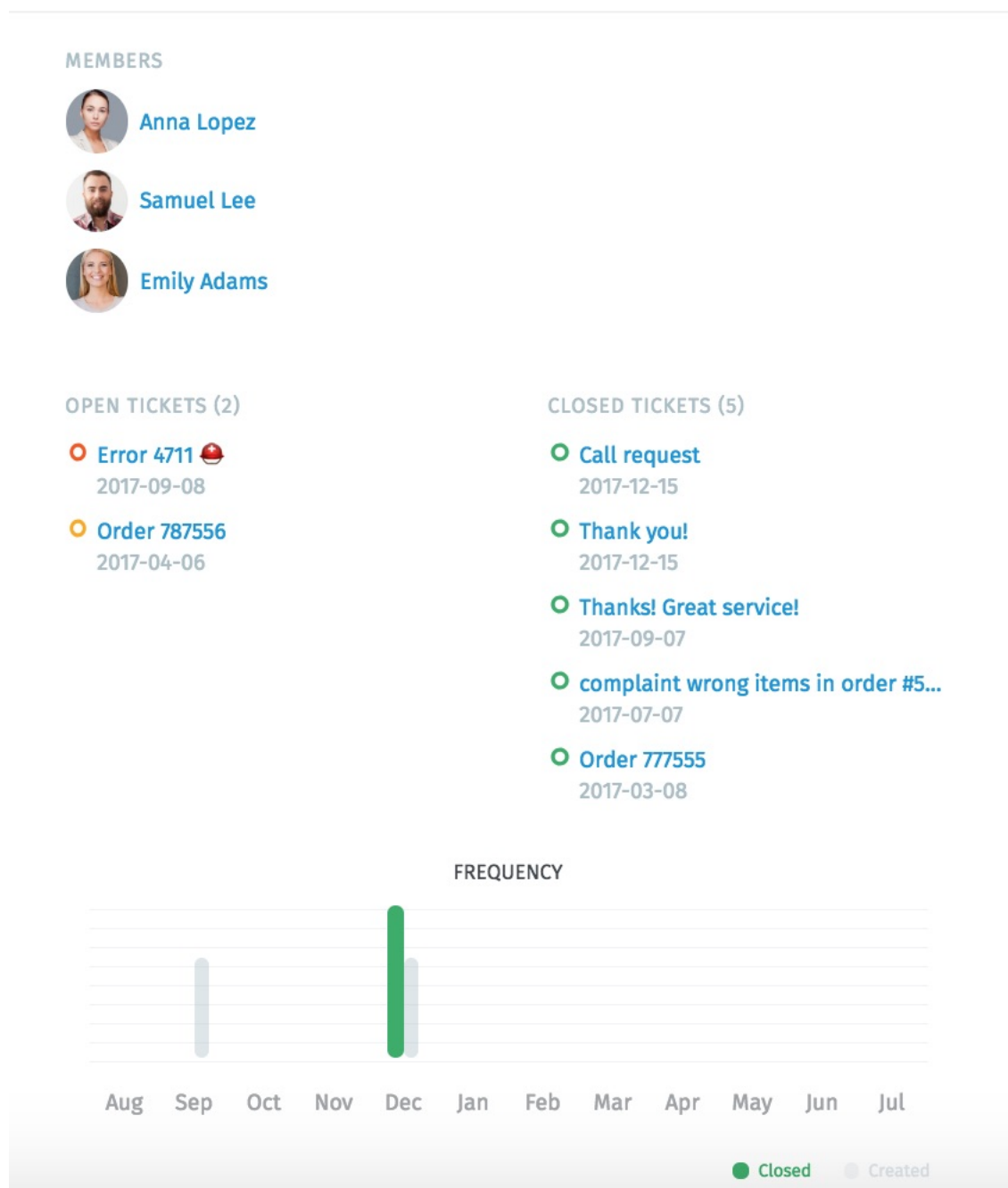


Fig. 4 – Cliquez sur le bouton dans le panneau ticket pour voir un aperçu détaillé des statistiques de la société.

CHAPITRE 15

Vérifiez vos stats

Le **tableau de bord** est la première chose que vous verrez après vous êtes connectés. Surveillez votre productivité d'un coup d'oeil, comparez la avec la moyenne de votre société (en gris en bas de chaque panneau), et voyez où en sont les autres.

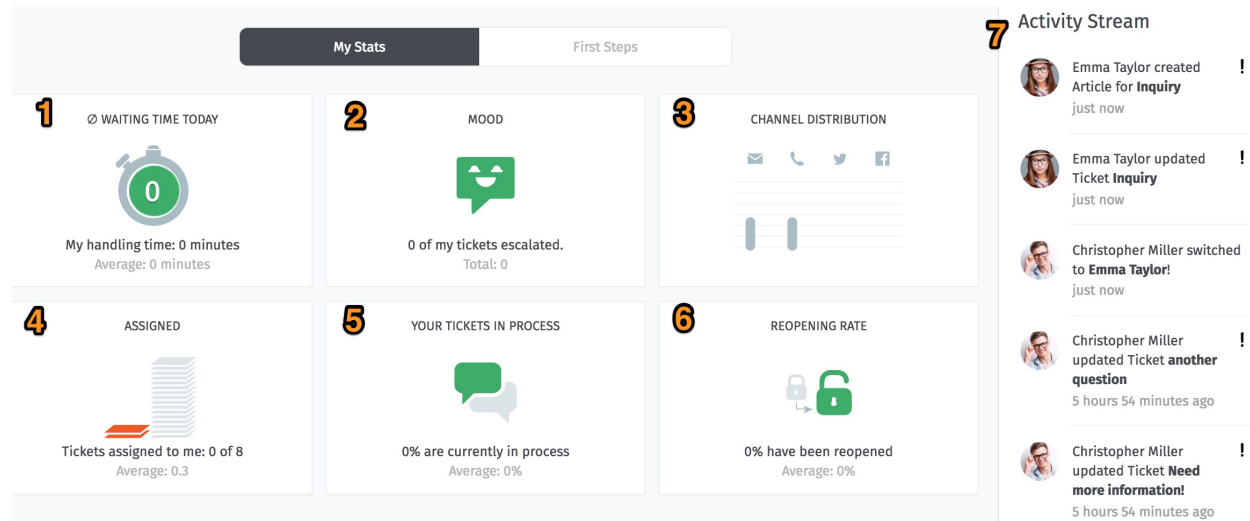


Fig. 1 – Vérifiez le tableau de bord pour un résumé rapide de vos stats (mis à jour toutes les 30 minutes).

