



Zammad Helpdesk

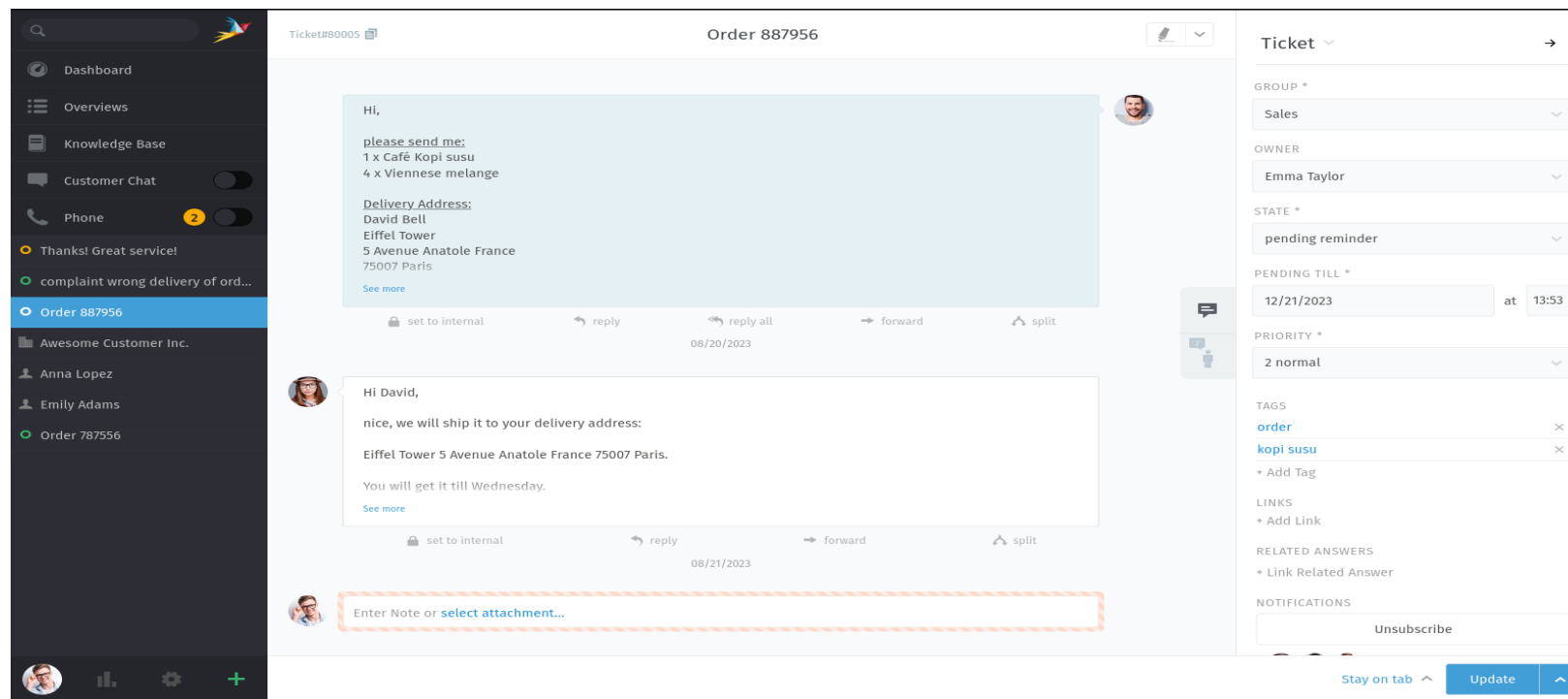
Οδηγός Χρήσης

Τι είναι το Ticket?

Στο Zammad, τα ticket χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση των αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών.

Την πρώτη φορά που ένας πελάτης στέλνει email σε εσάς (ή στην υπηρεσία) για κάτι, το Zammad δημιουργεί ένα νέο ticket.

Κάθε μήνυμα που αποστέλλεται μεταξύ εσάς και του πελάτη προστίθεται σε αυτό το ticket μέχρι να επιλυθεί το ζήτημα και να κλείσει τελικά το ticket.



The screenshot displays the Zammad interface for a specific ticket. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Overviews, Knowledge Base, Customer Chat, Phone, and a list of recent tickets including 'Order 887956'. The main area shows a conversation thread for 'Ticket#80005' related to 'Order 887956'. The first message, dated 08/20/2023, is from a customer: 'Hi, please send me: 1 x Café Kopi susu, 4 x Viennese melange. Delivery Address: David Bell, Eiffel Tower, 5 Avenue Anatole France, 75007 Paris'. The second message, dated 08/21/2023, is from a support agent: 'Hi David, nice, we will ship it to your delivery address: Eiffel Tower 5 Avenue Anatole France 75007 Paris. You will get it till Wednesday.' The interface includes various action buttons like 'set to internal', 'reply', 'reply all', 'forward', and 'split'. On the right, there is a 'Ticket' sidebar with fields for GROUP (Sales), OWNER (Emma Taylor), STATE (pending reminder), PENDING TILL (12/21/2023 at 13:53), and PRIORITY (2 normal). There are also sections for TAGS (order, kopi susu), LINKS, RELATED ANSWERS, and NOTIFICATIONS (Unsubscribe). At the bottom right, there are 'Stay on tab' and 'Update' buttons.








Έτσι, με μια βασική έννοια, ένα ticket είναι ένα νήμα μηνυμάτων μεταξύ εσάς και ενός πελάτη σχετικά με ένα και μόνο ζήτημα.

Αναζήτηση για Ticket

Έλεγχος του μενού επισκοπήσεων:

Οι προτεραιότητες των εισιτηρίων είναι χρωματικά κωδικοποιημένες

Υπάρχουν έξι ενσωματωμένες επισκοπήσεις (ο διαχειριστής του Zammad μπορεί να δημιουργήσει περισσότερες με προσαρμοσμένα φίλτρα):

- **Τα εισιτήρια που μου έχουν ανατεθεί** (μόνο ανοικτά/εκκρεμή)  
 - **Μη ανατεθειμένα & ανοικτά** 
- **Τα εκκρεμή εισιτήρια που έχουν φτάσει** (που έχουν προηγουμένως επισημανθεί ως εκκρεμή και είναι σήμερα απαιτητά) 
 - **Ανοικτά** (σε όλο το σύστημα) 
- **Εκκρεμείς εισηγήσεις** (σε όλο το σύστημα, που έχουν προηγουμένως επισημανθεί ως εκκρεμείς και σήμερα ληξιπρόθεσμες) 
 - **Κλιμακούμενα** (σε όλο το σύστημα, αποτυχία τήρησης συμφωνίας επιπέδου υπηρεσιών) 

	Κλειστό
	Συγχώνευση
	Αναβλήθηκε
	Νέο / Ανοικτό
	Κλιμακούμενο

Κάντε κλικ στην επιλογή Επισκοπήσεις στο κύριο μενού για να περιηγηθείτε στα εισιτήρια.

Dashboard

Overviews

Customer Chat

Phone

Thanks! Great service!

complaint wrong delivery of ord...

Awesome Customer Inc.

Emily Adams

Order 787556

My assigned Tickets 1

Open Banana Items 21

VIP Customers 4

Unassigned & Open 2

My pending reached Tickets 0

Open 10

Pending reached 1

Escalated 8

Open Banana Items

OPTIONS

<input type="checkbox"/>	TITLE	CUSTOMER	GROUP	PENDING...	LAST CONT...	CREATED AT ^
<input type="checkbox"/>	Order 777555	Anna Lopez (Awesome Cu...	Sales		2017-03-09	2017-03-08
<input type="checkbox"/>	Order 787556	Samuel Lee (Awesome Cu...	Sales	2017-12-...	2017-04-08	2017-04-06
<input type="checkbox"/>	Order 787956	Ryan Parker (Good Cust...	Sales		2017-05-08	2017-05-07
<input type="checkbox"/>	Order 887956	David Bell	Sales		2017-06-08	2017-06-07
<input type="checkbox"/>	complaint wrong delivery...	David Bell	Sales		2017-07-08	2017-07-07
<input type="checkbox"/>	complaint wrong items in...	Anna Lopez (Awesome Cu...	Sales		2017-07-08	2017-07-07
<input type="checkbox"/>	Thanks! Great service!	Emily Adams (Awesome C...	Sales		2017-09-07	2017-09-07
<input type="checkbox"/>	Need more information!	David Bell	Sales			2017-09-08

Οι 3 προεπιλεγμένες προτεραιότητες του Zamrad σας επιτρέπουν να βλέπετε καλύτερα τη σημασία των εισιτηρίων σας.

