

# Zendesk Ticket-Verwaltung

Verwaltungssystem für Zendesk-Tickets

Benutzerhandbuch

Kontakt: Imaweb GmbH, Unicar Support: Tel. 06151-7372696



# **INHALTSVERZEICHNIS**

1.	Einführung	_3
2.	Neuer Benutzer	.3
3.	Tickets eröffnen	_5
4.	Tickets verfolgen	8



# 1. Einführung

Zendesk ist die neue Anwendung zur Ticketverwaltung. Sie hilft uns und Ihnen als Endanwender dabei, besser miteinander zu kommunizieren und ticketbezogene Informationen zu überwachen.

## 2. Neuer Benutzer

Falls Sie schon registriert sind, können Sie gleich zu Punkt 3 übergehen.

## **Registrierung:**

Um die Ticketverwaltung verwenden zu können, muss der Benutzer registriert sein. Hierzu müssen Sie in Ihrem Browser diesen Link eingeben: <u>https://support-de.imaweb.com</u>

Klicken Sie nun auf das hier im Bild rot markierte «Registrieren».

Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Vor- und Nachname sowie eine E-Mail-Adresse einzugeben sind.

Klicken Sie zum Abschließen auf «Registrieren».

Annelden bei Imaweb Support DE     FMBI		
Final   Image:   <	Anmelden bei Imaweb Support DE	
immediate   immediat	E-Mail	
image:		
in the initial of	Kennwort	
Annelden   Ich bin ein Agent   Konwort vergessen   ader einste Support to Registrieren Bister verkenwort einste Verkenwort einste Verkenwort einste Verkenwort. Annelden Annelden ader einste Support to Registrieren Support and Konwort einste Verkenwort einste Verkenwort. Annelden Annelden Annelden ader einste Verkenwort. Annelden		
Anmelden   Ich bin ein Agent   Kenwort vergesen   aber Sie schon einmal per E-Mail Montakt mit uns aufgenommen? Kennwort anforderer   Iter Sie schon einmal per E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie berwahrscheinlich aber noch kein Kennwort. <b>Registrieren bei Imaweb Support DE</b> Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir senden Innen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie Ihre E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmelden können.    Vor- und Nachname *    E-Mail-Adresse *    Megistrieren   Kegistrieren		
Lib hein Agent   Kenwort vergessen   ave et als water staget of the gelstrieren   Bet set schon einmal pet Schall kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort auforderer   Bet schon einmal pet Schall kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort auforderer   Bet schon einmal pet Schall kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort auforderer   Bet schon einmal pet Schall kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort auforderer   Bet schon einmal pet Schall kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort auforderer   Bet schon einmal pet Schall-Adresse bereits registriert. Schall   Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wirt sender   Schail-Adresse verifizieren und sich anmelden   können:    Endein-Adresses * <b>Registrieren keinen Aubrechen</b>	Anmelden	
Abbrechen	Ich bin ein Agent	
au bei Imaweb Support DE Registrieren aben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort anforderr ilten Sie schon einmal mit unserem Supportteam Kontakt figenommen haben, ist hre E-Mail Addresse bereisptsiert. Sie ben wahrscheinlich aber noch kein Kennwort.	Kennwort vergessen	
aben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort anforderr litten Sie schon einmal mit unseren Supportteam Kontakt figenommen haben, ist Ihre E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie ben wahrscheinlich aber noch kein Kennwort. Bitte füllen Sie diesess Formular aus, wir senden Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie Ihre E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmelden können. Vor- und Nachname * 	au bei Imaweb Support DE <mark>r Registrieren</mark>	
fgenomen haben, ist thre E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie ben wahrscheinlich aber noch kein Kennwort. <b>Registrieren bei Imaweb Support DE</b> Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir senden Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie Ihre E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmelden können. <b>Vor- und Nachname *</b> <b>E-Mail-Adresse *</b> <b>Registrieren</b> Abbrechen	iben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? Kennwo llten Sie schon einmal mit unserem Supportteam Kontakt	rt anfordern
Registrieren bei Imaweb Support DE   Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir senden   Innen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie Ihre   E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmelden   können     E-Mail-Adresse *     Registrieren   Abbrechen	fgenommen haben, ist Ihre E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie ben wahrscheinlich aber noch kein Kennwort.	
Registrieren bei Imaweb Support DE   Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir senden Innen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie Ihre E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmelden können.   Vor- und Nachname *		
Registrieren bei Imaweb Support DE   Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir senden   Innen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie Ihre   E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmelden   E-Mail-Adresse *   Registrieren Abbrechen		
Vor- und Nachname *  E-Mail-Adresse *  Registrieren  Abbrechen	Registrieren bei Imaweb Support D	ЭE
E-Mail-Adresse *  Registrieren  Abbrechen	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können.	DE den Ihre len
E-Mail-Adresse *  Registrieren  Abbrechen	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname *	DE den Ihre len
Registrieren Abbrechen	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname *	DE den Ihre len
<b>Registrieren</b> Abbrechen	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname *	DE den Ihre len
Abbrechen	Registrieren bei Imaweb Support E Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname *	DE den Ihre len
Abbiedien	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname * 	DE den Ihre len
	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname * 	DE den Ihre len
	Registrieren bei Imaweb Support D Bitte füllen Sie dieses Formular aus, wir sem Ihnen eine Willkommens-E-Mail, mit der Sie E-Mail-Adresse verifizieren und sich anmeld können. Vor- und Nachname * 	DE den Ihre len