| Légende | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Temps d'attente aujourd'hui | Combien de temps a dû attendre chaque client, en moyenne, pour obtenir une réponse de votre part aujourd'hui ? |
| 2. Humeur | Combien de ticket escaladés vous avez ouvert ? (Mr. Bubbles devient grincheux si vous en avez trop...) |
| 3. Distribution par canal | Combien de vos tickets sont arrivés par courriel, téléphone, Twitter, ou Facebook ? (montre les pourcentages pour les tickets entrants et sortants .) |
| 4. Assignés | Sur tous vos tickets ouverts (sur l'ensemble de la société), combien vous sont assignés ? |
| 5. Vos tickets en cours | Quel est le pourcentage aujourd'hui de vos tickets auxquels vous avez répondu, apporté une mise à jour, ou autre modification ? |
| 6. Taux de réouverture | Combien de vos tickets ont été ré-ouverts après avoir été marqués "fermés" ? |
| 7. Flux d'activité | À quel niveau en sont les autres ? |

CHAPITRE 16

Secure Email

Zammad supports S/MIME for high-security email communication.

Fig. 1 – Use the **Encrypt** and **Sign** buttons to turn on encryption and signing for outgoing emails.

Note : Huh ? I don't see "Sign" or "Encrypt" options in the ticket view...

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

16.1 What is S/MIME ?

S/MIME is the most widely-supported method for secure email communication. With S/MIME, you can exchange **signed** and **encrypted** messages with others.

Signing is proof that a message hasn't been tampered with or sent by an impersonator.

In other words, it guarantees a message's **integrity** and **authenticity**.

Encryption scrambles a message so that it can only be unscrambled by the intended recipient.

In other words, it guarantees **privacy** and **data security**.

16.2 Overview

Note : S/MIME only works if the other party is using it, too.

Your administrator is responsible for adding all the necessary certificates in Zammad's admin panel.

16.2.1 Incoming







The  and  icons at the top of a message indicate its S/MIME status.

Fig. 2 – Click on an incoming message to expand its details. Hover over the security status to show a certificate/CA summary.

Tableau 1 – Status Icons (Incoming)

| | |
|---|--|
|  | This message was encrypted for you . Even if it was intercepted by a third party (hacker, gov't agency, etc.), they won't be able to read it. |
|  | This message is not encrypted . |
|  | This message's signature has been successfully verified . You can be confident that it's authentic and that the contents have not been modified. |
|  | This message is not signed . |





16.2.2 Outgoing

Use the **Encrypt** and **Sign** buttons to turn on encryption and signing for outgoing emails.

Note : Outgoing emails can only be encrypted for *a single recipient*.

Fig. 3 – **Encrypt** and **Sign** buttons are present on both new tickets and replies. Hover over the buttons to show a certificate/CA summary.

Tableau 2 – Status Icons (Outgoing)

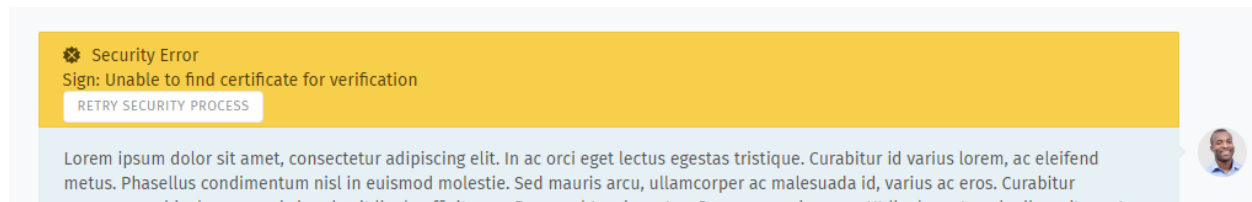
| | |
|---|---|
|  | This message will be encrypted . Even if it's intercepted by a third party (hacker, gov't agency, etc.), they won't be able to read it. |
|  | This message will not be encrypted . |
|  | This message will be signed . Recipients using S/MIME can verify that it came from you and that the contents have not been modified. |
|  | This message will not be signed . |

16.3 Troubleshooting

16.3.1 Incoming

“Sign : Unable to find certificate for validation”

Without the sender's certificate, Zammad cannot verify the message signature.

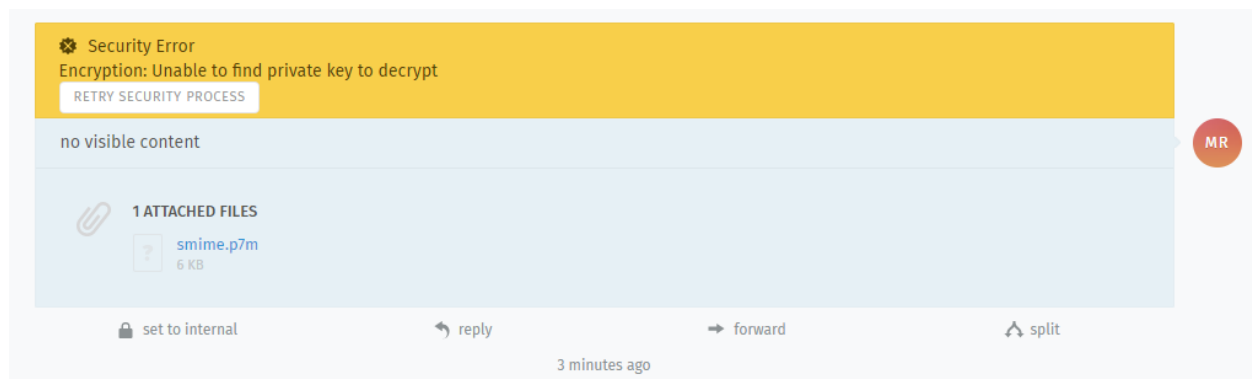


Ask your administrator to add the sender's certificate to Zammad's certificate store.

Avertissement : ALWAYS verify certificates in-person or over the phone !

