



Service Administration

ADITO Software GmbH

Ab Version 2026.10.0 | Oktober 2026





Screenshots

Das UX-Design von ADITO wird kontinuierlich für Sie optimiert. Es kann daher zu Abweichungen bei den Screenshots kommen.

Gendergerechte Sprache

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Dokumentation das generische Maskulinum verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen beziehen sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.

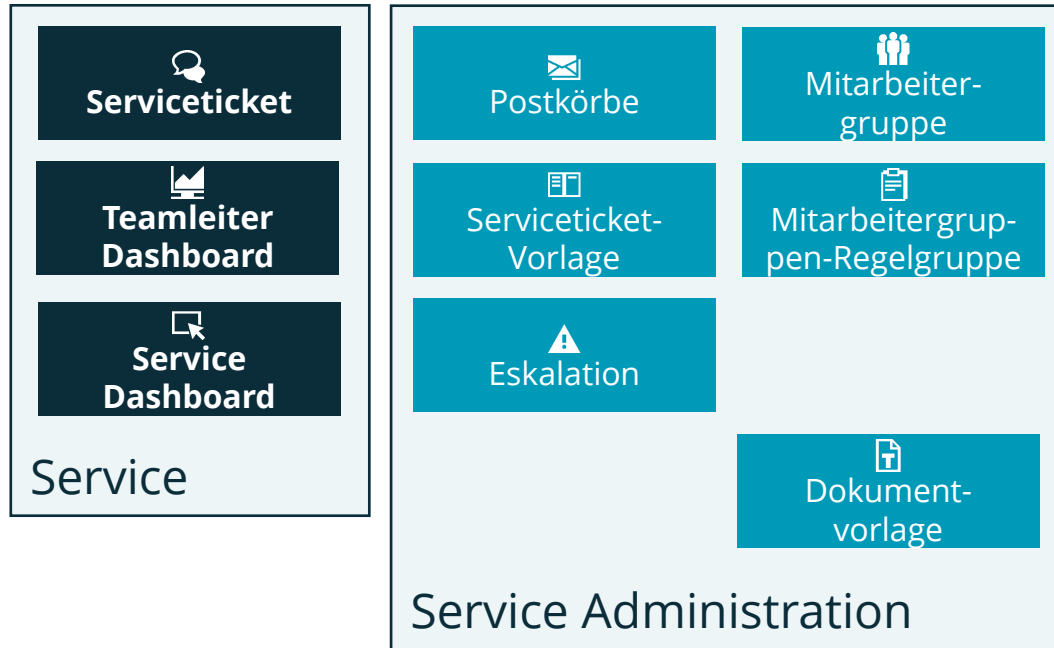


Agenda

Service Administration (Fachadministrator)

- Überblick
 - Postkorb ohne Mailanbindung
 - Postkorb mit Mailanbindung
- Serviceticket-Vorlage
 - Überblick
 - Vorlage anlegen
- Postkörbe
 - Überblick
 - Exkurs Mailbridge Konfiguration
 - Postkorb anlegen
 - Exkurs Konfiguration „Technischer Nutzer“
 - Zuordnung von Postfächern
 - Anbindung für Fax und Voicemail
 - Servicetickets im Überblick
 - Statistik
- Mitarbeitergruppen
 - Überblick
 - Mitarbeitergruppe anlegen
- Mitarbeitergruppen-Regelgruppen
- Eskalation
- Bounce-Management
- Dokumentvorlagen

Menügruppe „Service“ und „Service Administration“

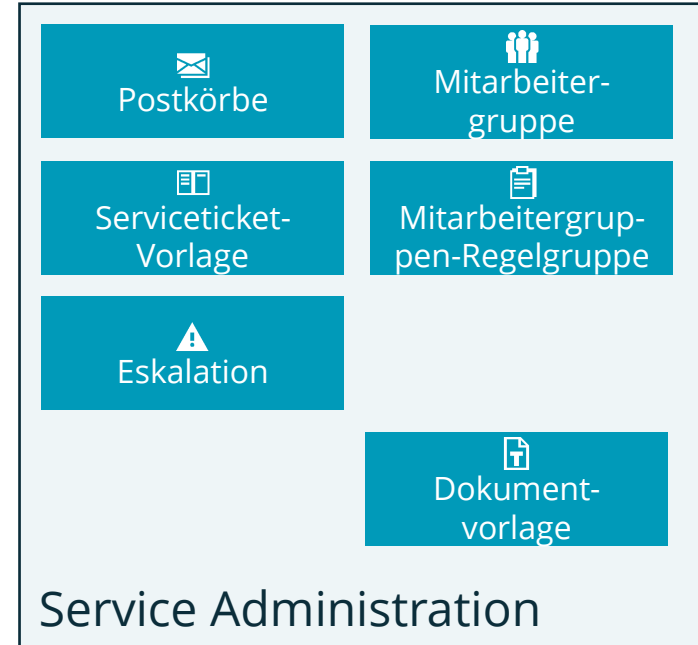


■ Durch Anwender regelmäßig in Verwendung

■ Vorab durch Administrator anzulegen, dann gelegentliche Anpassungen

Menügruppe „Service Administration“

- **Postkörbe:** logische Datentöpfe für Tickets
 - **Serviceticket-Vorlagen:** Vorlagen zur automatischen und manuellen Erfassung neuer Servicetickets
- **Mitarbeitergruppe:** Einteilung der Servicemitarbeiter in Expertengruppen
 - **Mitarbeitergruppen-Regelgruppe:** Konfigurationen für die Zuweisung von Servicetickets an die Servicemitarbeiter
- **Escalation:** Kriterien, für eine automatisierte Eskalation definieren und Benachrichtigungsvorlage erstellen



