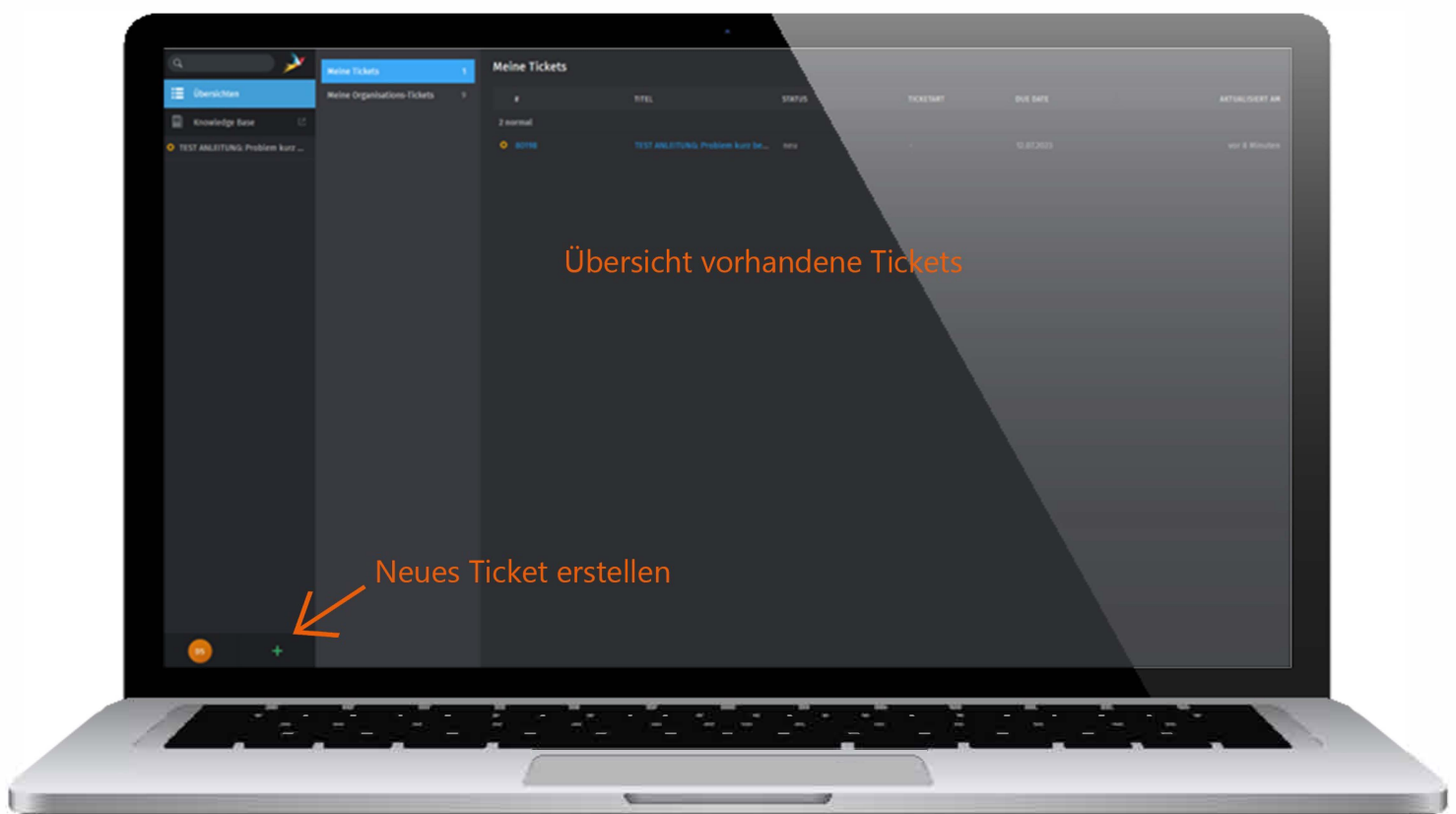


Anleitung zum Ticketsystem Zammad

Anmeldung

Über die Seite support.flexus.net kann man sich in die Web-App Zammad einloggen. Im Startbildschirm findet man am linken Rand die Reiter **Über-**
sichten und **Knowledge Base**.