## Registrierung abgeschlossen

Vielen Dank für Ihre Registrierung, Tim. Eine Willkommens-E-Mail wird in Kürze an gesendet. Sie enthält einen Bestätigungslink, unter dem Sie sich

anmelden können.

Wenn Sie nicht innerhalb weniger Minuten eine E-Mail von uns erhalten, sehen Sie bitte in Ihrem Junk- bzw. Spamordner nach.

Schließen

Prüfen Sie jetzt Ihren Mail-Eingang und klicken Sie dort auf den Bestätigungs-Link.

Daraufhin werden Sie direkt zur Anmeldung weitergeleitet und können Ihr Passwort vergeben.



### Geheimes Kennwort festlegen

Mit diesem Kennwort melden Sie sich bei Imaweb Support DE an.

#### Name

Tim Posmyk

#### Kennwort

.....

Kennwortanforderungen:

- 🗸 muss mindestens 6 Zeichen lang sein
- 🗸 Geben Sie weniger als 128 Zeichen ein
- ✓ muss sich von der E-Mail-Adresse

unterscheiden

√ muss Groß- und Kleinbuchstaben und Zahlen enthalten

🗸 muss ein Sonderzeichen enthalten

Kennwort festlegen





Anschließend werden Sie zur Support-Website Zendesk weitergeleitet, wo Sie mit der Verwaltung Ihrer Tickets beginnen können.

🚫 imaweb	Anfrage einreichen 🕢 Tim Posmyk -
Q, Buteri	
Noch leite neuesten Aktivitäten.	uueste Aktivität
Imaweb Support DE	Deutsch ~
Anfrage einreichen	B Tim Posmyk ~
	Meine Aktivitäten
-	Mein Profil
	Abmelden
20004 900	

## Im oberen Teil finden Sie den Benutzernamen, seine Aktivitäten und sein Profil.

# 3. Tickets eröffnen

Für die Verwendung der Ticketverwaltung müssen Sie als Benutzer registriert sein.

Ansonsten gehen Sie bitte zurück zu Punkt 2 «Registrierung».

Um ein Ticket anzulegen, rufen Sie https://support-de.imaweb.com auf und melden sich an.

Klicken Sie auf die Schaltfläche «Anfrage einreichen».

	E-Mail
	Kennwort
	Anmelden
	Ich bin ein Agent
	Kennwort vergessen
Neu bei Imawe	o Support DE? Registrieren
Haben Sie scho	n einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort anforderr
Sollten Sie schor	einmal mit unserem Supportteam Kontakt
haben wahrsche	nlich aber noch kein Kennwort.

Tim Posmyk ~



Anfrage einreichen



Beim Erstellen eines Tickets erscheint diese Maske.

## Anfrage einreichen

E-Mail-Adressen hinzufügen	
Art des Ticket	
-	Ŧ
Produkt	
•	¥
Betreff	
3eschreibung	
⊤ B / ∺≡ ⊨ ⊠ & ⊠ **	
Bitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturzuftrag usw.) oder Beispiele zu nennen.	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Sie Referenzen für thre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional)	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzehleiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datel hinzufügen oder Datelen hier ablegen C (optional)	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen C (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datel hinzufügen oder Dateien hier ablegen C (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datiel hinzufügen oder Dateien hier ablegen CC (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen ut des Ticket	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzeiheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungenummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datel hinzufügen oder Dateien hier ablegen C (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen at des Ticket	e nicht,
3itte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Keferenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnunganummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen CC (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen rt des Ticket -	e nicht,
Sitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Si Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datel hinzufügen oder Dateien hier ablegen CC (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen art des Ticket -	e nicht,
Bitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Sie Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen. Anhänge (optional) Datel hinzufügen oder Dateien hier ablegen C (optional) E-Mail-Adressen hinzufügen ut des Ticket - 'rodukt -	e nicht,

#### Art des Ticket

-		
Frage		
Problem		

#### Geschäftliche Auswirkungen

•
Gering
Erheblich
Betrieb blockiert; externer Partner vor Ort
Trivial (trivial operational problem)

Das erste Eingabefeld ist kein Pflichtfeld.