The whole point of signature verification is to alert you when someone is trying to pretend to be someone they're not. Never accept a certificate from someone online without verifying it first.

“Encryption : Unable to find private key to decrypt”



This message was encrypted with a certificate that does not match any on file. Without a matching private key, Zammad cannot decrypt the message.

Ask your administrator to verify your organization's private key in Zammad's certificate store, and ask the sender to double-check the public key they used to encrypt the message.

Indication : Your public key can be safely shared with anyone.

(But if they're smart, they'll take extra precautions to make sure it really belongs to you.)

16.3.2 Outgoing

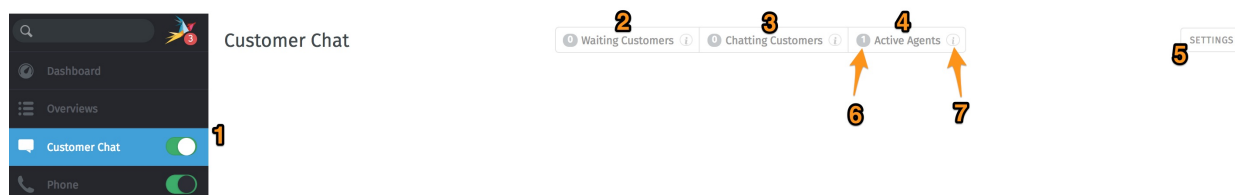
The Encrypt button is disabled Ask your administrator to add the recipient's certificate to Zammad's certificate store.

The Sign button is disabled Ask your administrator to verify your organization's private key in Zammad's certificate store.

CHAPITRE 17

Discussion en direct

Parlez à vos clients en temps réel depuis le panneau **Discussion client**.



| Contrôles de la discussion | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Allu- mée/Eteinte | Enable/disable the chat panel. (When enabled, you will receive notifications for incoming chats.) |
| 2. Clients en attente | Liste les clients en attente d’un opérateur pour discuter. Cliquez pour répondre à une demande de discussion en attente. |
| 3. Clients en discussion | Liste les clients actuellement dans une session de discussion. |
| 4. Opérateurs actifs | Liste tous les opérateurs avec la discussion activée. |
| 5. Paramètres | Cliquez pour les options de configuration de la discussion (<i>par ex</i> , messages de salutation automatique et nombre maximum de discussions simultanées). |
| 6. Badge de comptage | Affiche le nombre d’utilisateurs dans chaque section. |
| 7. Carte d’info | Survolez de la souris pour avoir les informations détaillées concernant les utilisateurs dans chaque section. |

Note : Huh ? Je ne vois pas “Discussion client” dans le menu...

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

Avertissement : Si tous les opérateurs ont le panneau de discussion désactivé, les clients ne pourront pas démarrer une discussion.

Astuce :

- Utilisez la *barre de recherche* pour ramener d'anciennes conversations archivées à n'importe quel moment.
- Copy & paste **supports inline images** as well as plain text.
- Les discussions en direct supportent les *text modules*.
- Les discussions peuvent être **renommées** ou **étiquetées**, et enregistrer des détails techniques concernant la connexion du client.

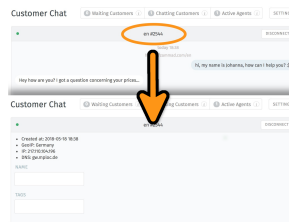


Fig. 1 – Cliquez sur le titre en haut de la fenêtre de discussion pour éditer les détails de la discussion.

17.1 Créer un ticket depuis une discussion

Dès que la discussion est terminée, vous pouvez créer un ticket avec un simple click :

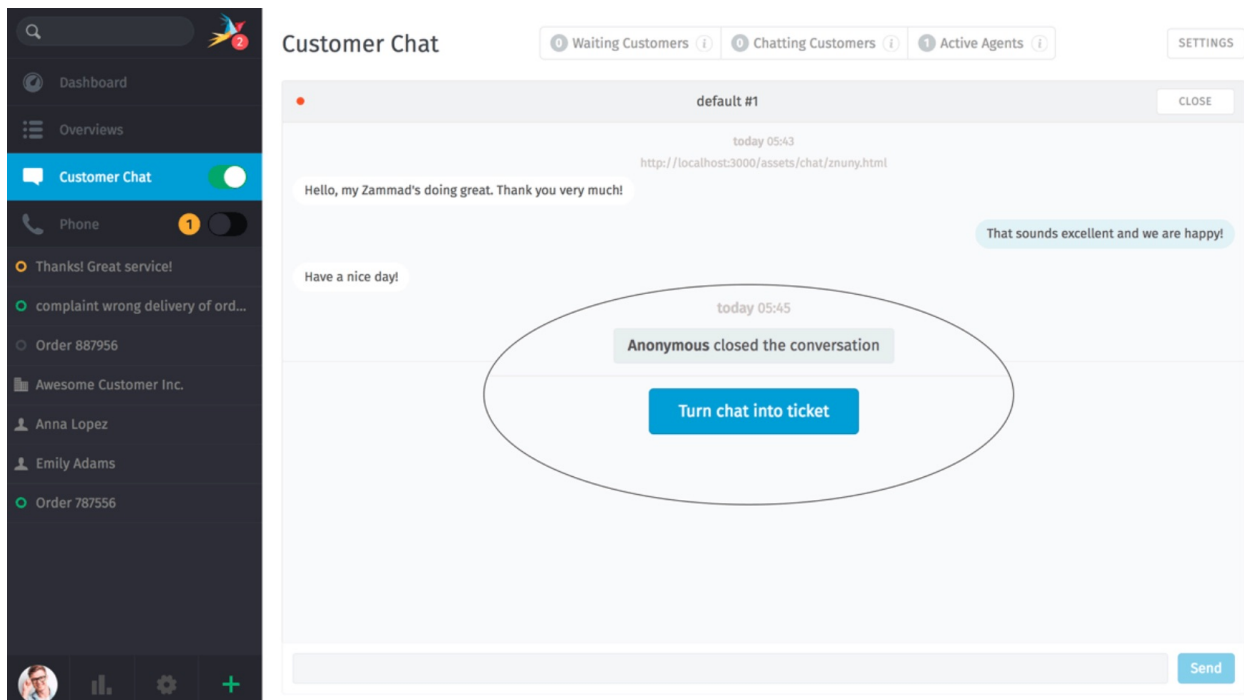





Fig. 2 – Le bouton **Transformer la discussion en ticket** apparaît dès que la discussion est terminée.

