

GUIDELINES ZUR ARBEIT MIT DEM TICKETSYSTEM ZAMMAD (STAND MÄRZ 2025)

STELLEN UND EINGANG VON ANFRAGEN

Was soll ins Ticketsystem, was nicht?	<p>Das Ticketsystem soll als interne Plattform für die Bearbeitung schriftlicher Anfragen von Studierenden, Mitarbeitenden [und Lehrenden]:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitte eigene Anfragen möglichst nicht an persönliche Outlook-E-Mail-Adressen, sondern an helpdesk@ism.de oder an das jeweilige Team direkt ins Ticketsystem senden, so kann jedes Teammitglied bearbeiten und beantworten. • Anfragen möglichst per E-Mail ins Ticketsystem schicken, nur in Ausnahmefällen über das „+“ direkt im Ticketsystem erstellen. • Den Studierenden gegenüber wollen wir den persönlichen Kontakt weiterhin betonen und sprechen daher primär von „Anfrage“, „Anliegen“ oder auch „E-Mail“ und nicht von „Ticket“. • Kommunikation mit Externen (Unternehmen, Partnerhochschulen, Bewerber) sowie vertrauliche Angelegenheiten (z.B. psychische Problemfälle) laufen außerhalb des Ticketsystems (z.B. über Outlook, Hubspot, etc.).
Weiterleitung einer Studierenden-Anfrage ins Ticketsystem	Wenn eine Studierenden-Anfrage/E-Mail an helpdesk@ism.de ins Ticketsystem geschickt bzw. weitergeleitet wird, wird diese standardmäßig an die Abteilung bzw. den Absender zurück beantwortet.
Interne Gruppen-E-Mail-Adressen	<p>Anfragen sollten hauptsächlich an die Adressen helpdesk@ism.de oder edv@ism.de (für Anfragen rund um explizite IT-Themen) geschickt werden. Sofern sich eine Frage direkt an ein Team richtet, kann auch eine der folgenden Gruppenadressen genutzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • studyorganisation@ism.de • studentoffice@ism.de • examinationoffice@ism.de • accounting@ism.de (Buchhaltung) • sales@ism.de (Vertrieb) • evaluation@ism.de • support@ism-fernstudium.de (Fragen zum Fernstudium) <p>Die an diese Adressen gesendeten E-Mails landen im Ticketsystem direkt in der entsprechenden Gruppe und können so auch im Vertretungsfall von der entsprechenden Gruppe bearbeitet werden.</p> <p>Ist nicht eindeutig, wer für die Lösung des Problems verantwortlich ist (oder bei Fragen zu academyFIVE) bitte die Adresse helpdesk@ism.de nutzen.</p>
Mailversand ohne „cc“	<p>Die Verwendung des E-Mail-Feldes „cc“ darf bei Anfragen, die per E-Mail an das Ticket-System verschickt werden, nicht genutzt werden. Nur so ist eine effiziente Bearbeitung der Anfrage mit einer klaren Ansprechperson möglich. Außerdem wird damit das E-Mail-Aufkommen insgesamt reduziert, was den Aufwand für alle Beteiligten minimiert.</p> <p>Sollen andere über das Ergebnis des Tickets informiert werden, sollte dies im Nachhinein, nach der Lösung des Problems, erfolgen. Entweder kann die Antwort-E-Mail weitergeleitet werden oder (besser) die relevanten Personen per Kommentar im Ticket mit @@ informiert werden.</p>
Nachvollziehbarkeit des Problems	<p>Zur besseren Nachvollziehbarkeit und schnellen Beantwortung benötigen die Mitarbeitenden des 1st Level Supports eine genaue Beschreibung des Problems, wenn sinnvoll inkl. z.B. Screenshot, Beispiel, Profil (Matrikelnummer), bei dem das Problem auftritt oder die exakte Benennung der/s gewünschten Kohorte/Zahlungsmodells. Außerdem gilt: Nutzen Sie eine aussagekräftige Betreffzeile. Damit erleichtern Sie die zügige Zuordnung und Beantwortung der Frage im Ticketsystem sowie eine schnelle Einordnung der Antwort durch den Anfragensteller. Für jedes Anliegen muss eine eigene Mail an den Helpdesk geschickt werden, mit einem jeweils aussagekräftigen Betreff – nicht mehrere Anliegen in einer Anfrage.</p>
Eingangsbestätigung zu Anfragen	Es wird eine automatisierte Bestätigung aus Zammad („Eingang der Anfrage“) an den Anfragensteller verschickt.