The screenshot displays a user interface for managing tickets. On the left, a sidebar lists various ticket categories with their respective counts. The 'Amazing Priorities' category is highlighted in black. The main area shows a table of tickets under the heading 'Amazing Priorities'. A white highlight box is placed over the first three rows of the table, which correspond to the 'Amazing Priorities' category.

<input type="checkbox"/>	#	TITLE	STATE	CREATED AT
<input type="checkbox"/>	31017	High Priority	new	just now
<input type="checkbox"/>	31016	Normal Priority	new	just now
<input type="checkbox"/>	31015	Low Priority	new	1 minute ago

My Assigned Tickets 4

Open Banana Items 17

VIP Customers 7

Unassigned & Open Tickets 4

My Pending Reached Tickets 0

My Subscribed Tickets 2

Open Tickets 12

Pending Reached Tickets 0

Escalated Tickets 0

Amazing Priorities 3

Amazing Priorities

OPTIONS

Δημιουργία Ticket I

Κάντε κλικ στο κουμπί **+** για να δημιουργήσετε ένα νέο εισιτήριο. Ο προεπιλεγμένος τύπος εισιτηρίου είναι Received Call.

The screenshot displays a CRM interface for creating a new ticket. On the left, a dark sidebar contains navigation options: Dashboard, Overviews, Knowledge Base, Customer Chat, Phone (with a notification badge), and a list of recent tickets. At the bottom of the sidebar, a green plus sign (+) is highlighted with an orange arrow. The main content area is titled 'New Ticket' and features three tabs: 'Received Call' (selected), 'Outbound Call', and 'Send Email'. Below the tabs are input fields for 'TITLE *', 'CUSTOMER *' (with a dropdown menu), and 'TEXT *' (with a 'select attachment...' link). At the bottom of the form, there are dropdown menus for 'GROUP *', 'OWNER', 'STATE', and 'PRIORITY *' (set to '2 normal'). A 'TAGS' field is also present. On the right side, a 'Templates' panel indicates that no template has been created yet and provides instructions on how to create one, including a 'Save new template' link.

Δημιουργία Ticket II

Ένας πράκτορας μπορεί να δημιουργήσει τρεις τύπους εισιτηρίων:

1. Παραληφθείσα κλήση για θέματα που ξεκινούν από έναν πελάτη μέσω τηλεφώνου. Καταγράψτε τις λεπτομέρειες της συνομιλίας σας. Αυτές οι σημειώσεις δεν θα αποσταλούν στον πελάτη (αν και μπορεί να τις δει αν έχει λογαριασμό Zammad).
2. Εξερχόμενη κλήση για θέματα που ξεκινούν από έναν πράκτορα μέσω τηλεφώνου.
3. Αποστολή email για θέματα που δρομολογούνται από έναν πράκτορα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

TEXT

select attachment...

Μόλις επιλεγεί ένας πελάτης, το προφίλ του θα είναι προσβάσιμο από το παράθυρο εισιτηρίων.

Συμπλήρωση της φόρμας

Τίτλος

Ο τίτλος του εισιτηρίου θα χρησιμοποιηθεί ως γραμμή θέματος για όλες τις αλληλογραφίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πελάτης

Κατά την εισαγωγή ενός πελάτη, το μενού αυτόματης συμπλήρωσης αναζητά μόνο διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πρέπει να επιλέξετε μια επιλογή από το μενού αυτόματης συμπλήρωσης ή αλλιώς να δημιουργήσετε έναν νέο πελάτη.

Δεν μπορείτε να αναθέσετε ένα εισιτήριο σε περισσότερους από έναν πελάτες.

Nikoletta Anna Kapogianni

EMAIL
nknakapo@gmail.com

NOTE

TICKETS
open (1)
closed (2)

Πελάτες Customers

Χρησιμοποιήστε το παράθυρο εισιτηρίων για να προβάλετε και να διαχειριστείτε τα προφίλ πελατών.

Customer ▾ →

- Change Customer
- Edit Customer

nknakapo@gmail.com

NOTE

TICKETS
closed (4)

Αν ο πελάτης έχει και άλλα εισιτήρια, μπορείτε να δείτε μια περίληψη όταν περνάτε με το ποντίκι πάνω από τις ετικέτες «ανοικτά/κλειστά».