New Ticket

 Received Call

 Outbound Call

 Send Email

TITLE *

Chat

CUSTOMER *

Enter Person or Organization/Company

TEXT *

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

[select attachment...](#)

GROUP *

OWNER

-

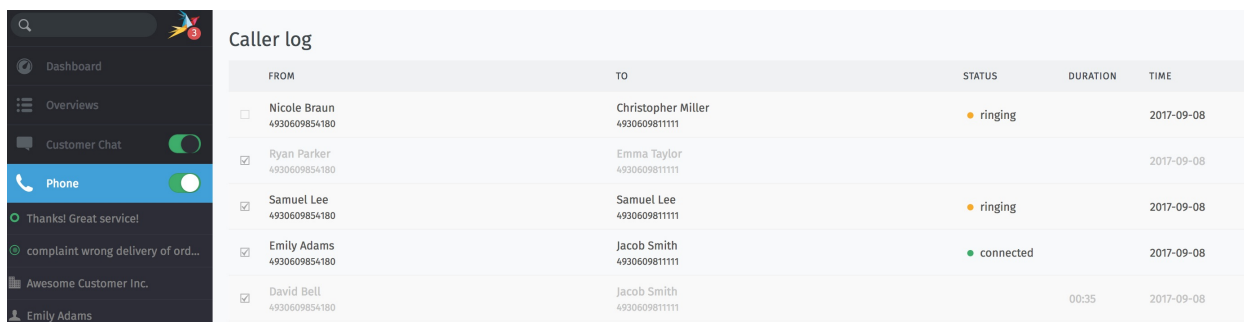
-

Fig. 3 – Un lien vers la discussion est automatiquement inclus dans la première note du ticket.

CHAPITRE 18

Journaux des appels

Voir et gérer les journaux d'appels depuis le panneau **téléphone**.



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

Fig. 1 – Activer le panneau **Téléphone** pour recevoir des notifications pour les appels entrants.

Note : Huh ? Je ne vois pas le “Téléphone” dans le menu...

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

Indication : Le journal d’appels montre tous les appels entrants et sortant **pour l’équipe entière**.

Astuce : Cliquez sur les numéros non reconnus dans le journal d’appels pour **créer un nouvel client et ticket**. (Les numéros de téléphones non reconnus ne peuvent pas être ajoutés de cette manière à des clients existants.)

CHAPITRE 19

Profil & Paramètres

Cliquez sur votre avatar en bas du menu principal pour accéder à vos **profil et paramètres**.

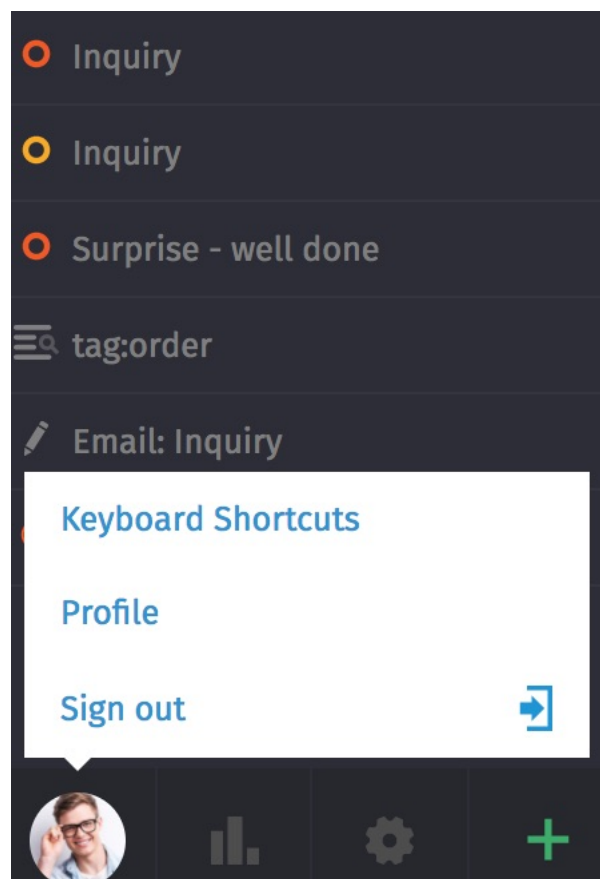


Fig. 1 – Trouver des actions utilisateur spécifiques, une liste des objets ouverts récemment, et des informations de référence utiles.

19.1 Paramètres de profil

Langue Définir la langue d’affichage du système.

Avatar Téléverser un avatar.

Mot de passe Changez votre mot de passe de connexion (peut être désactivé par un administration système).

Notifications Choisissez où, quand, et pour quels groupes vous voulez recevoir des notifications, ou choisissez un nouveau son de notification.

Notifications

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



Fig. 2 – Utilisez les trois premières colonnes pour choisir quand recevoir des **notifications internes** (dessous). La colonne la plus à droite active aussi les notifications courriel.

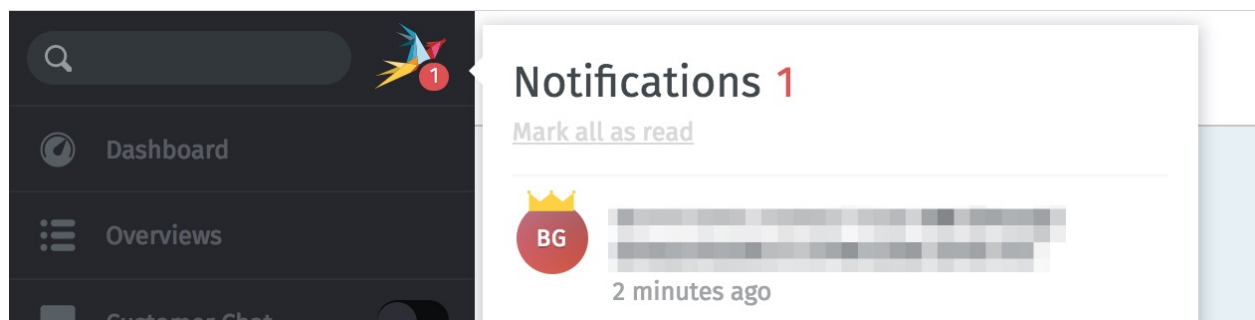


Fig. 3 – Les notifications internes ne peuvent pas être désactivées.