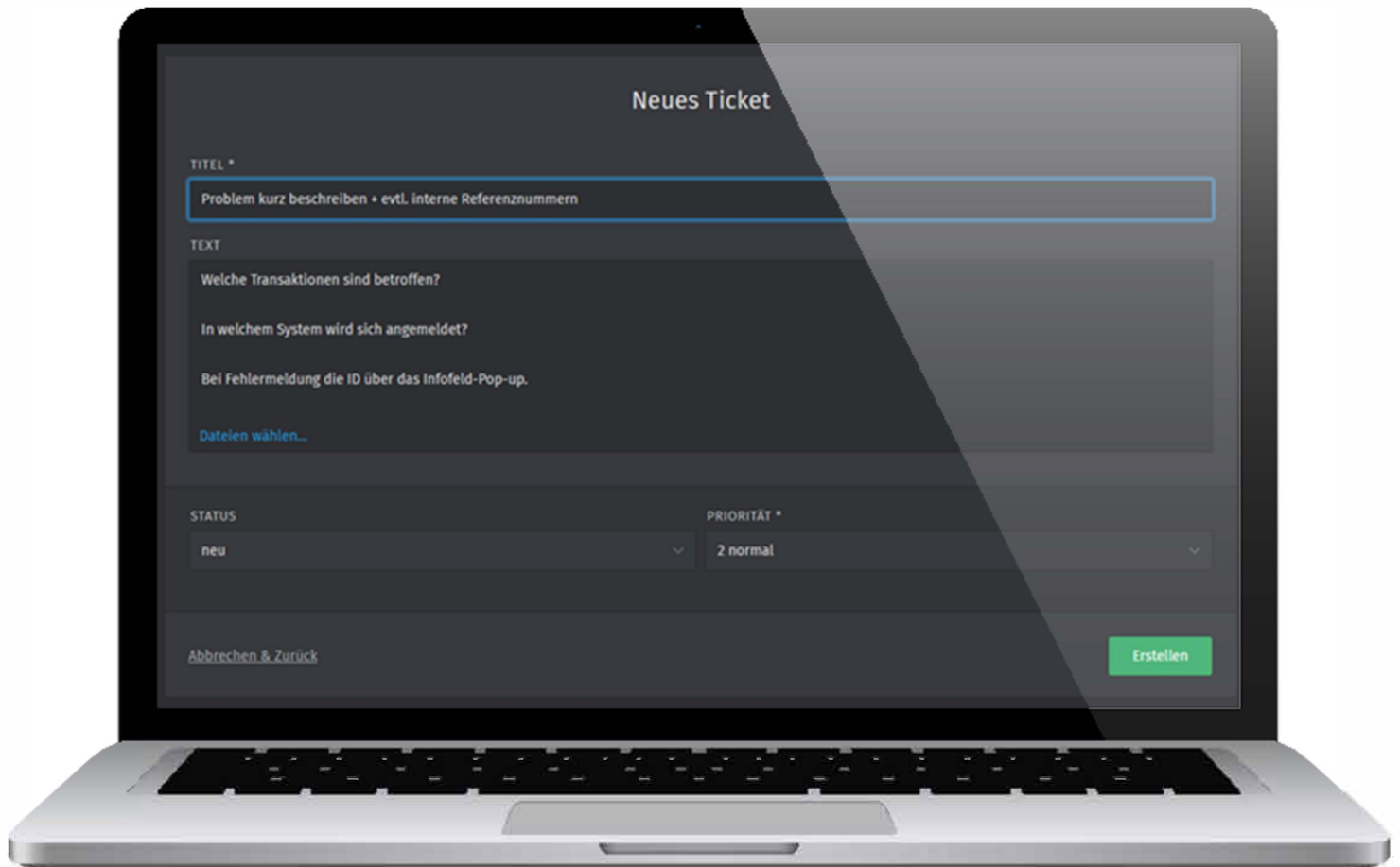
In der Übersicht kann man alle vorhandenen Tickets einsehen. Neben der Statusanzeige über dem kleinen, farbigen Kreis können alle weiteren wichtigen Informationen ausgelesen werden.



In der Knowledge Base befinden sich neben einem Glossar nützliche Informationen zu einzelnen Flexus-Produkten.

Die Knowledge Base wird kontinuierlich mit zusätzlichen Themen erweitert.

- ▷ Wenn es sich um eine Fehlermeldung handelt, bitte die **Fehler-ID** aus dem Infofeld des Pop-Ups mitliefern.
- ▷ Als Zusatzinformationen können Sie uns auch gerne das **betroffene Werk** und die **Konfigurationsgruppe** mitteilen.



- ▷ In das Textfeld können via **Drag&Drop** Screenshots und weitere Dateien eingefügt werden.
- ▷ Bei **besonderen Anliegen** fragen unsere Support-Mitarbeiter nach den benötigten Informationen.

Kommunikation über das Ticket

Unsere Mitarbeiter werden sich schnellstmöglich über das Ticketsystem bei Ihnen melden. Sie werden über Zammad, aber auch per E-Mail über die Aktualisierung des Tickets informiert.

Die schriftliche Kommunikation wird innerhalb des Tickets stattfinden. Sie können aber auch auf die von Zammad erstellte E-Mail antworten.