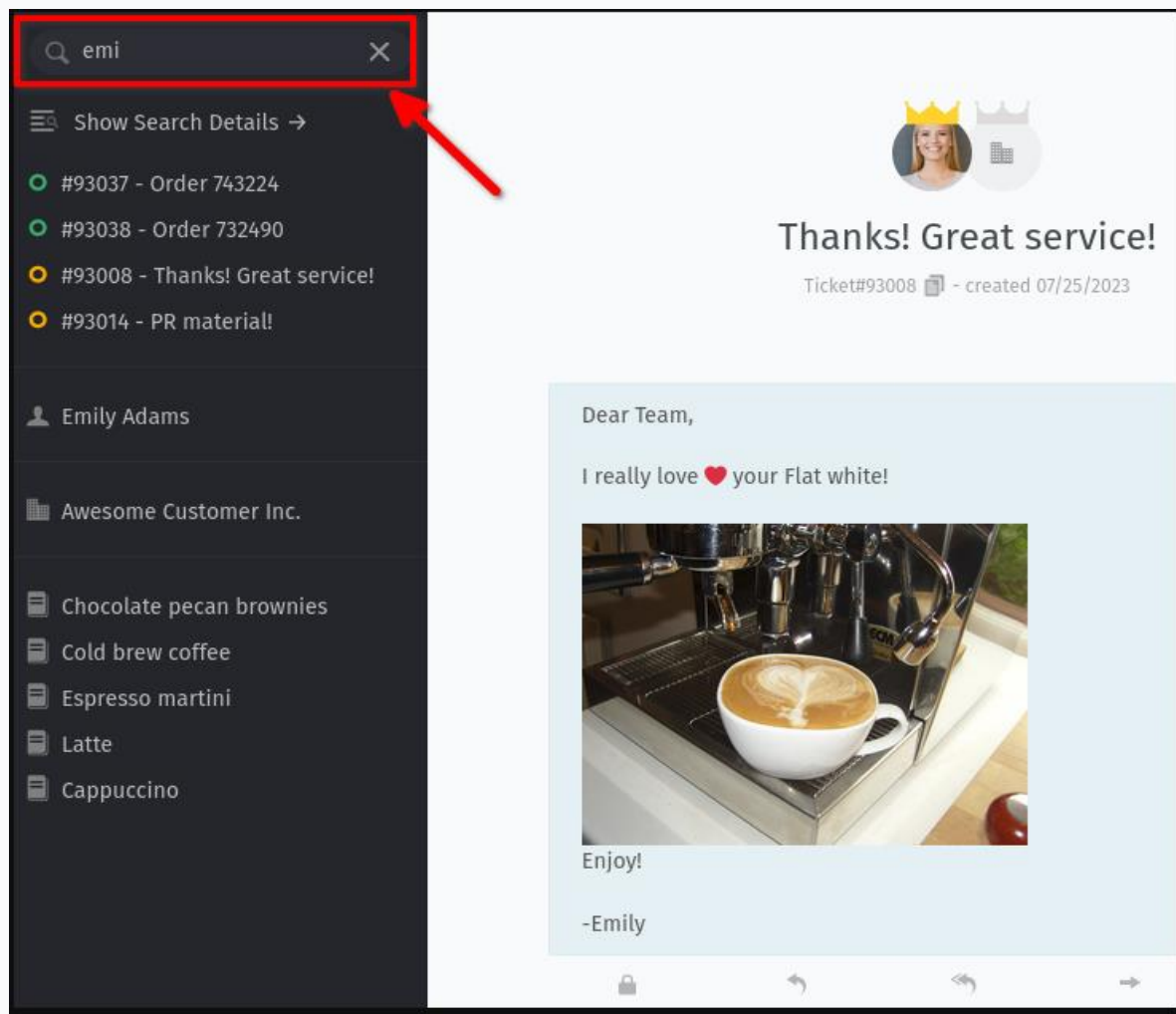
Edit: User

FIRST NAME	LAST NAME
<input type="text" value="Nikoletta"/>	<input type="text" value="Anna Kapogianni"/>
EMAIL	WEB
<input type="text" value="nknakapo@gmail.com"/>	<input type="text"/>
PHONE	MOBILE
<input type="text"/>	<input type="text"/>
FAX	ORGANIZATION [?]
<input type="text"/>	<input type="text" value="Search..."/>
SECONDARY ORGANIZATIONS	DEPARTMENT
<input type="text" value="Search..."/>	<input type="text"/>
ADDRESS	VIP
<input type="text"/>	<input type="text" value="no"/>
NOTE [?]	
<input type="text"/>	
ACTIVE *	
<input type="text" value="active"/>	

[Cancel & Go Back](#)

Αναζήτηση Ticket

Τα αποτελέσματα εμφανίζονται αμέσως κάτω από τη γραμμή αναζήτησης καθώς πληκτρολογείτε.



Τα αποτελέσματα καλύπτουν επίσης:

- 🗨️ αρχεία καταγραφής συνομιλίας,
- 👤 πελάτες και
- 🏢 οργανισμούς.

🔍 Ακολουθούν μερικά μόνο από τα μέρη που θα αναζητήσει η μηχανή αναζήτησης:

📄 θέμα/περιεχόμενο του μηνύματος

👤 ονόματα παραληπτών και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

📎 κείμενο σε συνημμένα αρχεία (πραγματικά!)


📄 μεταδεδομένα χρήστη/οργανισμού (π.χ. σημειώσεις που είναι αποθηκευμένες σε προφίλ πελατών)

Συνεχίζοντας ...

Κάθε φορά που ανοίγετε ένα εισιτήριο, θα εμφανίζεται μια νέα καταχώρηση στη λίστα καρτελών σας στο κύριο μενού.

Το Zammad δημιουργεί αυτόματα αντίγραφα ασφαλείας των μη αποθηκευμένων αλλαγών σας σε όλες τις ανοιχτές καρτέλες.

Απάντηση σε μεμονωμένα μηνύματα


Χρησιμοποιήστε το κουμπί  **reply** κάτω από ένα μήνυμα για να απαντήσετε απευθείας σε αυτό.


Μια πρόσθετη επιλογή  **reply all** θα εμφανίζεται για μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με πολλούς παραλήπτες.

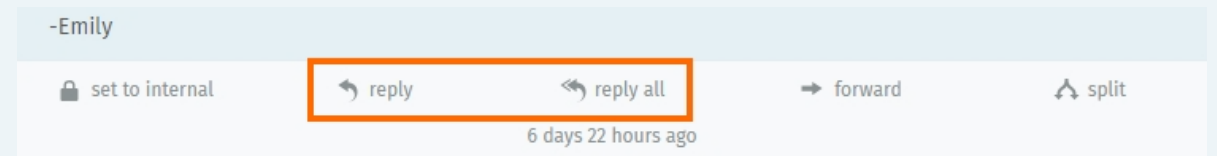
Όπως και με τα νέα μηνύματα, η απάντησή σας θα εμφανίζεται στο τέλος του νήματος.

Επιτρέπεται η προώθηση μηνύματων (τα συνημμένα συμπεριλαμβάνονται αυτόματα)

Σε γενικές γραμμές, "εργασία σε υπάρχοντα εισιτήρια" σημαίνει να παρακολουθείτε την αλληλογραφία ενός πελάτη στην προβολή νήματος. Αυτό μπορείτε να το κάνετε με:

 απαντώντας σε ένα μεμονωμένο μήνυμα, ή

 προσθέτοντας ένα μήνυμα/μια σημείωση σε ολόκληρο το εισιτήριο.



Προσθήκη νέων μηνυμάτων | σημειώσεων

Για να απαντήσω στον πελάτη θα πρέπει πρώτα να πατήσω το κουμπί κάτω από το πλαίσιο

← reply | reply all

Ειδάλλως δημιουργείται απλά μία σημείωση




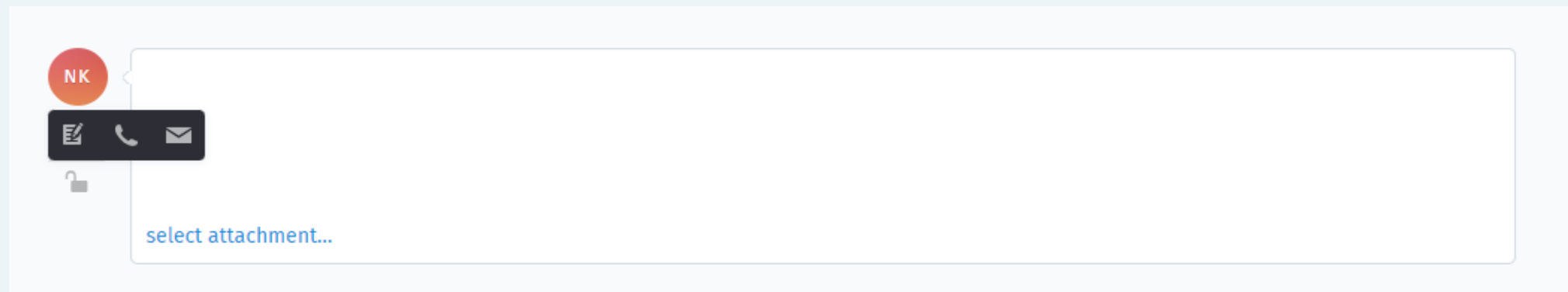
Σημειώστε μια υπενθύμιση για τον εαυτό σας και τους άλλους πράκτορες όταν έρχονται νέες πληροφορίες (από προεπιλογή κρυμμένες από τον πελάτη).



Στείλτε ένα email σε οποιονδήποτε σχετικά με το εισιτήριο. Το όνομα του εισιτηρίου θα χρησιμοποιηθεί για τη γραμμή θέματος (κάντε κλικ στον τίτλο για να το μετονομάσετε).



Μπορείτε να αλλάξετε την ορατότητα ενός άρθρου κάνοντας κλικ στο κουμπί 



Ρυθμίσεις Εισιτηρίων

Χρήση του παραθύρου εισιτηρίων για τη διαχείριση των ρυθμίσεων ενός εισιτηρίου:

- Ομάδα
- Ιδιοκτήτης
- Κατάσταση
- Προτεραιότητα
- Ετικέτες

The screenshot displays a ticket management interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Overviews, Knowledge Base, Customer Chat, and Phone. The main area shows a ticket for 'Order 887956' with a message from a customer: 'Hi, please send me: 1 x Café Kopi susu, 4 x Viennese melange. Delivery Address: David Bell, Eiffel Tower, 5 Avenue Anatole France, 75007 Paris.' A response from a support agent follows: 'Hi David, nice, we will ship it to your delivery address: Eiffel Tower 5 Avenue Anatole France 75007 Paris. You will get it till Wednesday.' On the right, a settings panel for the ticket is highlighted with a red box. It includes fields for 'GROUP' (Sales), 'OWNER' (Emma Taylor), 'STATE' (pending reminder), 'PENDING TILL' (12/21/2023 at 13:53), and 'PRIORITY' (2 normal). A red arrow points to a speech bubble icon in the chat area. At the bottom of the chat area, there is a text input field with the placeholder 'Enter Note or select attachment...'. The interface also shows a 'Stay on tab' button and an 'Update' button at the bottom right.

Ομάδα Group

Οι ομάδες είναι μια μορφή ελέγχου πρόσβασης που σας επιτρέπει να καθορίσετε ποιοι πράκτορες επιτρέπεται να κάνουν τι σε ένα συγκεκριμένο εισιτήριο.



