

**AURELO Ticket System -Zammad**

# Handbuch zum Ticket System

### 1 Inhaltsverzeichnis

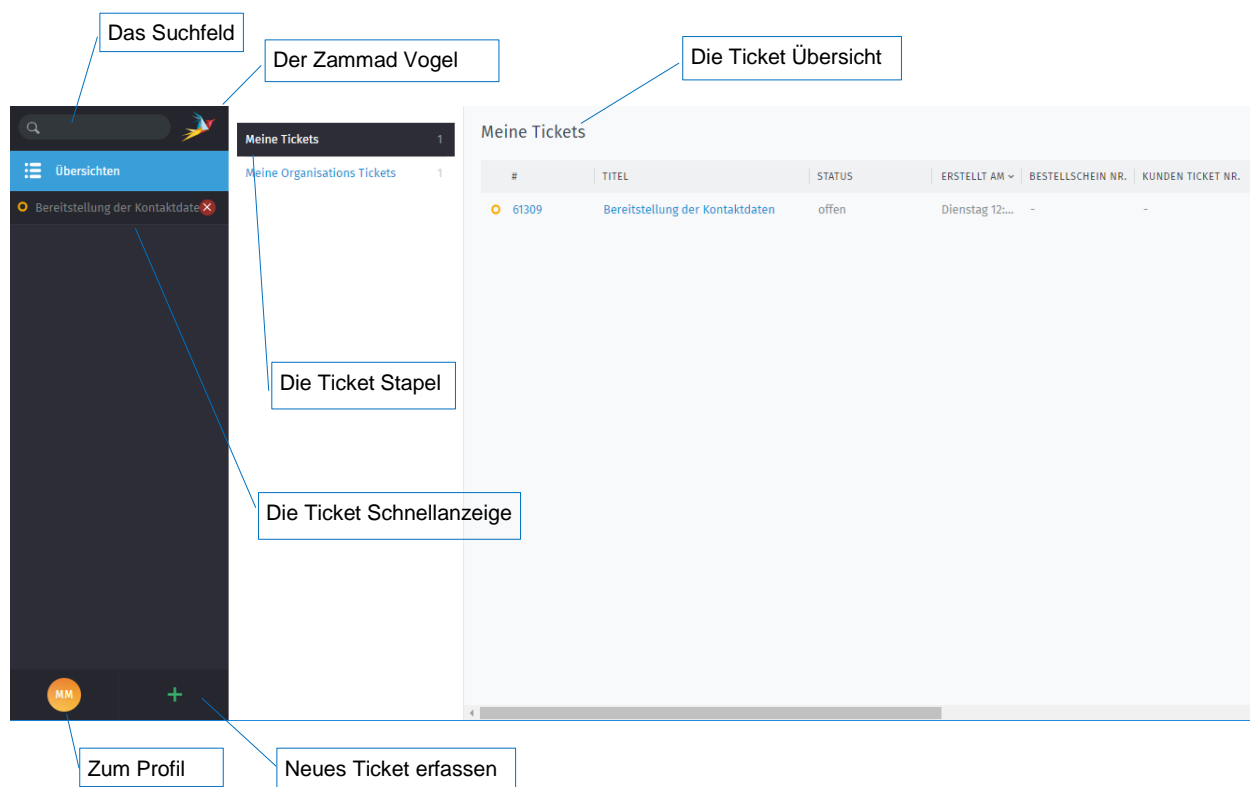
#### Inhalt

<b>1</b>	<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Kunden- Guideline für die Ticket-Erstellung.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Die Benutzeroberfläche .....</b>	<b>4</b>
3.1	Das Suchfeld.....	4
3.2	Der Zammad Vogel .....	5
3.3	Die Ticket Stapel .....	6
3.4	Die Ticket Übersicht .....	6
3.4.1	Ticket Nr.....	6
3.5	Die Ticket-Schnellanzeige .....	7
3.6	Zum Profil.....	7
3.7	Neues Ticket erfassen.....	8
<b>4</b>	<b>Ein Ticket erfassen.....</b>	<b>9</b>
4.1	Der Titel .....	9
4.2	Der Text .....	9
4.2.1	Die Guideline.....	10
4.2.2	Bilder einfügen .....	10
4.3	Kunden-Ticket Nr. ....	10
4.4	Erstellen .....	10
<b>5</b>	<b>Der Ticket-Verlauf.....</b>	<b>11</b>