Indication : The contents of these email notifications can be customized on self-hosted installations. Administrators can learn more [here](#).

Absent du bureau Planifiez les périodes de congés à l’avance, et désignez un remplaçant pour gérer vos tickets pendant votre absence.

*** Limit Groups**


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

Fig. 4 – Par défaut, vous recevrez des notifications pour tous les tickets de tous les groupes auxquels vous appartenez - même pour les tickets qui sont assignés à d'autres opérateurs. Utilisez la boîte **Limiter les groupes** pour désactiver de telles notifications sur une base par groupe. (Vous continuerez à recevoir des notifications pour vos propres tickets.)

Votre remplaçant recevra toutes vos notifications ticket durant votre absence, et aura un *aperçu* personnalisé créé pour l'aider à suivre vos tickets.

Note : Vous **continuerez** à recevoir des notifications pendant que vous êtes absent du bureau !

Calendrier Ajoutez vos échéances de ticket sur votre application calendrier favori avec le lien ICAL listé dans ce panneau de paramètres.

Périphériques Consultez une liste de tous les Périphériques dans votre compte Zammad (et révoquez l'accès, si besoin).

Jeton d'accès Générez des jetons d'accès personnels pour des applications tiers pour utiliser l'API Zammad.

Prudence : Toujours générer un nouveau jeton pour chaque application que vous connectée à Zammad ! (Cela permet de rendre possible la révocation d'une application à la fois si un jeton est compromis.)

Comptes liés Consultez une liste des services tiers (*e.g.*, Facebook ou Twitter) liés à votre compte Zammad.

CHAPITRE 20

Base de connaissance

Gérer, éditez, et réorganisez les articles de la base de connaissance depuis le panneau **base de connaissance**.

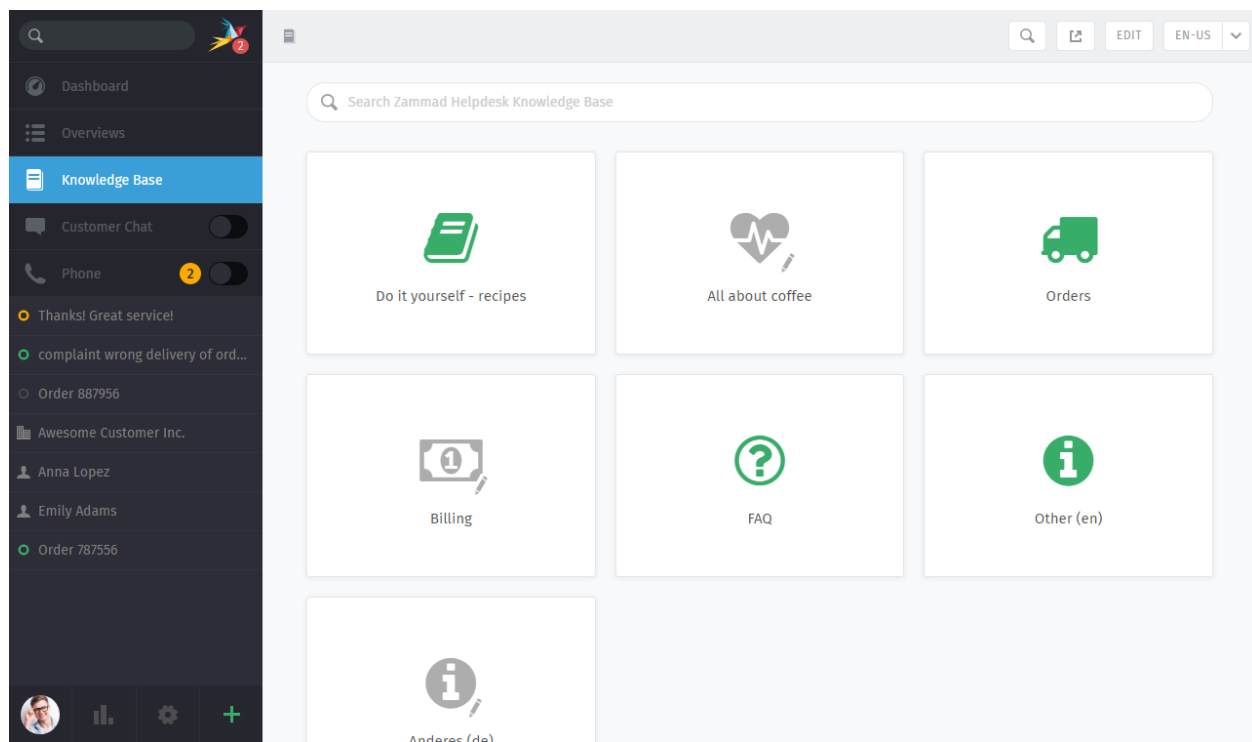
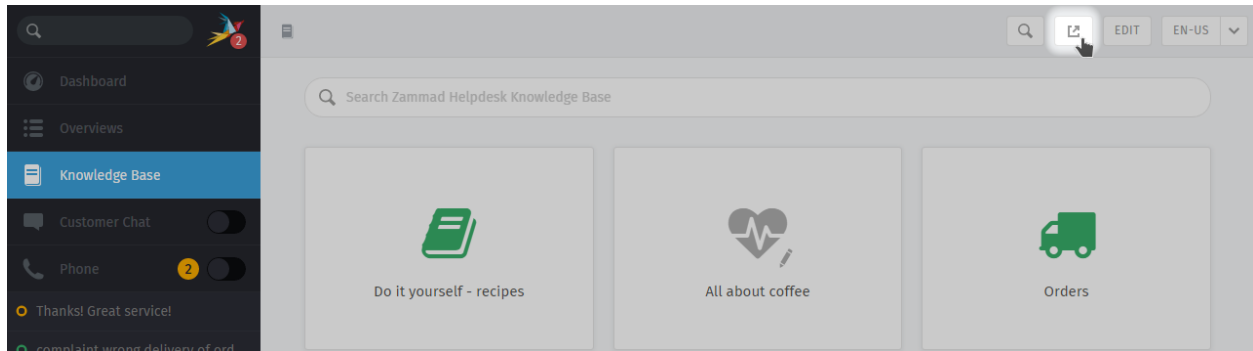


Fig. 1 – Le panneau de la base de connaissance commence dans un **mode prévisualisation**. Avec de rares exceptions, le mode prévisualisation montre à quoi ressemblera la base de connaissance.

