



KURZANLEITUNG
ZAMMAD TICKETSYSTEM





Das neue, user-freundlichere Ticketsystem ist wie gewohnt erreichbar unter <https://support.qualityaustria.com/>.

Zusätzlich zur Abwicklung der Tickets via **E-Mail**, kann dies auch **über das Ticketsystem** passieren. Zudem dient das Ticketsystem als **Übersicht** und **Informationssammlung**.

Login:
qualityaustria E-Mail-Adresse
und Windows-Passwort.

Anmelden über support.qualityaustria.com



BENUTZERNAME / E-MAIL
tina.schuett@qualityaustria.com

PASSWORT

An mich erinnern

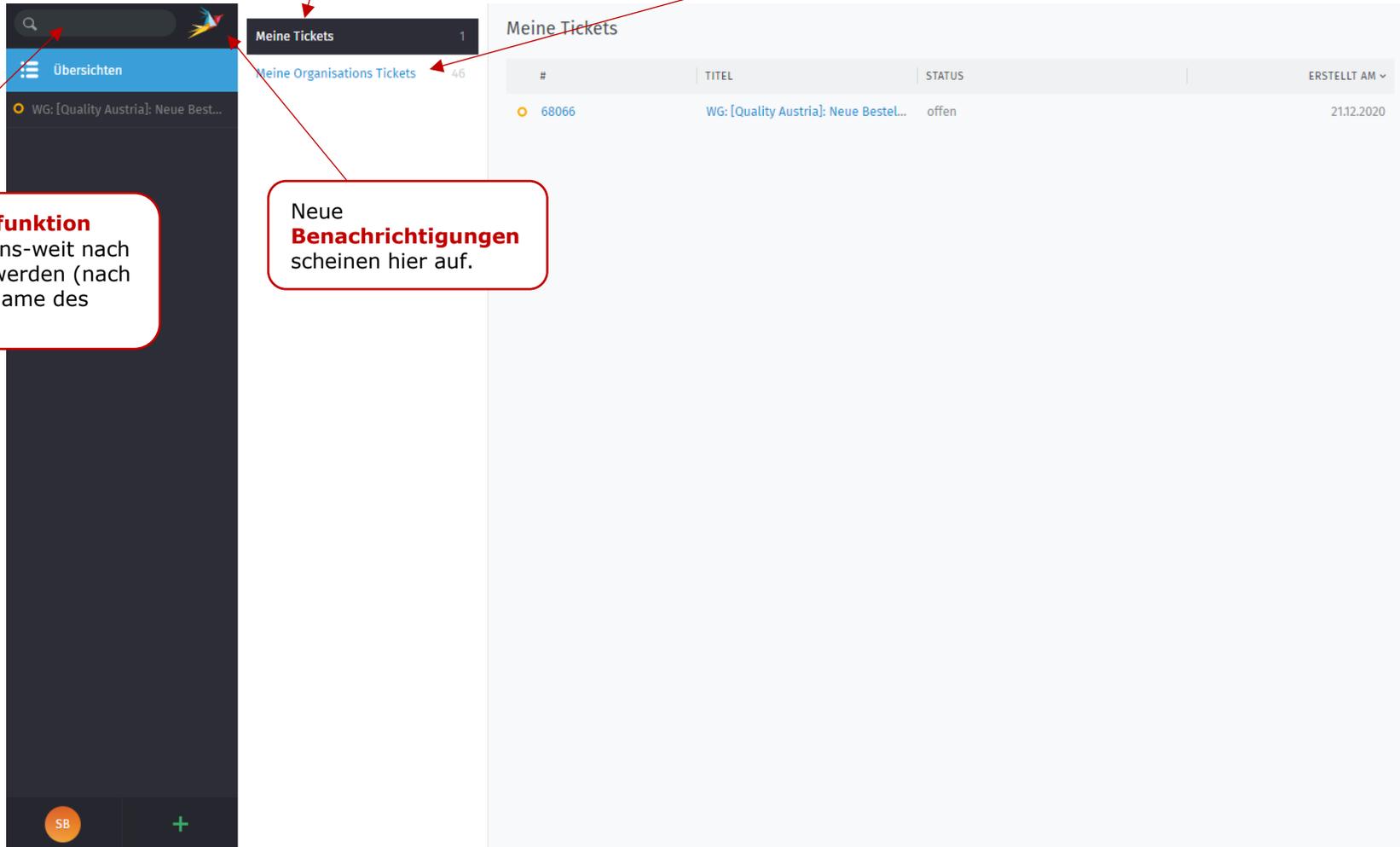
Anmelden

Sie sind bereits registriert, wenn Sie mit unserem Support Team Kontakt hatten.

 Unterstützt von **Zammad**



In der Übersicht werden die **eigenen Tickets** angezeigt, sowie alle anderen **Tickets der eigenen Organisation** (jeweils Quality Austria, QMD, oder CIS).