## 2 Kunden- Guideline für die Ticket-Erstellung

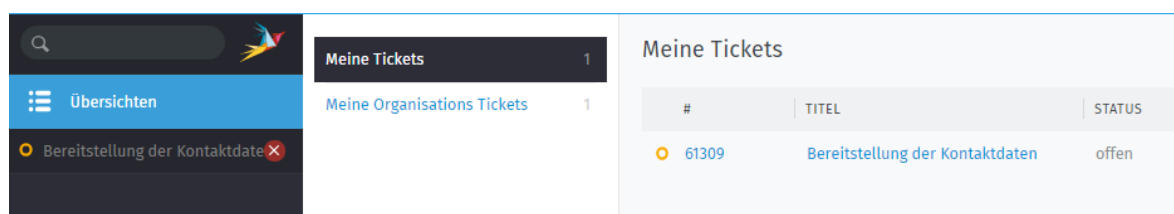
- Pro Problem/ Anfrage gibt es 1 Ticket. Sie dürfen/ können endlos Tickets erstellen.
- Ein Problem ist immer mit Screenshot (gesamtes NAV-Fenster) zu beschreiben, dabei bitte nicht nur die Fehlermeldung.
- Problembeschreibung bitte so detailliert wie möglich
- Ansprechpartner nennen
- Wenn möglich, betroffener Mandant nennen (Textfeld in der Ticketerfassung).
- Ihre Ticket Nr. angeben (falls gegeben)

### 3 Die Benutzeroberfläche

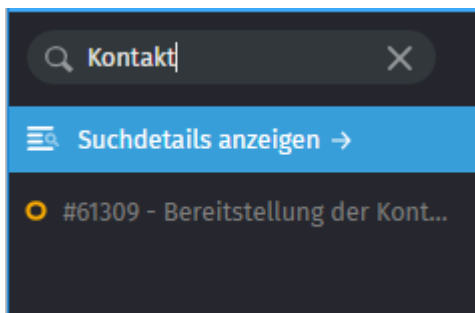


#### 3.1 Das Suchfeld

Das Eingabefeld für die Suche befindet sich immer links oben:



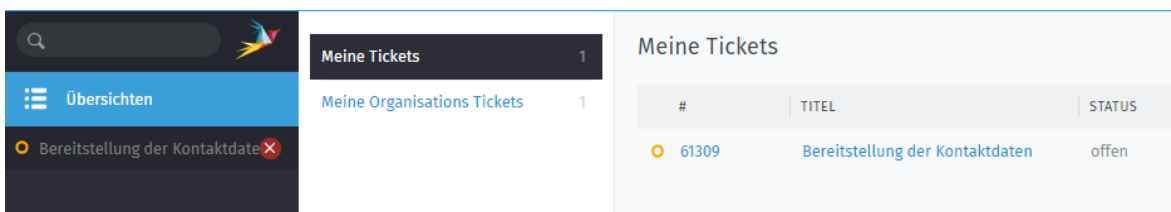
Die Suche steht für Tickets und Artikel, zur Verfügung und startet mit der Eingabe eines Suchbegriffs. Die Ergebnisse werden in Kurzform unterhalb des Eingabefelds aufgelistet.



Über „Suchdetails anzeigen“ ist das vollständige Suchergebnis erreichbar:

#	TITEL	KUNDE	GRUPPE	BESITZER	ERSTELLT AM
80004	Test Vorlage	Muster Kundebenutzer (Must...	Sales	Amol Phadke (AP Inc)	19.01.2017
80002	test	Muster Kunde (AP Inc)	Sales	Amol Phadke (AP Inc)	18.01.2017
80003	Test	Muster Kundebenutzer (Must...	Sales	Amol Phadke (AP Inc)	19.01.2017

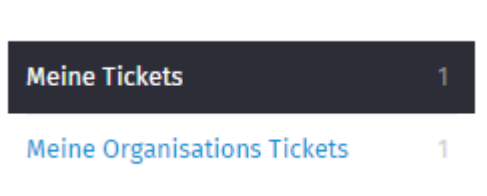
## 3.2 Der Zammad Vogel



Der Zammad Vogel ist eine Benachrichtigungsfunktion, welche Sie immer auf Änderungen in Ihrem Ticket hinweist. So können Sie über einen Blick erkennen, welche Tickets Fortschritte gemacht haben oder Rückfragen von Ihrem Berater in Form eines neuen Artikels im Ticketverlauf, gestellt werden.