Μπορείτε να ελέγξετε σε ποιες ομάδες ανήκετε στην ενότητα Ειδοποιήσεις των ρυθμίσεων χρήστη σας

Ticket ▾ →

GROUP *

Βιβλιοθήκη-Ιδρυματικό Αποθετήριο HELLAN ▾

OWNER

- ▾

STATE *

new ▾

PRIORITY *

2 low ▾



Ticket ▾ →

GROUP *

▾

- < Βιβλιοθήκη
- Βιβλιοθήκη-Ιδρυματικό Αποθετήριο HELLANI...
- Βιβλιοθήκη-Helpdesk Υποδομής Χωρικών Δεδ...

new ▾

PRIORITY *

2 low ▾

Εάν ανήκετε σε περισσότερες από μία ομάδες, μπορείτε να αναθέσετε εκ νέου ένα εισιτήριο από μία από τις ομάδες σας σε μία άλλη.

Ιδιοκτήτης **Owner**

Ο ιδιοκτήτης ενός εισιτηρίου είναι απλώς ο πράκτορας που είναι επί του παρόντος υπεύθυνος γι' αυτό.

Ποιανού δουλειά είναι η ανάθεση εισιτηρίων;

Εξαρτάται από τη ροή εργασιών του οργανισμού, αλλά στις περισσότερες περιπτώσεις, θα αναθέσετε εισιτήρια στον εαυτό σας όταν επιλέγετε ένα θέμα για να εργαστείτε από τη δεξαμενή νέων εισιτηρίων.

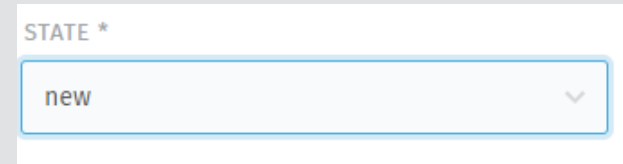


Οποιοσδήποτε πράκτορας μπορεί να αναθέσει ένα εισιτήριο σε οποιονδήποτε άλλον, αρκεί και οι δύο να έχουν τα απαιτούμενα δικαιώματα για την ομάδα του εισιτηρίου.

Κατάσταση **State**

Η κατάσταση ενός εισιτηρίου αναφέρεται στην πρόοδό του προς την ολοκλήρωση και μπορεί να είναι μία από τις ακόλουθες:

- Νέα **new**
- Ανοιχτό **open**
- Κλειστό **closed**
- συγχωνευμένο (αυτό το εισιτήριο έχει συγχωνευτεί σε άλλο εισιτήριο. Ελέγξτε είτε τα συνδεδεμένα εισιτήρια είτε το ιστορικό των εισιτηρίων για να μάθετε περισσότερα) **merged**
- εκκρεμεί το κλείσιμο (δηλ. έχει προγραμματιστεί να κλείσει αυτόματα σε μεταγενέστερη ημερομηνία) **pending close**
- εκκρεμεί υπενθύμιση (δηλ. είναι κρυμμένο, αλλά έχει προγραμματιστεί να εμφανιστεί ξανά σε μεταγενέστερη ημερομηνία) **pending reminder**



A screenshot of a web form element. It features a label 'STATE *' above a dropdown menu. The dropdown menu is currently open, showing the selected option 'new' and a small downward-pointing arrow on the right side of the menu box.

Η κατάσταση σηματοδοτεί κάτι περισσότερο από την πρόοδο:

χρησιμοποιεί τις πληροφορίες κατάστασης για να μετρήσει πόσος χρόνος χρειάζεται για να λάβουν οι πελάτες απάντηση σε ένα νέο εισιτήριο ή για να επιλυθούν πλήρως τα προβλήματά τους.

Σε ένα νέο εισιτήριο, η πελάτισσα δεν έχει ακόμη λάβει την πρώτη της απάντηση για το ζήτημα. Σε ένα ανοικτό εισιτήριο, ο πελάτης έχει λάβει μια πρώτη απάντηση, αλλά το ζήτημα δεν έχει ακόμη επιλυθεί.

Προτεραιότητα **Priority**

Η προτεραιότητα ενός εισιτηρίου είναι απλώς μια κατάταξη (από το 1 έως το 3) του πόσο επείγον ή σημαντικό είναι.

PRIORITY *

2 low



My Assigned Tickets 4

Open Banana Items 17

VIP Customers 7

Unassigned & Open Tickets 4

My Pending Reached Tickets 0

My Subscribed Tickets 2

Open Tickets 12

Pending Reached Tickets 0

Escalated Tickets 0

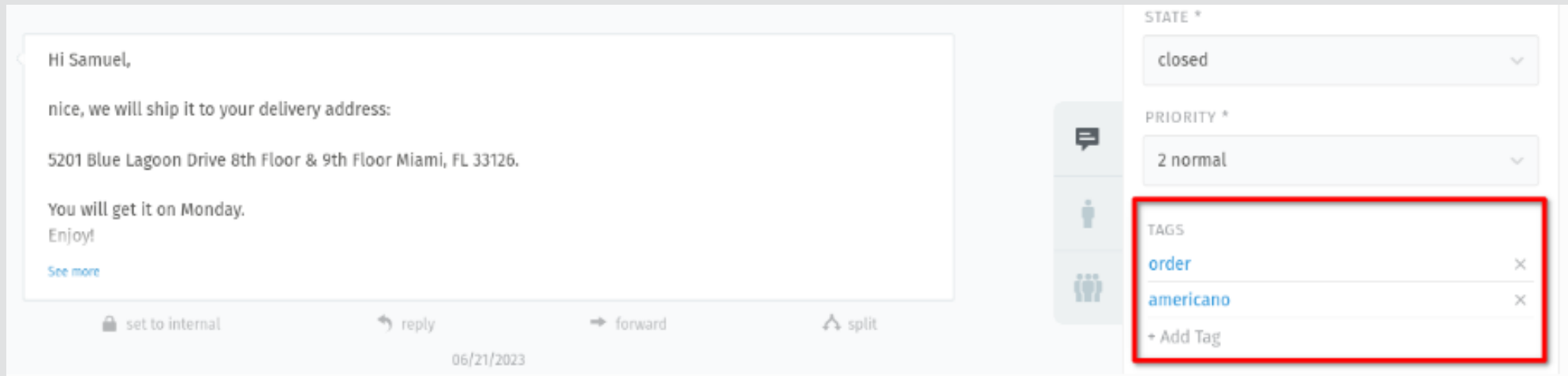
Amazing Priorities 3

Amazing Priorities OPTIONS

<input type="checkbox"/>	#	TITLE	STATE	CREATED AT
<input type="checkbox"/>	31017	High Priority	new	just now
<input type="checkbox"/>	31016	Normal Priority	new	just now
<input type="checkbox"/>	31015	Low Priority	new	1 minute ago

Ετικέτες Tags

Οι ετικέτες είναι προσαρμοσμένες ετικέτες που μπορούν να εφαρμοστούν στα εισιτήρια για να διευκολύνουν την εύρεσή τους στο μέλλον.



The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a ticket message is shown with the following content:

Hi Samuel,
nice, we will ship it to your delivery address:
5201 Blue Lagoon Drive 8th Floor & 9th Floor Miami, FL 33126.
You will get it on Monday.
Enjoy!
[See more](#)

Below the message, there are action buttons: "set to internal", "reply", "forward", and "split". The date "06/21/2023" is displayed at the bottom of the message area.