Note : Huh ? Je ne vois pas “Base de connaissance” dans le menu...

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

20.1 Démarrage



Utilisez le **bouton** dans la barre d'outils en haut pour voir la base de connaissance publiée.

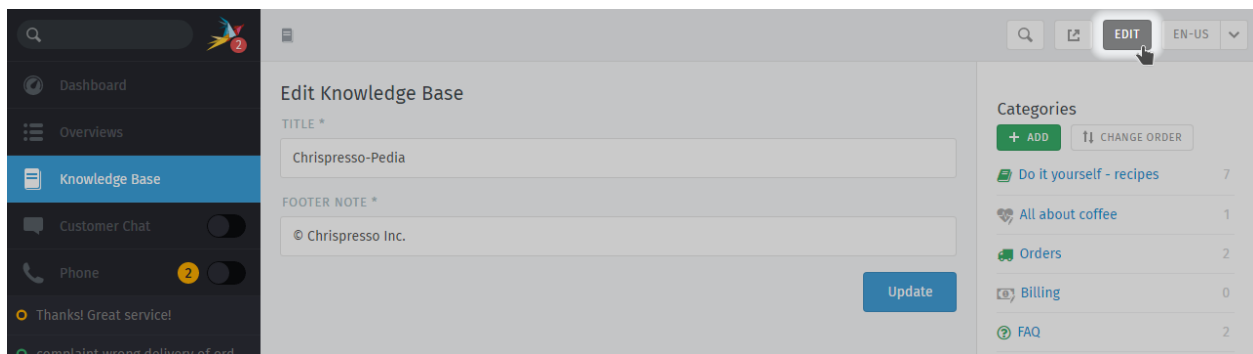


Fig. 2 – Dans le mode d'édition, utilisez le menu main droite pour naviguer au travers de la base de connaissance.

Utilisez le **bouton “Éditer”** dans la barre d'outils en haut pour basculer dans le **mode Édition** (et vice versa).

Note : Huh ? Je ne vois pas de bouton “Éditer”...

Par défaut, les opérateurs ne **sont pas autorisés à créer, éditer, ou gérer les articles de la base de connaissance**. Si vous souhaitez éditer la base de connaissance, parlez-en à votre administrateur pour qu'il vous donne les permissions appropriées.

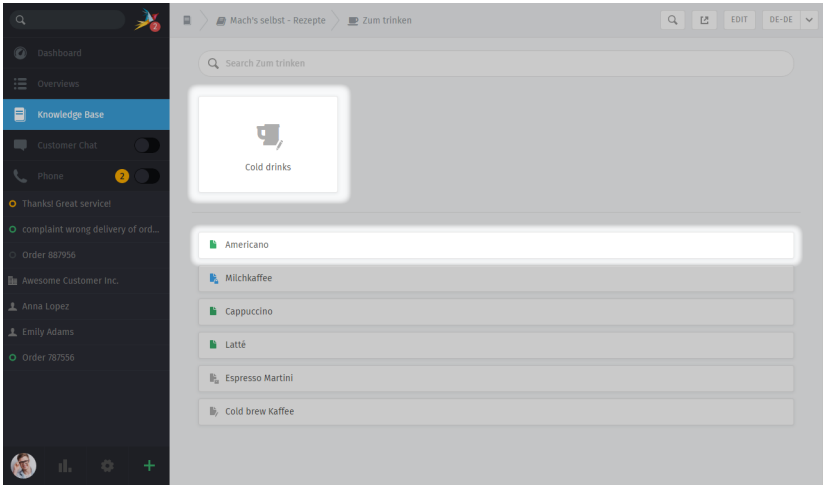
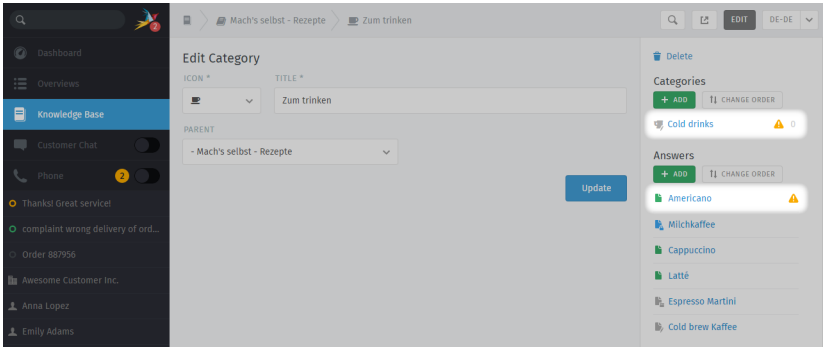
20.1.1 Changer de langages

Utilisez le menu langage pour voir ou éditer les traductions de la page actuelle.

Indication : Qu'arrive-t-il quand une page n'a pas encore été traduite dans la langue sélectionnée ?

dans le mode édition Les pages non traduites sont marquées avec un **panneau attention** :

dans le mode prévisualisation Les pages non traduites sont seulement visibles pour les utilisateurs ayant les **permissions d'édition** :



dans la base de connaissance **publiée** Les pages non traduites sont **toujours cachées** :

The screenshot shows the Zammad Knowledge Base interface. At the top, there's a dark header with a language selector set to 'activate'. Below it is a green bar with 'SICHTBAR' and an 'EDIT CATEGORY' button. The main content area has a search bar with the text 'Wie können wir Ihnen helfen? Suche nach einer Antwort oder einem Thema...'. Below the search bar is a breadcrumb trail: 'Zammad Test System Knowledge Base > Do it yourself - recipes > Zum trinken'. The title 'Zum trinken' is prominently displayed. Below the title is a list of coffee recipes, each with a green icon and a status label: 'Milchkaffee' (intern), 'Cappuccino', 'Latté', 'Espresso Martini' (archived), and 'Cold brew Kaffee' (not published).