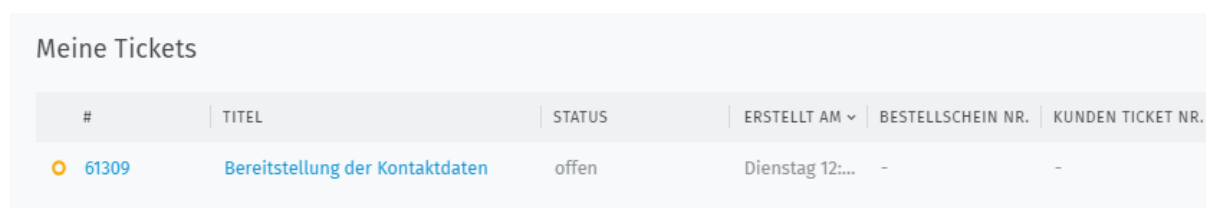
### 3.3 Die Ticket Stapel

Wenn Sie als Unternehmen an unser Kundensystem angebunden werden, können Sie auswählen, ob Sie über den Ticket Stapel „Meine Organisations Tickets“ alle Tickets Ihres Unternehmens sehen wollen oder nicht.



Entsprechend wird der Stapel „Meine Organisations Tickets“ angezeigt oder nicht.

### 3.4 Die Ticket Übersicht



#	TITEL	STATUS	ERSTELLT AM	BESTELLSCHEIN NR.	KUNDEN TICKET NR.
61309	Bereitstellung der Kontaktdaten	offen	Dienstag 12:...	-	-

Über die Ticket Übersicht sehen Sie alle Tickets, welche Sie als Kunden in unser System erfasst und eingestellt haben.

Um die Übersicht zu sortieren, reicht ein Klick auf die einzelnen Überschriften. Es wird sortiert nach Alphabet ab oder aufsteigend und nach Nummer, ab oder aufsteigend.

Zur Zeit ist eine Vorsortierung auf den Status hinterlegt.

#### 3.4.1 Ticket Nr.

Jedes reinkommende Ticket wird eine einmalige Ticket Nr. zugefügt.

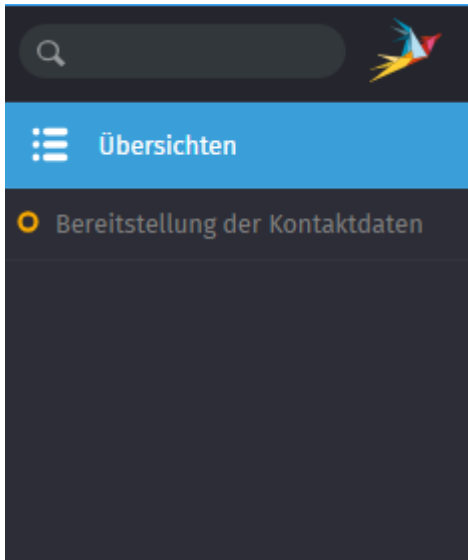
Die weiteren Spalten werden im nächsten Kapitel ausführlich erklärt.

### 3.5 Die Ticket-Schnellanzeige

Die Ticket-Schnellanzeige zeigt die zuletzt bearbeiteten Tickets und Suchbegriffe wieder.

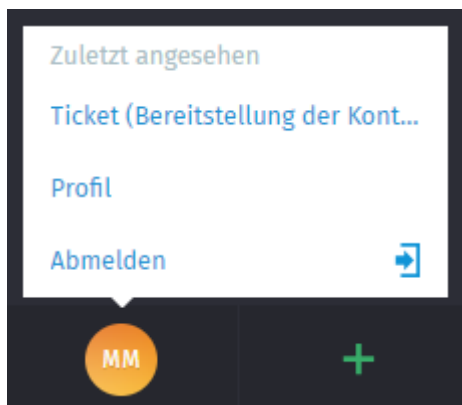
Leuchtet ein Kreis davon, so ist dies ein Zeichen, dass sich etwas am Ticket verändert hat. Beispielsweise wurde auf Ihr Ticket geantwortet.