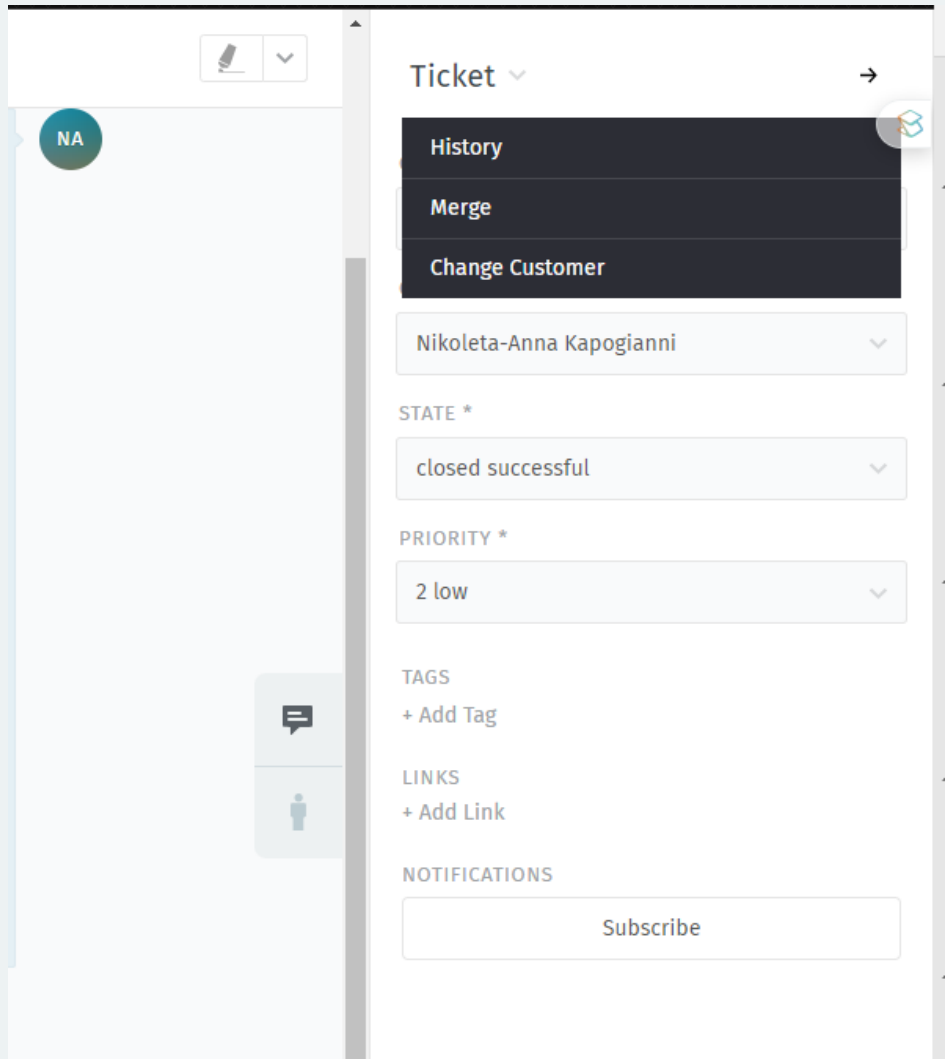
On the right side, there is a sidebar with several sections:

- STATE ***: A dropdown menu showing "closed".
- PRIORITY ***: A dropdown menu showing "2 normal".
- TAGS**: A section containing two tags: "order" and "americano", each with a close button (X). This section is highlighted with a red border.
- + Add Tag**: A button to add a new tag.

Αναζήτηση εισιτηρίων με μια συγκεκριμένη ετικέτα με το φίλτρο αναζήτησης tags: Για παράδειγμα, βρείτε όλα τα εισιτήρια με την ετικέτα order αναζητώντας tags: order.

Ενέργειες εισιτηρίων | Συγχώνευση Εισιτηρίων I

Εάν υπάρχουν δύο ή περισσότερα εισιτήρια για το ίδιο ζήτημα, ίσως θελήσετε να τα συγχωνεύσετε σε ένα.



The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a 'Ticket' dropdown menu with a right arrow. Below it, a dark dropdown menu is open, showing three options: 'History', 'Merge', and 'Change Customer'. The 'Merge' option is highlighted. Below the dropdown menu, there are several form fields: a customer name field with 'Nikoleta-Anna Kapogianni', a 'STATE *' field with 'closed successful', and a 'PRIORITY *' field with '2 low'. There are also sections for 'TAGS' (+ Add Tag), 'LINKS' (+ Add Link), and 'NOTIFICATIONS' with a 'Subscribe' button.

Παράδειγμα

Ο πελάτης στέλνει ένα νέο email το οποίο δεν μπορεί να αντιστοιχιστεί στο υπάρχον εισιτήριο (π.χ. λείπει η αναφορά του εισιτηρίου επειδή ο πελάτης στέλνει ένα εντελώς νέο email αντί να απαντήσει στο υπάρχον θέμα).



Η συγχώνευση ενός εισιτηρίου μεταφέρει όλα τα μηνύματα και τις σημειώσεις του εισιτηρίου από το σημείο όπου επιλέγετε τη συγχώνευση στο επιλεγμένο.

Ενέργειες εισιτηρίων | Συγχώνευση Εισιτηρίων II

Η συγχώνευση γίνεται είτε εισάγοντας τον αριθμό εισιτηρίου

Είτε επιλέγοντας το

Merge

MERGE TO TICKET#

202402272800242

RECENT CUSTOMER TICKETS

NO ENTRIES

RECENTLY VIEWED TICKETS

	#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	CREATED AT
<input type="radio"/>	202403052800...	ΑΙΤΗΜΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ	Kostas Tsagkas	Βιβλιοθήκη >...	5 days 17 hours ago
<input checked="" type="radio"/>	202402272800...	test3	Nikoletta Anna Kapogianni	Βιβλιοθήκη >...	02/27/2024
<input type="radio"/>	202402212842...	Test	Nikoletta Anna Kapogianni	Βιβλιοθήκη >...	02/21/2024
<input type="radio"/>	202311222800...	Αναζήτηση τεκμηρίου Γκριζας...	Πέρρης Βουγιούκας (external...	Βιβλιοθήκη >...	11/22/2023

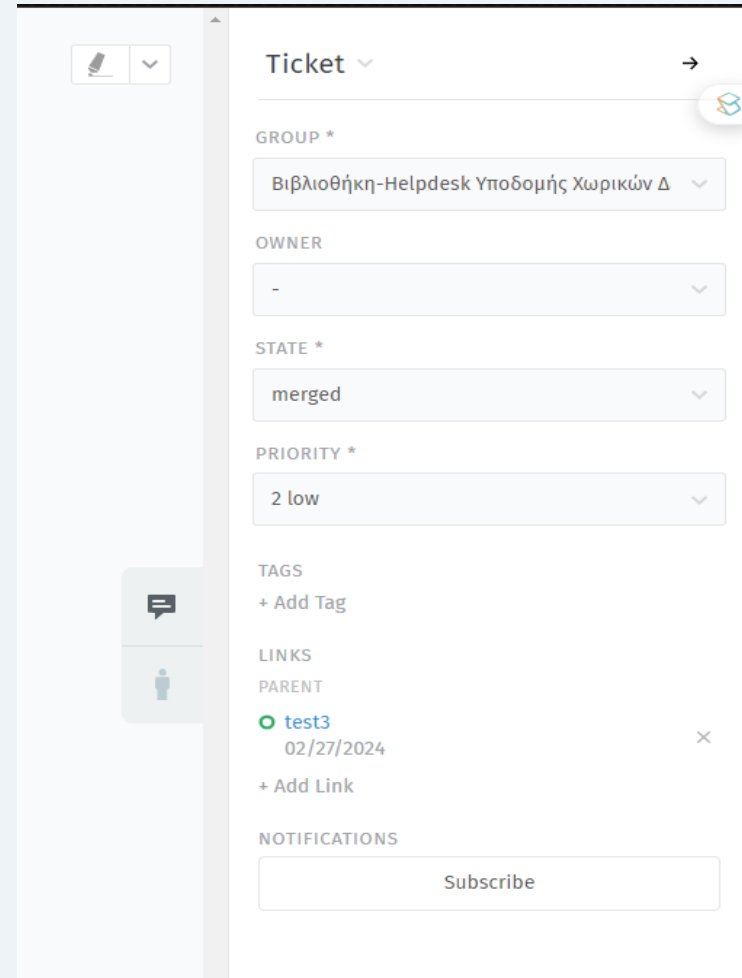
[Cancel & Go Back](#) [Submit](#)

Εάν ο πελάτης έχει ήδη υπάρχον εισιτήριο, αυτό θα εμφανιστεί στην ενότητα "Πρόσφατα εισιτήρια πελατών". Μπορείτε ούτως ή άλλως να δείτε τα τελευταία εισιτήρια που είδατε στην ενότητα "Πρόσφατα εισιτήρια".