20.2 Éditer des catégories

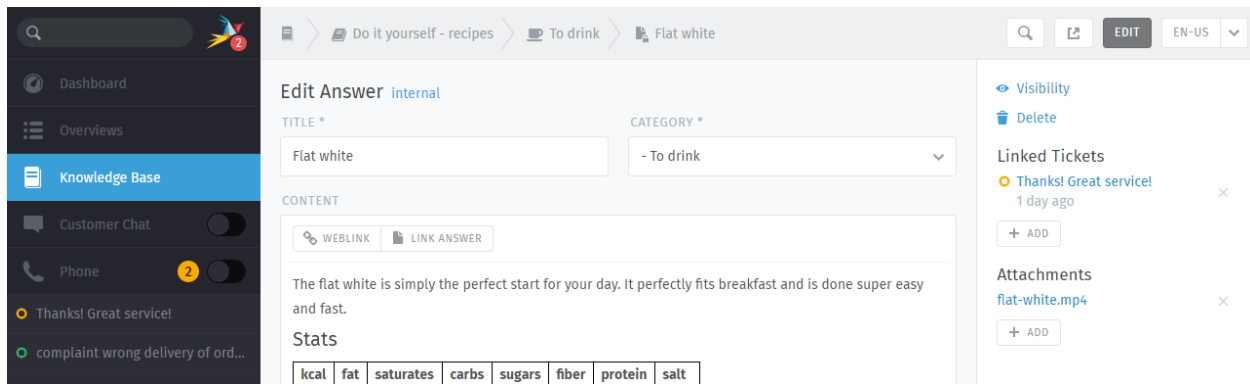
The screenshot shows the 'Edit Category' interface in Zammad. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard, Overviews, Knowledge Base (selected), Customer Chat, and Phone. The main content area has a breadcrumb trail: 'Do it yourself - recipes > To drink'. The 'Edit Category' form includes fields for 'ICON' (a coffee cup icon), 'TITLE' (To drink), and 'PARENT' (Do it yourself - recipes). There is an 'Update' button. On the right, there are sections for 'Delete', 'Categories' (with '+ ADD' and 'CHANGE ORDER' buttons), 'Answers' (with '+ ADD' and 'CHANGE ORDER' buttons), and a list of existing categories: 'Americano', 'Flat white', and 'Cappuccino'.

Indication : Si vous déplacez une catégorie en utilisant le menu **Parent**, tous ses articles et sous-catégories seront déplacés avec.

Note : Les catégories peuvent seulement être supprimées quand **tous leurs articles et sous-catégorie** auront été

supprimés ou déplacés.

20.3 Éditer des réponses



L'éditeur de la base de connaissance est proposé avec les même **capacités d'édition en texte riche** disponibles lors de la rédaction des tickets Zammad. Ce qui signifie que vous pouvez utiliser les mêmes *raccourcis clavier* pour insérer du texte formaté, des listes à puce, et plus encore. Vous pouvez même ajouter des pièces jointes et des liens !

Astuce : Pourquoi y a t-il 3 types de liens ?

liens web URLs qui pointent vers d'autres sites web.

Lien réponse

Références internes vers d'autres réponses de la base de connaissance.
(qui ne casseront pas si l'URL de destination change.)

Tickets liés

Références internes vers des tickets Zammad.
(visibles seulement dans les modes prévisualisation et édition.)

Indication : Pour définir la **visibilité** d'une réponse pour contrôler qui peut voir un article ou planifier sa publication à une date ultérieure. Les articles ont des **codes couleurs** en fonction de leur visibilité :

| | |
|--|---|
| | Public (visible pour tout le monde) |
| | Interne (visible seulement pour les opérateurs & rédacteurs) |
| | Brouillon/planifié/archivé (visible seulement pour les rédacteurs) |

i-doit : Use Tickets to Track Company Property

With **i-doit** integration, you can list which pieces of your company's property are related to any given ticket. That includes both physical and digital infrastructure, from servers to meeting rooms to virtual machines to software licenses.