Wird allerdings in diesem Feld eine optionale Mail-Adresse eingegeben, dann wird jede Benachrichtigung, die zu einem Ticket gesendet wird, nicht nur an den Benutzer, sondern außerdem eine Kopie an die in diesem Feld angegebene Adresse gesendet.

Im zweiten Feld wird die Art des Tickets eingegeben, d. h. hier können Sie auswählen, ob es sich um ein Problem oder eine Frage handelt.

Wenn Sie «Problem» auswählen, öffnet sich ein weiteres Feld mit der Bezeichnung «Geschäftliche Auswirkung». In diesem Feld geben Sie an, wie es sich auf die Arbeit des Benutzers auswirkt.



Wählen Sie das von Ihnen verwendete DMS.

Nach Auswahl des Produktes wählen Sie die entsprechende Kategorie aus.

Produkt		
-		
ecaros		
TOPCOnew		

Produkt		
ecaros	•	
Kategorie		
•	I	
CRM / Vertrieb		ł
Finanzbuchhaltung		
Finanzbuchhaltungsschnittstellen / Auswertungsexport		
Formulare		
Melandan .		

Geben Sie den «Betreff» an, und erläutern Sie im Feld «Beschreibung» das Problem oder die Anfrage im Detail. In diesem Feld können Sie zum besseren Verständnis einen Screenshot einfügen oder optional auch eine Datei hinzufügen.

Klicken Sie dann auf «Einreichen». Das Ticket wird daraufhin automatisch eröffnet.

reff	
schreibung	
T B I ∷ ≔ ⊨ ⊠ & ⊠ *9	
	/h.
e geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Sie erenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen.	a nicht,

Anhänge (optional)

Datei hinzufügen oder Dateien hier ablegen

Einreichen



# 4. Tickets verfolgen

Oben rechts können Sie über die Option «Meine Aktivitäten» Ihre Tickets verfolgen.



Es erscheint eine Liste mit allen offenen Vorfällen. Sie sehen zwei Registerkarten: «Meine Anfragen» – Hier können Sie offene Tickets und ihren Status überprüfen; Sie können die Liste nach Stichwörtern oder Status filtern.

«Anfragen, bei denen ich auf CC bin» – Hier werden Tickets angezeigt, die von einem anderen Benutzer eröffnet wurden und in denen der aktuelle Benutzer auf Kopie gesetzt wurde. Auf dieser Registerkarte stehen die gleichen Filter zur Verfügung wie auf der ersten Registerkarte.

Zur Detailansicht klicken Sie ein Ticket an.

So können Sie auch weitere Infos zum Ticket hinzufügen oder ein gelöstes wiedereröffnen.

Gelöste Tickets werden nach 2 Tagen automatisch geschlossen.



#### Kann unser Formular XY angepasst werden

Kann unser Formular XY angepasst werden	#320931	vor 2 Minuten	vor 2 Minuten	Offen
Botroff	ID	Erstollt	Lotzto Aktivität ¥	Status
64295 Darmstadt				
Heinrich-Hertz-Str. 1				
procar informatik AG				
Stammsitz in Darmstadt:			Warteschlange	
			Grund für	_
Leiter Support & Interne Systeme			Kategorie	Formulare
Leiter Sunnort & Interne Sveteme			0	
Did Dfarmerica			Kategorie	-
Mit freundlichen Grüßen			Produkt	ecaros
			Auswirkungen	
la das ist mönlich, hitte lassen Sie uns ein Muster zukommen			Geschäftliche	_
vor einigen Sekunden			Art des Ticket	Frage
Dirk Pfizonmaior			Galas	Offen
			Chalum	-
Ist es möglich unser Formular XY nach unseren Wünschen anzupasse	an?		ID	#320931
Hallo!			Leizle Akuvitat	Tieute un 11.25
			Lotato Aktivität	Houto um 11-20
vor 7 Minuten			Erstellt	Heute um 11:22