Ενέργειες εισιτηρίων | Αποτέλεσμα μετά τη συγχώνευση

Τα λήμματα μεταφέρονται στα επιλεγμένα εισιτήρια. Το εισιτήριο στο οποίο εκτελέσατε τη συγχώνευση εξακολουθεί να υπάρχει με τις ακόλουθες αλλαγές:

- Τα ληφθέντα αντικείμενα έχουν αντικατασταθεί από την ετικέτα "συγχωνευμένα".
- Η κατάσταση έχει αλλάξει σε "συγχωνευμένα".
- Το εισιτήριο συνδέεται με το "γονικό" του εισιτήριο



Ticket

GROUP *

Βιβλιοθήκη-Helpdesk Υποδομής Χωρικών Δ

OWNER

-

STATE *

merged

PRIORITY *

2 low

TAGS

+ Add Tag

LINKS

PARENT

test3
02/27/2024

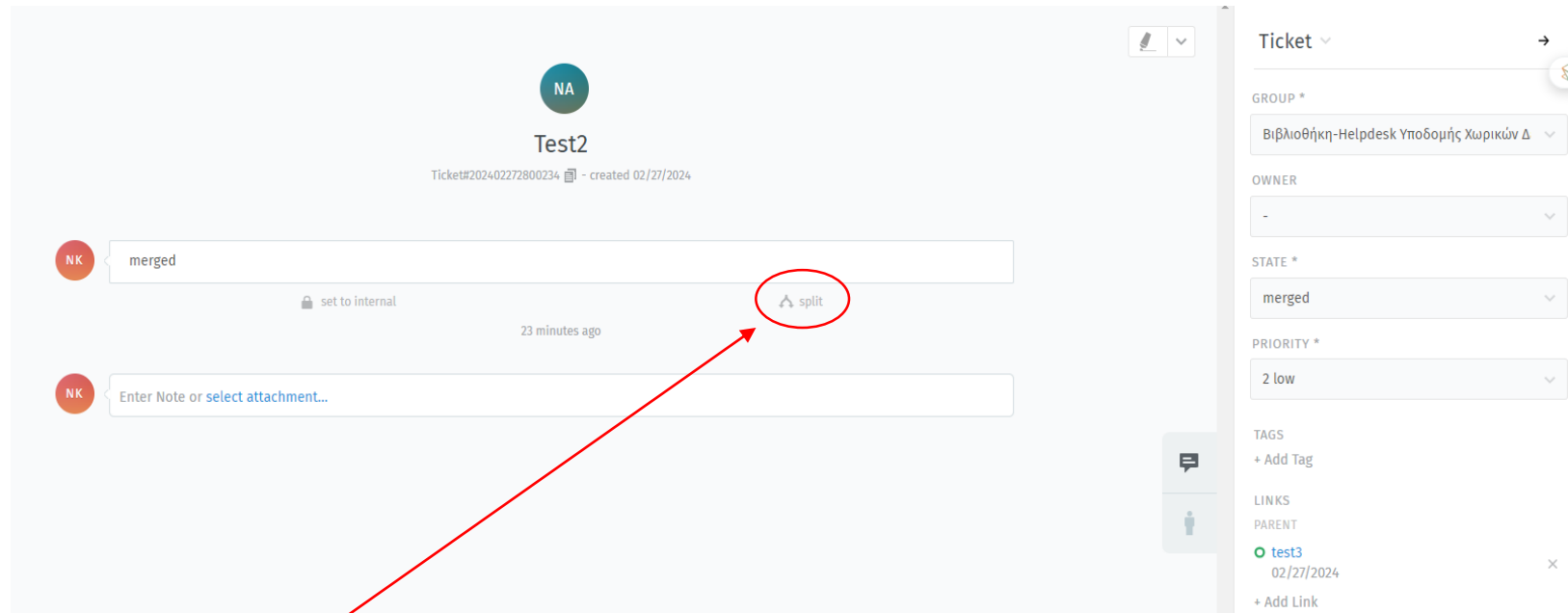
+ Add Link

NOTIFICATIONS

Subscribe

Ενέργειες εισιτηρίων | Διαχωρισμός εισιτηρίων |

Εισιτήρια που περιλαμβάνουν περισσότερα από ένα ζητήματα ή να απαιτούν την προσοχή δύο διαφορετικών τμημάτων (π.χ. παράρτημα και hellanicus). Μπορεί να διαχωριστεί σε ένα μεμονωμένο μήνυμα σε δικό του εισιτήριο.



The screenshot displays a ticket management interface. At the top, a user profile for 'NA' is shown with the name 'Test2' and the ticket ID 'Ticket#202402272800234' created on '02/27/2024'. Below this, a message history shows a 'merged' status with a 'set to internal' lock icon and a timestamp of '23 minutes ago'. A red circle highlights a 'split' button with a right-pointing arrow icon. A red arrow points from the bottom text to this button. The right sidebar contains a 'Ticket' dropdown menu and several filterable fields: 'GROUP *' (Bιβλιοθήκη-Helpdesk Υποδομής Χωρικών Δ), 'OWNER' (-), 'STATE *' (merged), and 'PRIORITY *' (2 low). At the bottom of the sidebar, there are sections for 'TAGS' (+ Add Tag), 'LINKS' (PARENT: test3, 02/27/2024), and '+ Add Link'.

Μπορεί να διαχωριστεί σε ένα μεμονωμένο μήνυμα σε δικό του εισιτήριο. Κατά τη διάσπαση ενός εισιτηρίου, το μήνυμα-στόχος εισάγεται στο παράθυρο διαλόγου νέου εισιτηρίου.

Ενέργειες εισιτηρίων | Σύνδεση εισιτηρίων

Όταν προκύπτουν εισιτήρια για συναφή ζητήματα, μπορούν να συνδέονται μεταξύ τους για ευκολότερη αναφορά.

Τύποι συνδέσεων

Υπάρχουν διαφορετικοί τύποι συνδέσεων μεταξύ εισιτηρίων, όπως ίσως έχετε ήδη δει στην ενότητα Συγχώνευση εισιτηρίων ή Διαχωρισμός εισιτηρίων:

- σύνδεσμοι γονέων/παιδιών και
- κανονικοί σύνδεσμοι

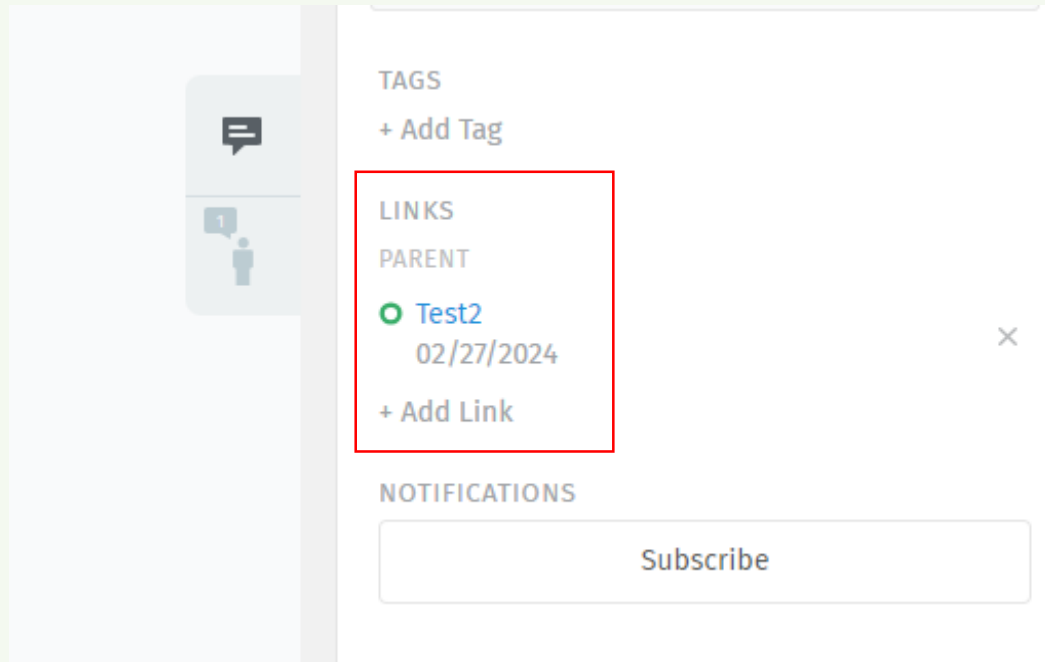


Το πρώτο ζεύγος χρησιμοποιείται για διαχωρισμένα και συγχωνευμένα εισιτήρια.
Ο κανονικός σύνδεσμος είναι χρήσιμος όταν δεν υπάρχει λογική ιεραρχία μεταξύ των εισιτηρίων.

