

Zendesk Ticket-Verwaltung

Verwaltungssystem für
Zendesk-Tickets

Benutzerhandbuch

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:
<https://support-de.imaweb.com>

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».

Anmelden bei Imaweb Support DE

E-Mail

Kennwort

Anmelden

[Ich bin ein Agent](#)
[Kennwort vergessen](#)

Neu bei Imaweb Support DE **Registrieren**

Haben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns aufgenommen? Kennwort anfordern
Sollten Sie schon einmal mit unserem Supportteam Kontakt aufgenommen haben, ist Ihre E-Mail-Adresse bereits registriert. Sie haben wahrscheinlich aber noch kein Kennwort.

Registrieren bei Imaweb Support DE

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.

Vor- und Nachname *

E-Mail-Adresse *

Registrieren

[Abbrechen](#)

Jetzt sehen Sie diese Bestätigung.

Registrierung abgeschlossen

Vielen Dank für Ihre Registrierung, Tim.
Eine Willkommens-E-Mail wird in Kürze an [REDACTED] 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

Kennwort

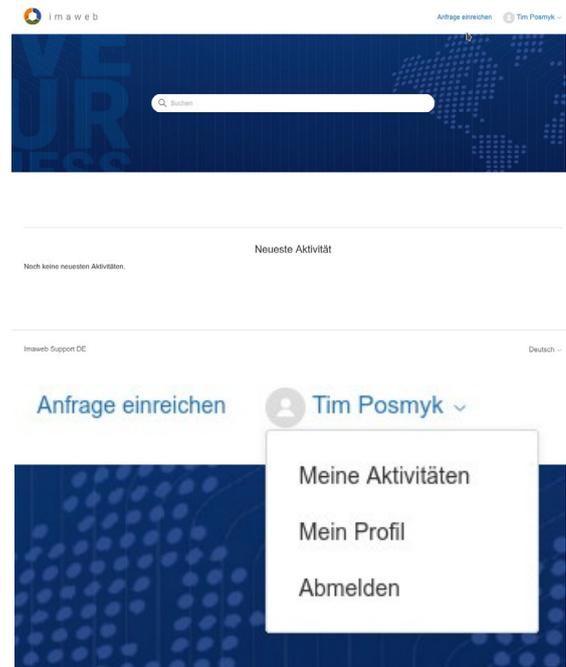
Kennwortanforderungen:

- ✓ 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.

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

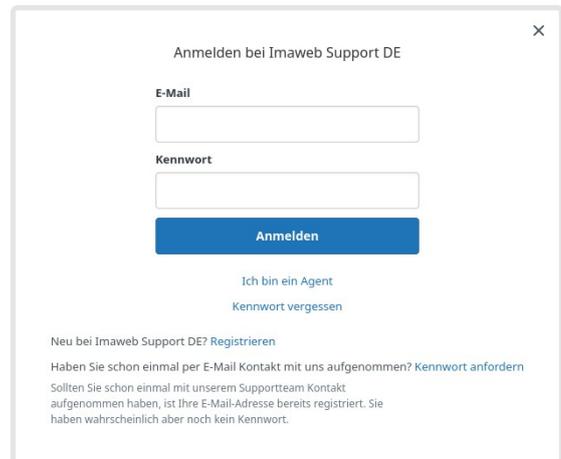


3. Tickets eröffnen

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».





Beim Erstellen eines Tickets erscheint diese Maske.

Anfrage einreichen

CC (optional)

Art des Ticket

Produkt

Betreff

Beschreibung

T B I [List Icon] [List Icon] [Image Icon] [Link Icon] [Quote Icon] [More Icon]

Bitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Sie nicht, Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen.

Anhänge (optional)

CC (optional)

Art des Ticket

Produkt

-

ecaros

TOPCOnew

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.

Produkt

-
ecaros
TOPCOne

Nach Auswahl des Produktes wählen Sie die entsprechende Kategorie aus.

Produkt

ecaros

Kategorie

-
CRM / Vertrieb
Finanzbuchhaltung
Finanzbuchhaltungsschnittstellen / Auswertungsexport
Formulare
Kalender

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.

Betreff

Beschreibung

T B I [List Icons] [Image Icon] [Link Icon] [Video Icon] [More Icon]

Bitte geben Sie die Einzelheiten Ihrer Anfrage an und versuchen Sie, so genau wie möglich zu sein. Vergessen Sie nicht, Referenzen für Ihre Anfrage anzugeben (Rechnungsnummer, Reparaturauftrag usw.) oder Beispiele zu nennen.

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.

Kann unser Formular XY angepasst werden

Tim Posmyk
vor 7 Minuten

Hallo!

Ist es möglich unser Formular XY nach unseren Wünschen anzupassen?

Dirk Pfizenmaier
vor einigen Sekunden

Ja, das ist möglich, bitte lassen Sie uns ein Muster zukommen.

...

Mit freundlichen Grüßen
Dirk Pfizenmaier
Leiter Support & Interne Systeme

=====

Stammleitz in Darmstadt:
procar informatik AG
Heinrich-Hertz-Str. 1
64295 Darmstadt

Anfragender	Tim Posmyk
Erstellt	Heute um 11:22
Letzte Aktivität	Heute um 11:29
ID	#320931
Status	Offen
Art des Ticket	Frage
Geschäftliche Auswirkungen	—
Produkt	ecaros
Kategorie	—
Kategorie	Formulare
Grund für Warteschlange	—

Betreff	ID	Erstellt	Letzte Aktivität	Status
Kann unser Formular XY angepasst werden	#320931	vor 2 Minuten	vor 2 Minuten	Offen

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

Gelöste Tickets werden nach 2 Tagen automatisch geschlossen.