Um Tickets in dieser Anzeige zu reduzieren, müssen diese über das „X“ weggeklickt werden.



### 3.6 Zum Profil

Über den Button zum Profil öffnet sich folgendes Fenster:



Klicken Sie auf Profil gelangen Sie in die Profileinstellungen.

Profil

Sprache

Avatar

Passwort

Verknüpfte Accounts

### Ändern Sie Ihr Passwort

AKTUELLES PASSWORT \*

NEUES PASSWORT \*

NEUES PASSWORT (BESTÄTIGEN) \*

Übermitteln

Hier können Sie die Sprache und Ihr Avatar (Profilbild, falls gewünscht) ändern. Des Weiteren können Sie selbstständig Ihr eigenes Passwort jeder Zeit ändern.

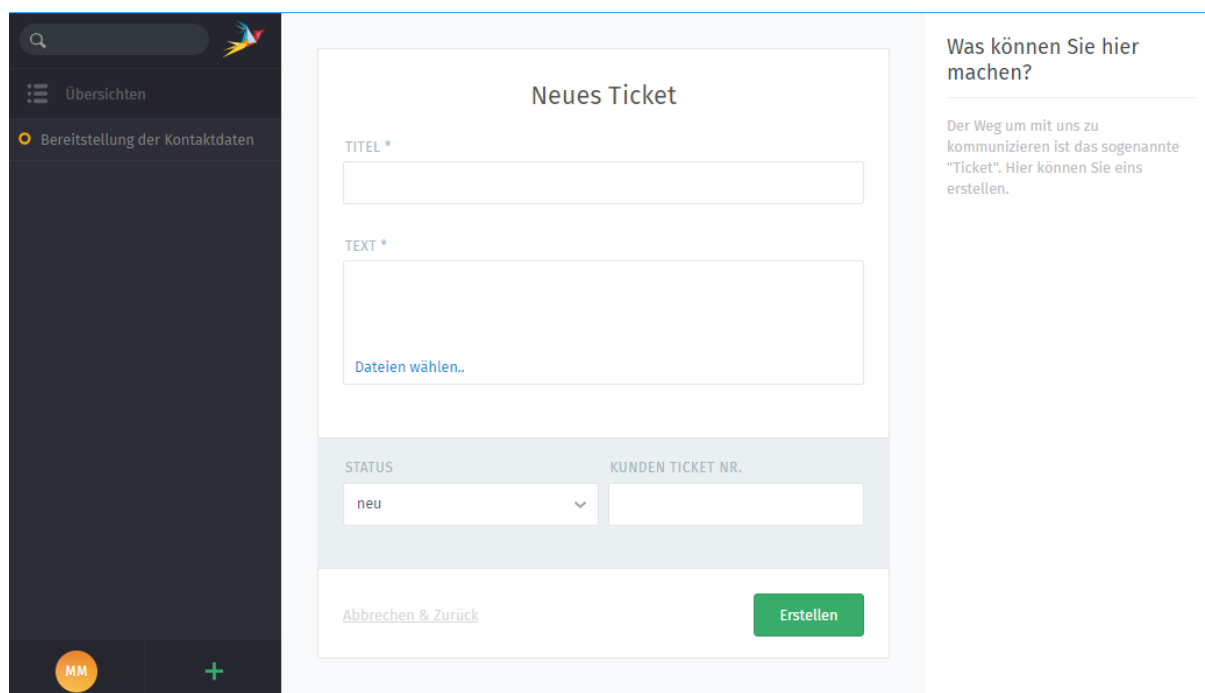
### 3.7 Neues Ticket erfassen

Über diesen Button öffnet sich die Eingabe Maske um ein neues Ticket zu erfassen

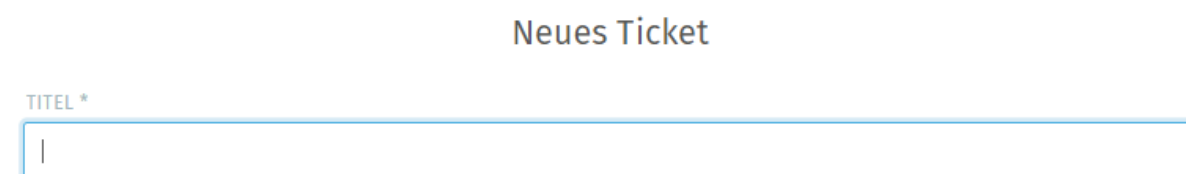


## 4 Ein Ticket erfassen

Nachdem Sie auf das grüne Plus (+) gedrückt haben, gelangen Sie in folgende Ansicht.