Ωστόσο, αν έχετε ένα κύριο θέμα και θέλετε να δημιουργήσετε επιμέρους εργασίες, θα μπορούσατε να συνδέσετε το κύριο ως γονέα των επιμέρους εισιτηρίων.

Σύνδεση εισιτηρίων | Πως να συνδέσετε |

Κάτω από την ενότητα "Ετικέτες" μπορείτε να βρείτε την ενότητα "Σύνδεσμοι":



Κάντε κλικ στο κουμπί **+** Προσθήκη συνδέσμου για να αποκτήσετε πρόσβαση στο παράθυρο διαλόγου συνδέσμου.

Επιπλέον, μπορείτε να επιλέξετε τον τύπο συνδέσμου από το αναπτυσσόμενο μενού. Μπορείτε να συνδέσετε με ένα ή περισσότερα εισιτήρια για κάθε τύπο.

Σύνδεση εισιτηρίων | Πως να συνδέσετε II

Διάλογος συνδέσμου

Μπορείτε να εισαγάγετε τον αριθμό εισιτηρίου του εισιτηρίου με το οποίο θέλετε να συνδέσετε. Εναλλακτικά, μπορείτε να επιλέξετε από την λίστα

Link

Link Ticket as of Ticket# 202403112800507

RECENT CUSTOMER TICKETS

NO ENTRIES

RECENTLY VIEWED TICKETS

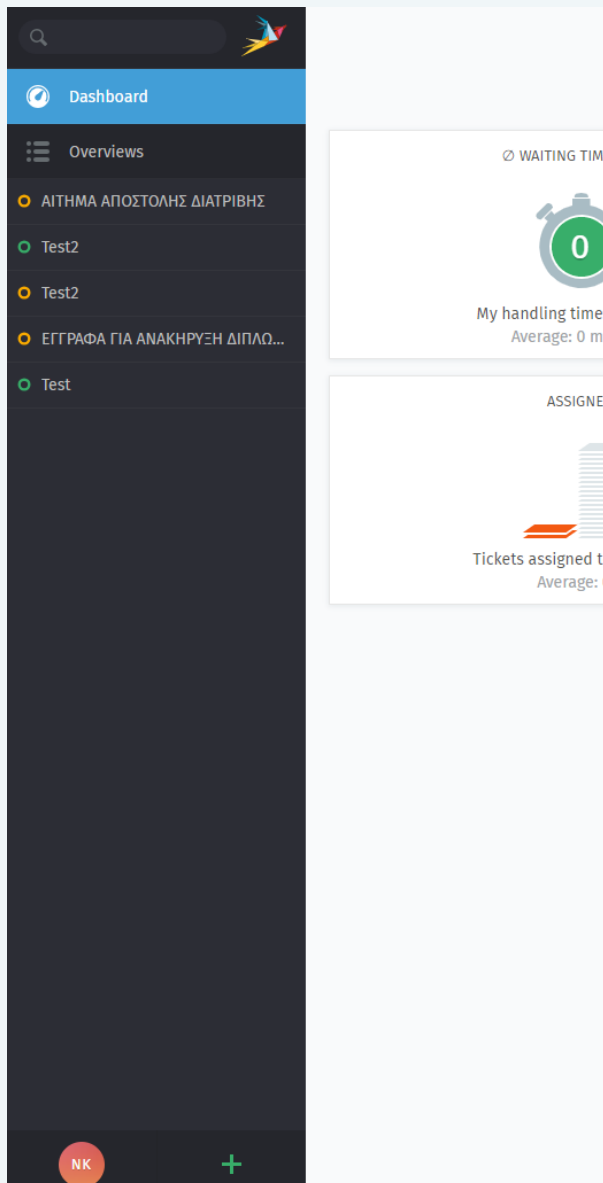
#	TITLE	CUSTOMER	GROUP	CREATED AT
<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	202402... test3	Nikoletta Anna K...	Βιβλιο...	02/27/2024
<input type="radio"/>	202403... ΑΙΤΗΜΑ ΑΠΟΣΤΟΛ...	Kostas Tsagkas	Βιβλιο...	5 days 18 hour...
<input type="radio"/>	202402... Test	Nikoletta Anna K...	Βιβλιο...	02/21/2024
<input type="radio"/>	2023112... Αναζήτηση τεκμη...	Πέρρης Βουγιούκ...	Βιβλιο...	11/22/2023

[Cancel & Go Back](#)



Εάν ο πελάτης έχει ένα υπάρχον εισιτήριο, αυτό θα εμφανιστεί στην ενότητα "Πρόσφατα εισιτήρια πελατών"

Καρτέλες **Tabs**



Καθώς κάνετε κλικ στο Zammapad, θα δείτε μια λίστα καταχωρήσεων να εμφανίζεται στην περιοχή του κύριου μενού. Αυτές είναι οι ανοιχτές καρτέλες σας.

Μπορείτε να εναλλάσσετε ελεύθερα μεταξύ των ανοικτών καρτελών χωρίς να χάνετε τη δουλειά σας - όλες οι μη αποθηκευμένες αλλαγές δημιουργούνται αυτόματα αντίγραφα ασφαλείας στον διακομιστή.

Ποια στοιχεία ανοίγουν σε νέα "καρτέλα";

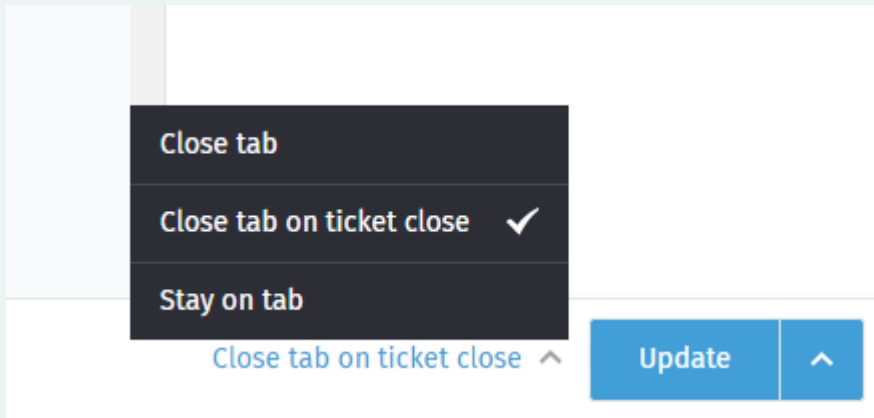
1. Υπάρχοντα εισιτήρια
2. Νέα εισιτήρια
3. Χρήστες
4. Οργανισμοί

Οι καταστάσεις εισιτηρίων είναι χρωματικά κωδικοποιημένες:

	Κλειστό
	Συγχώνευση
	Αναβλήθηκε
	Νέο / Ανοιχτό
	Κλιμακούμενο

- ✓ Μια παλλόμενη κουκκίδα σημαίνει ότι ένα εισιτήριο έχει νέα δραστηριότητα από την τελευταία φορά που το είδατε.
- ✓ Σύρετε και αφήστε τις καρτέλες για να τις αναδιατάξετε.

Συμπεριφορά καρτελών



Η συμπεριφορά μιας καρτέλας μπορεί να ρυθμιστεί από τον διαχειριστή. Ωστόσο, μπορείτε να παρακάμψετε αυτή τη ρύθμιση με βάση την προσωπική σας προτίμηση.