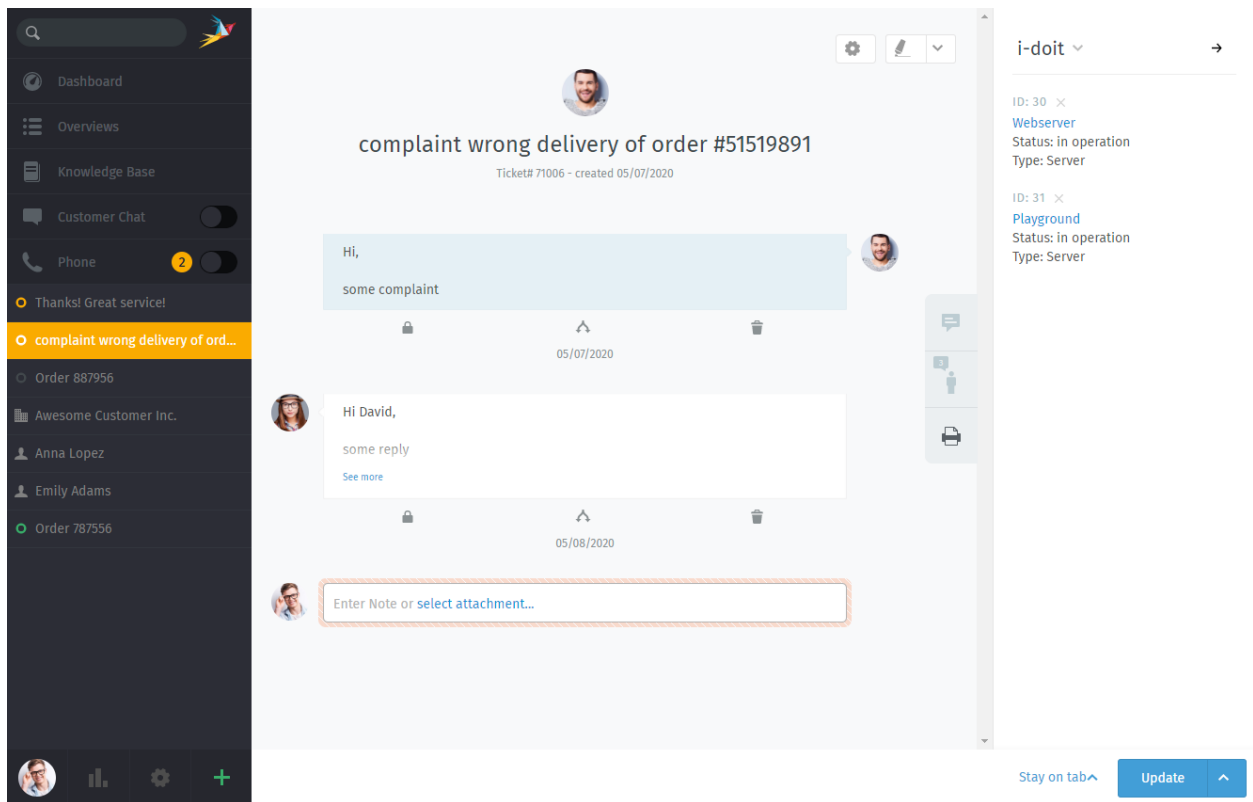


Fig. 1 – Use the **printer** tab to view or manage a ticket's assets from i-doit.

Note : Huh ? I don't see a **printer tab...**

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

21.1 Why ?

i-doit can help you keep track of troublesome equipment and find previous tickets from the last time something went wrong with it.

It's also a great way to document quirks in the company's belongings : Why haven't we upgraded this system from Windows Vista yet ? What did we decide to do about that faulty network switch ? And why does the coffee maker keep shutting off before it's finished ?

21.2 So How Does It Work ?

Indication : New to i-doit ?

Ask your administrator / IT personnel to give you a tour—otherwise, the directions below might not make much sense. (And if your organization isn't already using i-doit, this guide is not for you.)

21.2.1 In Zammad : Link i-doit assets to tickets

First, add i-doit assets to a ticket in the ticket pane :


Fig. 2 – Select **> i-doit > Change Objects**, then filter by category and/or name.

Once assets have been linked to a ticket, they can be accessed directly from the ticket view :

Fig. 3 – Click on a linked asset in the ticket pane to open its page in i-doit.

21.2.2 In i-doit : List & create tickets for a given asset

Your i-doit control panel should contain a list of all the tickets associated with each asset :



Fig. 4 – Click the  in the toolbar to list an asset's tickets. Use the **Open in ticketsystem** button to open the ticket in Zammad.

You can even launch Zammad's new ticket dialog directly from i-doit, with the asset already linked for you :

Fig. 5 – Use the **Create ticket** button in the asset ticket list to start a new, pre-linked ticket dialog.



GitHub / GitLab Integration

With issue tracker integration, you can monitor GitHub / GitLab issues right from within a Zammad ticket.

Note : Huh ? I don't see  or  tabs...

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

22.1 What can it do ?

View related issues Use the  and  tabs on the ticket pane to see linked issues, along with metadata like status (open/closed), assignee, labels, and more. Or, simply click the title to view the issue on GitHub / GitLab.

A badge on the tab icon indicates how many issues are linked to this ticket.

Link a new issue At the top of the ticket pane, select **GitHub / GitLab > Link Issue**, then enter a valid issue URL.

Note : Linking a new issue can be slow sometimes.

Remove an issue Click the  button next to an issue title to unlink it.

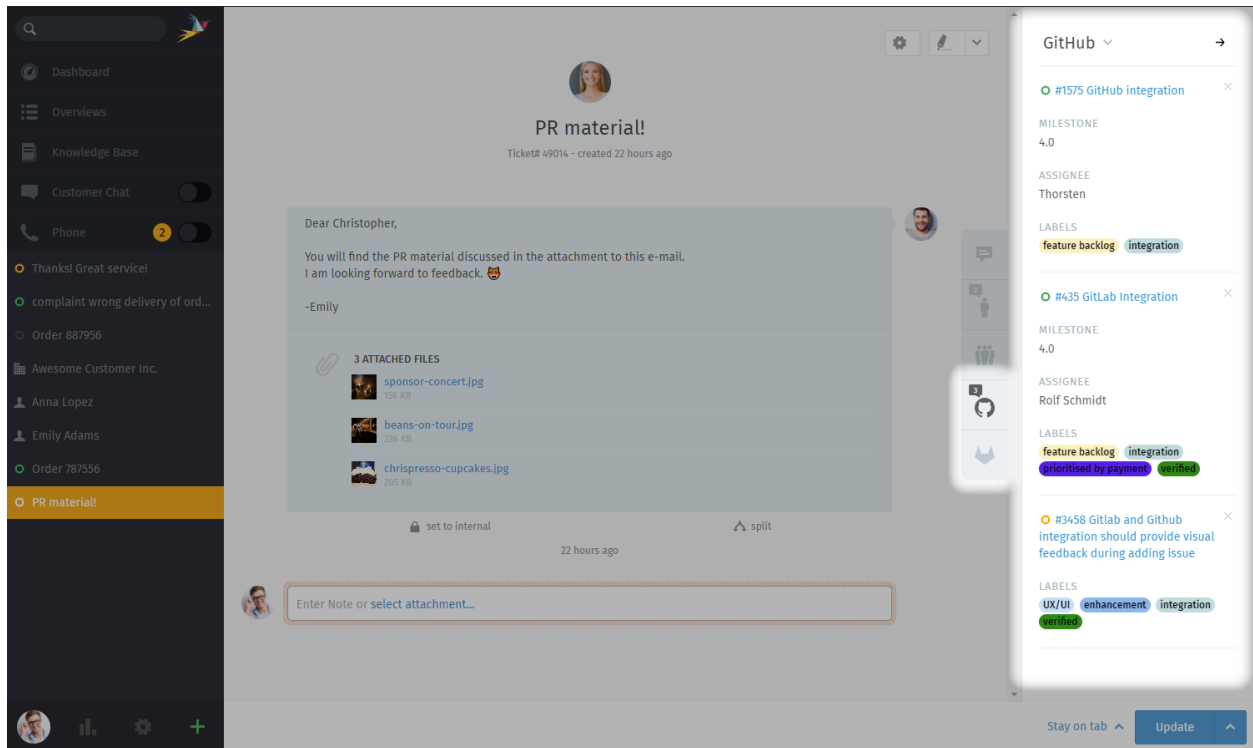


Fig. 1 – Use the  and  tabs on the ticket pane for an overview of issues related to the ticket.