### 4.1 Der Titel



Bitte wählen Sie einen Titel aus, welcher kurz das Anliegen erfasst.

Für die Beschreibung dient unsere Ticket Guideline als Orientierung:

### 4.2 Der Text



Damit Ihr Berater schnell an alle Informationen heran kommt und eine Übersicht erhält, bitten wir um die Einhaltung folgender Guideline. Bei Beachtung kann die Abarbeitung der Tickets erheblich reduziert werden und dient einem besseren und schnelleren Service Ihrer Anfragen.

### 4.2.1 Die Guideline

- Pro Problem/ Anfrage gibt es 1 Ticket. Sie dürfen/ können endlos Tickets erstellen.
- Ein Problem ist immer mit Screenshot (gesamtes NAV-Fenster) zu beschreiben, dabei bitte nicht nur die Fehlermeldung. Damit können wir erkennen: Welche Datenbank und ggf. welcher Mandant ist betroffen.
- Problembeschreibung bitte so detailliert wie möglich
- Ansprechpartner nennen
- Ihre Ticket Nr. angeben (falls vorhanden)

### 4.2.2 Bilder einfügen

Dateien wählen..

Über den Button „Dateien wählen...“ können Sie Bilder und auch .fob-Dateien in den Ticket-Text einfügen. Oder einfach per Drag&Drop.

Auch E-Mails können hochgeladen werden. Dies funktioniert bei einem Windows-Explorer über Drag&Drop. Oder über den Button „Dateien wählen...“, wenn Sie die E-Mail auf Ihrem Computer abgelegt haben.

### 4.3 Kunden-Ticket Nr.

Dieses Textfeld dient zur Verknüpfung Ihres Ticket-Systems mit unserem. Hier können Sie Ihre hausinterne Ticket Nr. eintragen. Falls diese nicht vorhanden ist, bleibt dieses Feld leer.

### 4.4 Erstellen

Durch Klick auf den Button „Erstellen“, wird ein Ticket erzeugt, welches bei Ihrem Berater gemeldet wird.

Sie können Ihr eröffnetes Ticket nun in Ihrem Ticketstapel wiederfinden.

## 5 Der Ticket-Verlauf

The screenshot displays a ticket system interface. At the top, a yellow circle with 'MM' is next to the title 'Bereitstellung der Kontaktdaten' and the text 'Ticket# 61309 - erstellt Dienstag 12:11'. Below this is a light blue message bubble with the text 'Bereitstellung der Kontaktdaten für den Datenimport' and 'Dienstag 12:11'. A yellow circle with 'MM' is on the right. Below are two placeholder messages: '"Vielen Dank für Ihre Anfrage (Bereitstellung der Kontaktdaten)"' and '"Neue Notiz auf Ihrem Ticket (Bereitstellung der Kontaktdaten)"'. A customer message follows: 'Guten Tag, wir haben Ihre Anfrage erhalten. Unser Entwickler kümmert sich bereits darum.' with a profile picture and the text 'gerade eben'. Below it is another placeholder message. At the bottom is an input field with a yellow circle 'MM' and the text 'Antwort eingeben oder Dateien wählen.'. On the right side, there is a 'Ticket' header with a right arrow, a 'STATUS' dropdown menu set to 'offen', and two empty input fields for 'BESTELLSCHEIN NR.' and 'KUNDEN TICKET NR.'. At the bottom right of the interface are two buttons: 'Tab beibehalten' and 'Aktualisieren'.

Sollte ein Berater Ihnen eine Nachricht auf Ihrem Ticket hinterlassen haben, werden Sie über eine E-Mail davon unterrichtet.

Berater können Ihnen auch per Mail aus dem Ticket heraus E-Mails zusenden. Sie können auf diese E-Mails direkt antworten, ohne in das Ticket System zu gehen. Diese Mails werden automatisch dem Ticket zugeordnet und ist hier im Verlauf zu sehen.