Για να παρακάμψετε τις ρυθμίσεις του διαχειριστή σας, απλά επιλέξτε την ενέργεια που προτιμάτε. Η ρύθμιση απομνημονεύεται μέχρι να την ξαναλλάξετε.

Κλείσιμο καρτέλας

Μετά την ενημέρωση (update) του εισιτηρίου, θα κλείσει αυτόματα η καρτέλα. Θα επιστρέψετε στην τελευταία προβολή που ήταν ανοιχτή.

Κλείσιμο καρτέλας κατά το κλείσιμο του εισιτηρίου

Οι καρτέλες του εισιτηρίου θα κλείσουν μόνο αν αλλάξετε την κατάσταση σε "κλειστό" κατά την ενημέρωση του εισιτηρίου.

Αυτό δεν ισχύει για τις εκκρεμείς καταστάσεις που καταλήγουν σε κλειστές καταστάσεις.

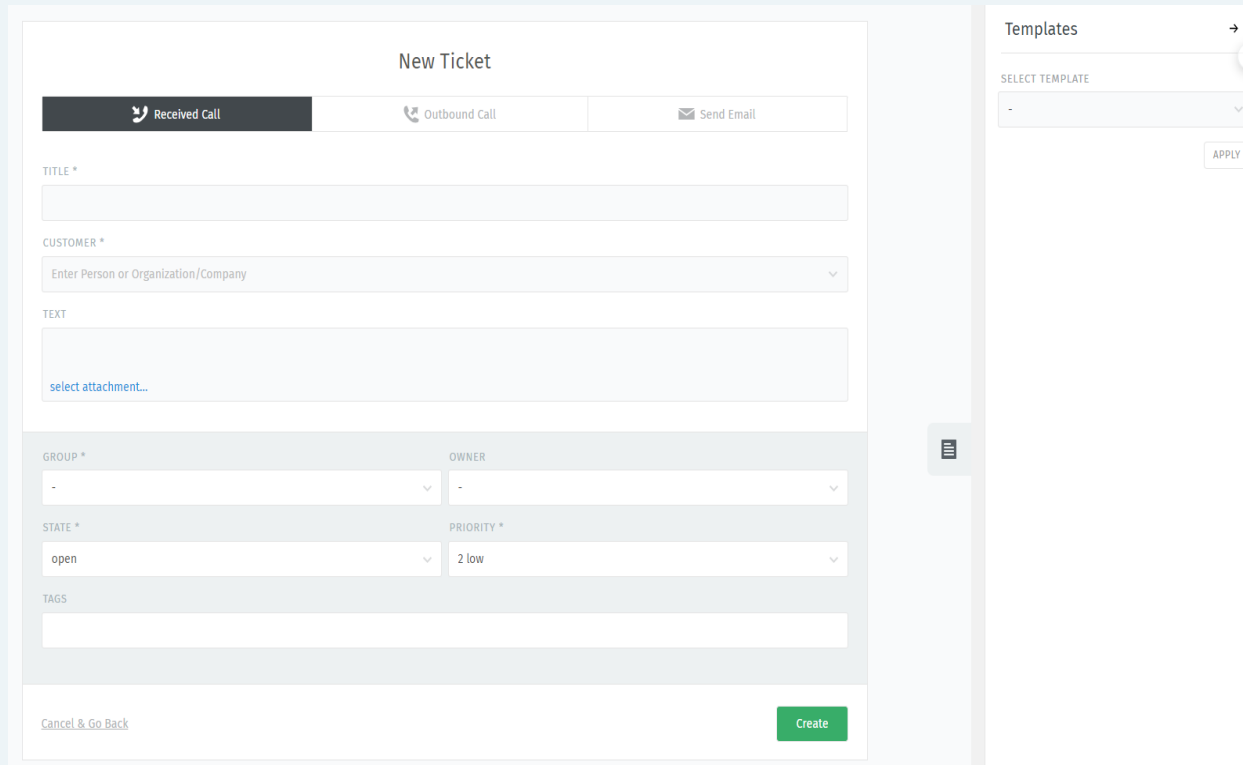
Επόμενο στην επισκόπηση

Εάν ανοίξατε ένα εισιτήριο από οποιαδήποτε επισκόπηση, θα μεταβείτε στο επόμενο εισιτήριο στην εν λόγω επισκόπηση.

Παραμονή στην καρτέλα

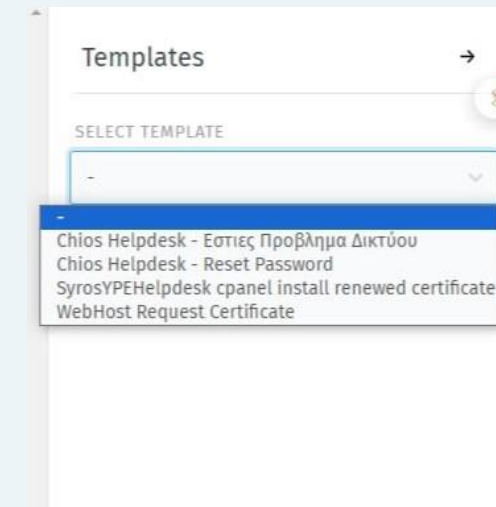
Η ενημέρωση του εισιτηρίου δεν έχει καμία επίδραση στην καρτέλα.

Πρότυπα εισιτηρίων **Templates**



The image shows a 'New Ticket' form on the left and a 'Templates' sidebar on the right. The form has several sections: 'Received Call', 'Outbound Call', and 'Send Email' buttons at the top. Below are fields for 'TITLE *', 'CUSTOMER *' (with a dropdown), 'TEXT' (with an attachment link), 'GROUP *' and 'OWNER' (dropdowns), 'STATE *' (dropdown with 'open') and 'PRIORITY *' (dropdown with '2 low'), and 'TAGS'. At the bottom are 'Cancel & Go Back' and 'Create' buttons. The 'Templates' sidebar has a 'SELECT TEMPLATE' dropdown and an 'APPLY' button.

Σε κάθε διάλογο νέου εισιτηρίου χρησιμοποιήστε την καρτέλα στα δεξιά για να εμφανίσετε τη στήλη Πρότυπα. Εάν υπάρχουν πρότυπα για να εφαρμόσετε, θα σας παρέχεται μια αναπτυσσόμενη λίστα για να επιλέξετε.



Επιλέξτε ένα κατάλληλο πρότυπο και πατήστε Εφαρμογή. Τα διαμορφωμένα πεδία του εισιτηρίου θα συμπληρωθούν με τα δεδομένα από το πρότυπο.

Έλεγχος των στατιστικών σας

Ελέγξτε το ταμπλό για μια γρήγορη σύνοψη των στατιστικών σας (ενημερώνεται κάθε 30 λεπτά).

1. ∅ Χρόνος αναμονής σήμερα

Πόση ώρα χρειάστηκε να περιμένει κάθε πελάτης, κατά μέσο όρο, για να λάβει απάντηση από εσάς σήμερα;

2. Διάθεση

Πόσα κλιμακούμενα εισιτήρια έχετε ανοιχτά αυτή τη στιγμή;

3. Διανομή καναλιών

Από πού προέρχονται όλα τα εισιτήριά σας; (Εμφανίζει τα εισιτήρια που δημιουργήθηκαν τις τελευταίες επτά ημέρες, επίσης ταξινομημένα κατά εισερχόμενα έναντι εξερχόμενων).

4. Εκχωρημένο

Από όλα τα ανοικτά εισιτήρια (σε ολόκληρη την εταιρεία), πόσα σας έχουν ανατεθεί επί του παρόντος;

5. Τα εισιτήρια μου σε επεξεργασία

Σε ποιο ποσοστό των εισιτηρίων σας απαντήσατε ή ενημερώσατε τις τελευταίες 24 ώρες;

6. Ποσοστό επαναλειτουργίας

Πόσα από τα κλειστά σας εισιτήρια έχουν ανοίξει εκ νέου τις τελευταίες επτά ημέρες;