The screenshot displays the ZAMMAD Ticketsystem interface. On the left, a mobile app view shows a search bar at the top, a navigation menu with 'Übersichten', and a list of tickets. On the right, a desktop view shows a 'Meine Tickets' table with the following data:

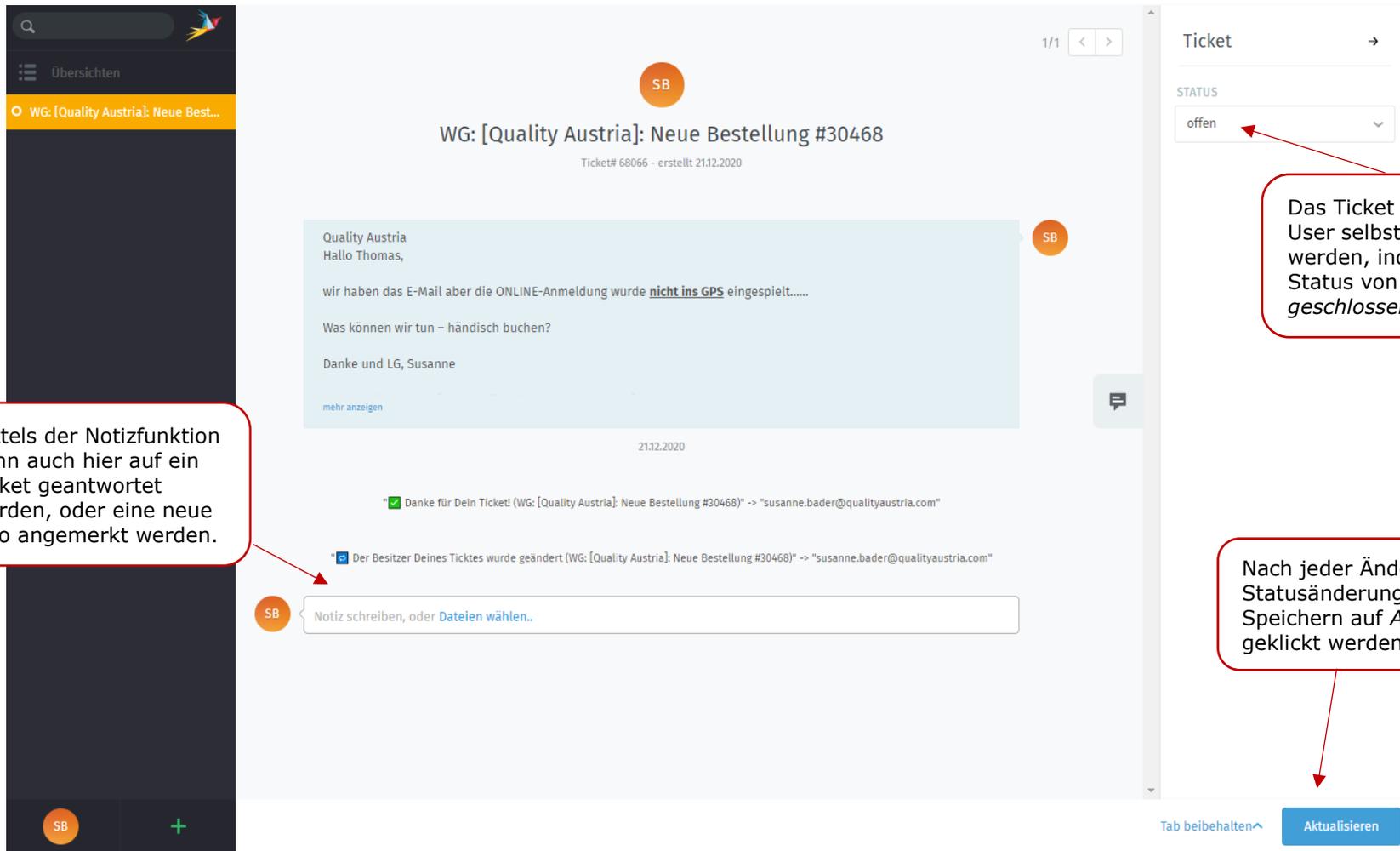
#	TITEL	STATUS	ERSTELLT AM
68066	WG: [Quality Austria]: Neue Bestel...	offen	21.12.2020

Mittels der **Suchfunktion** kann Organisations-weit nach Tickets gesucht werden (nach Ticketnummer, Name des Senders etc.)

Neue **Benachrichtigungen** scheinen hier auf.



Mit Klick auf das Ticket wird es geöffnet. Hier wird der Verlauf des Tickets angezeigt (von oben nach unten). Neueste Informationen findet man also immer **unten**.



WG: [Quality Austria]: Neue Bestellung #30468
Ticket# 68066 - erstellt 21.12.2020

Quality Austria
Hallo Thomas,

wir haben das E-Mail aber die ONLINE-Anmeldung wurde **nicht ins GPS** eingespielt.....

Was können wir tun – händisch buchen?

Danke und LG, Susanne

mehr anzeigen

21.12.2020

✅ Danke für Dein Ticket! (WG: [Quality Austria]: Neue Bestellung #30468)" -> "susanne.bader@qualityaustria.com"

📧 Der Besitzer Deines Ticktes wurde geändert (WG: [Quality Austria]: Neue Bestellung #30468)" -> "susanne.bader@qualityaustria.com"

Notiz schreiben, oder Dateien wählen.

Ticket →

STATUS
offen

Aktualisieren

Mittels der Notizfunktion kann auch hier auf ein Ticket geantwortet werden, oder eine neue Info angemerkt werden.

Das Ticket kann vom User selbst geschlossen werden, indem man den Status von *offen* auf *geschlossen* stellt.

Nach jeder Änderung (Notiz, Statusänderung...) muss zum Speichern auf *Aktualisieren* geklickt werden.