BEARBEITEN DER ANFRAGEN IM TICKETSYSTEM

Verantwortlichkeit	Der „Besitzer“ ist immer für das Ticket verantwortlich. Hat ein Ticket keinen „Besitzer“ ist die Teamleitung der Gruppe verantwortlich.
Zuordnung und Zuweisung	Die Weitergabe von Tickets an andere Teams sollte aus Vertretungsgründen i.d.R. an die Gruppe und nicht an einzelne Personen vorgenommen werden. Die Zuweisung innerhalb der Gruppe zu einer Person erfolgt dann jeweils gruppenintern. Bitte dabei idealerweise eine entsprechende Notiz für die neue Gruppe bzw. den neuen Besitzer mitgeben – z.B. mit „Name/Gruppe“, damit nachvollziehbar ist, was getan werden muss und wer mit dieser Notiz angesprochen wird. Das Ticket bei Zuordnung zu einer anderen Gruppe/Person NICHT schließen, sondern als „offen“ an die entsprechende Gruppe/Person weiterleiten. Falls ein Ticket thematisch falsch der eigenen Gruppe zugeordnet wurde (und an die – vermutlich – tatsächlich zuständige Gruppe übergeben wird), auch einen Kommentar mit @@manuela.pfeiffer@ism.de verfassen, damit der 1st Level zukünftig Tickets zu diesem Thema gleich der richtigen Gruppe zuordnen kann. Tipp für eine leichtere Zuordnung an die Standorte: Mit einem Mouse-Over werden jeweils der Standorte der Anfragensteller („Kunden“) und der Besitzer sichtbar, sofern die ISM-E-Mail-Adressen verwendet wurden.
Weiterleitung von Tickets	Die „Weiterleiten“-Funktion im Ticketsystem entspricht einer E-Mail, die aus dem Ticketsystem heraus versendet wird. Bitte diese Funktion nur nutzen, wenn sie tatsächlich benötigt wird (z.B. Rückfragen an beteiligte Dritte, die KEINEN Zugriff auf das Ticketsystem haben), ansonsten Rückfragen innerhalb des Ticketsystems durch Zuweisen des Tickets oder Verwenden der @@Funktion stellen.
Kommentare	Im Kommentarfeld unter jedem Ticket können mit @@ Personen informiert werden, u.a. wenn von denen ein Feedback notwendig ist.
Status-Werte im Ticketsystem/ Zwischeninformation versenden	Die Status-Werte werden wie folgt genutzt: <ul style="list-style-type: none"> • Status „neu“ und „offen“ heißt nicht gelöst • Status „geschlossen“ heißt (aus Sicht des Bearbeiters) final gelöst • Status „auf Rückantwort warten“ heißt, dass <ul style="list-style-type: none"> ○ auf Rückantwort des Ticketstellers gewartet wird oder ○ auf eine interne Rückantwort gewartet wird. <p>Sollte ein Ticket nicht in der vorgegebenen Zeit (s.u.) gelöst werden können (insbesondere im Fall „auf Rückantwort warten“), muss ein Feedback an die/den Anfragensteller(in) gegeben werden mit einer kurzen Information, wann mit einer Lösung zu rechnen ist. Im System muss sichtbar sein, dass der Ticketsteller (zwischen-)informiert ist: Antwort oder interner Hinweis.</p>
Prioritäten und Zeitfenster für Ticketbearbeitung	Unser Ziel ist die Zufriedenheit unserer Studierenden und Lehrpersonen und eine schnelle, kompetente Beantwortung von Problemen und Fragen. Daher müssen alle Tickets zeitnah beantwortet/gelöst werden. Generell werden Tickets von Studierenden höher priorisiert als Tickets von Mitarbeitenden. Folgende maximale Bearbeitungszeiten gelten für die Lösung eines Tickets. Werden diese Service-Ziele nicht eingehalten, eskalieren die Tickets: <ul style="list-style-type: none"> • Prio hoch (Tickets von Studierenden): Lösung in 48 Stunden • Prio normal (Tickets von Mitarbeitenden): Lösung in 72 Stunden • Prio niedrig: Lösung innerhalb von 7 Tage <p>Hinweis: Der Status der Tickets und die maximale Bearbeitungszeiten werden in regelmäßigen Reportings ausgewertet und den Team- und Abteilungsleitungen sowie der Geschäftsführung zur Verfügung gestellt.</p>
Tickets trennen/abspalten (optional)	Sollten Tickets abgespalten werden, da zwei oder mehrere Sachverhalte innerhalb eines Tickets angefragt werden, die unterschiedliche Bereiche treffen, bitte den Betreff des Tickets entsprechend umbenennen und die Bereiche über die interne Notiz in dem jeweiligen Ticket darüber informieren, dass der andere Teil der Frage in einem separaten Ticket gelöst wird.
Tickets verbinden (optional)	Sollten mehrere Tickets zum gleichen Sachverhalt von einer Person gestellt worden sein, können diese über „Ticket v“ / „zusammenfassen“ im Bearbeitungsbereich auf der rechten Seite zusammengeführt werden.

BEANTWORTEN DER ANFRAGEN

Wer antwortet	Werden Tickets von Team A an Team B zur Bearbeitung zugeordnet, ist das Team B, an das es zugeordnet wurde – soweit möglich und zielführend – auch für die Beantwortung des Tickets zuständig. Abweichungen bitte über das interne Hinweissfeld notieren.
Wie antworten	Die Anfragen werden bitte direkt aus dem Ticketsystem über die Funktion „Antworten“ (nicht aus Outlook) beantwortet. Dies gilt für alle Anfragsteller, auch bei internen Anfragen. Hinweis: Bei der Antwort geht die Ursprungsanfrage nicht automatisch als „Historie“ mit raus. Markiert man den relevanten Anfragentext vor dem Klick auf „antworten“, wird dieser in der Antwort mit aufgeführt. Alternativ sollte die Ausgangsfrage klar in der Antwort beschrieben werden, damit der Fall vollständig nachvollziehbar ist. Eine eindeutige Betreffzeile des Anfragenden hilft zusätzlich.
Schließen von Tickets, wenn beantwortet	Wenn das Ticket aus Sicht des Bearbeiters final beantwortet wurde, bitte das Ticket auf „geschlossen“ stellen, auch wenn evtl. noch Rückfragen beim Kunden auftauchen könnten. Das Ticket wird bei jeder Antwort des Kunden automatisch wieder auf „offen“ gesetzt und der/dem vorherigen Bearbeiter(in) zugeordnet. Erfolgt die Beantwortung der Anfrage auf anderem Weg (z.B. per Telefon), muss dies als Kommentar im Ticket notiert werden. Es muss immer nachvollziehbar sein, wie der Fall gelöst wurde.
Antragsteller (insb. Studierenden) keinen internen Verlauf weiterleiten	Der interne Verlauf sollte niemals an Studierende/Dozenten gesendet bzw. weitergeleitet werden.

EINSTELLUNGEN IM TICKETSYSTEM

Abwesenheit und Vertretung einstellen	Für den Vertretungsfall klicken Sie auf das Bild/Initialen unten links, dann auf Profil/Abwesenheit, dort können Sie dann Zeitraum und Vertretung eingeben und „aktivieren“.
Anwendertipp für Gruppenpostfach	Die z.B. tageweise Zuständigkeit/Verantwortung einer Person für das Gruppenpostfach und Bearbeitung bzw. Weiterleitung der Tickets hat sich in der Anwendung als zielführend erwiesen.
Signatur	Die Signatur ist je Gruppe voreingestellt.
Textbausteine	Textbausteine können allgemein oder je Gruppe durch die Administratoren erstellt werden. Dazu eine E-Mail an helpdesk@ism.de mit dem entsprechenden Text, der zuzuweisenden Gruppe sowie dem gewünschten Kürzel für die Schnellsuche schreiben.
Benachrichtigungen	Mit einem Klick auf das Bild/Initialen unten links, dann auf Profil/Benachrichtigungen, können Sie einstellen, wie Sie über neue Tickets, -Änderungen etc. benachrichtigt werden möchten. Die Spalte ganz rechts entspricht einer Benachrichtigung per E-Mail, die anderen klickbaren Optionen betreffen die Benachrichtigungen über das Vogel-Icon oben links innerhalb vom Ticketsystem. Für Mitarbeitende, die mehreren Gruppen im Ticketsystem zugeordnet sind, können die Benachrichtigungseinstellungen pro Gruppe separat vorgenommen werden.