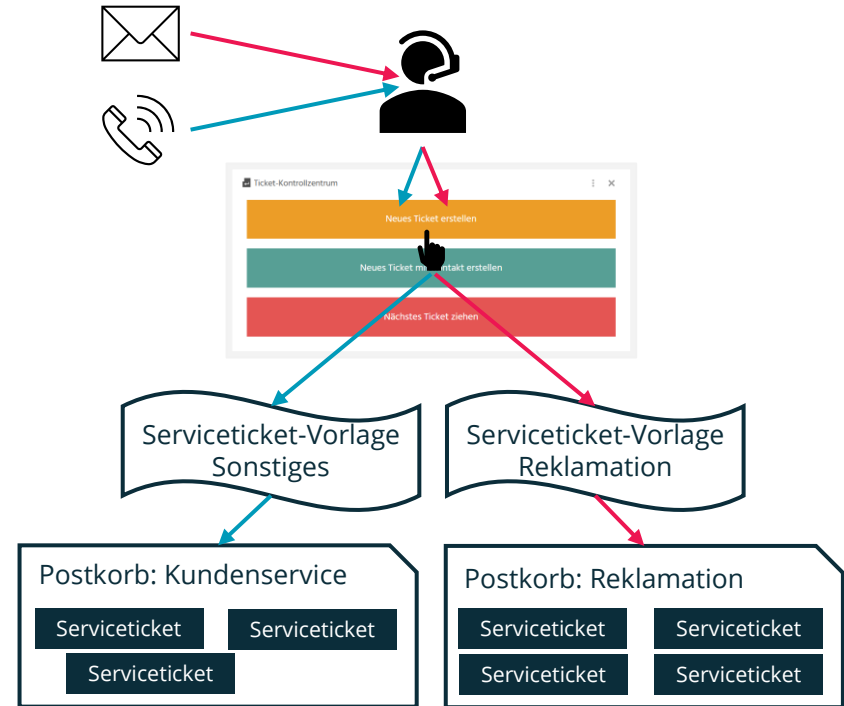
Postkorb ohne Mailanbindung

Serviceticket wird manuell angelegt

Der Servicemitarbeiter erhält Anfragen, Reklamationen, usw. per Telefon, Brief, usw. und erstellt ein Serviceticket.

Sofern eine passende Serviceticket-Vorlage existiert, kann der Servicemitarbeiter diese verwenden.

Durch die gewählte Serviceticket-Vorlage oder durch die manuelle Auswahl durch den Servicemitarbeiter wird das Serviceticket einem Postkorb zugewiesen.



Postkorb mit Mailanbindung

Serviceticket wird automatisch angelegt

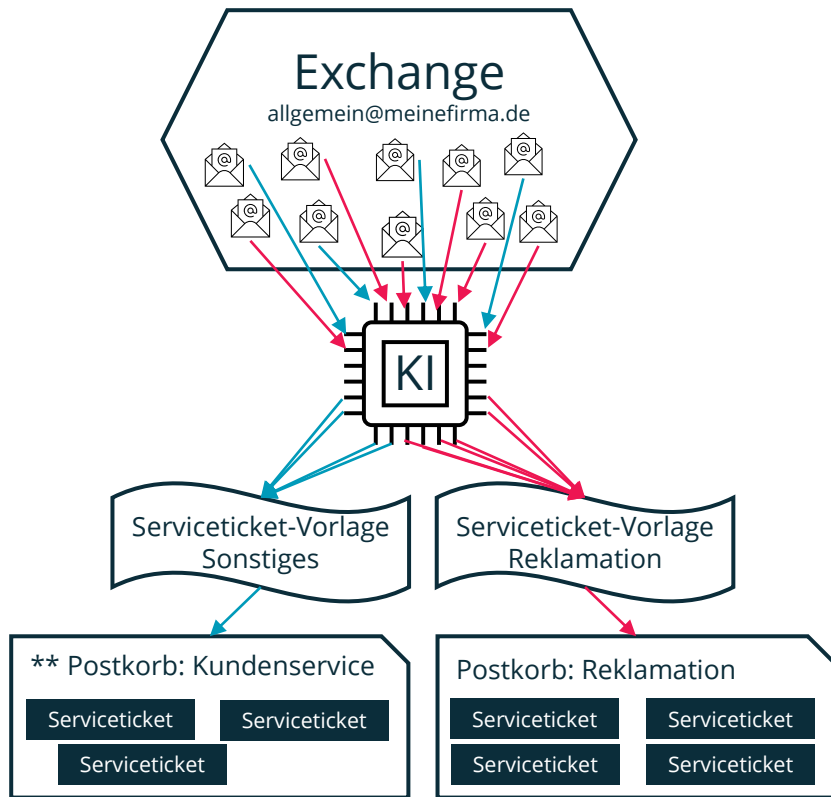
Per E-Mail gehen Anfragen, Reklamationen, usw. im Exchange-Server ein.

Die KI sucht nach einer passende Serviceticket-Vorlage und erstellt unter Verwendung der gefundenen Serviceticket-Vorlage ein Serviceticket. Wenn der KI-Prozess fehlschlägt, wird die Standard-Ticketvorlage verwendet, die an dem Postfach hinterlegt ist, in dem die E-Mail eingegangen ist.

Das Serviceticket wird dem Postkorb zugewiesen, der in der Serviceticket-Vorlage hinterlegt ist.



Wird im Betreff der E-Mail eine Ticketnummer gefunden, wird kein neues Ticket angelegt, sondern es wird an dem bestehenden Serviceticket eine Aktivität mit der eingehenden E-Mail hinterlegt.

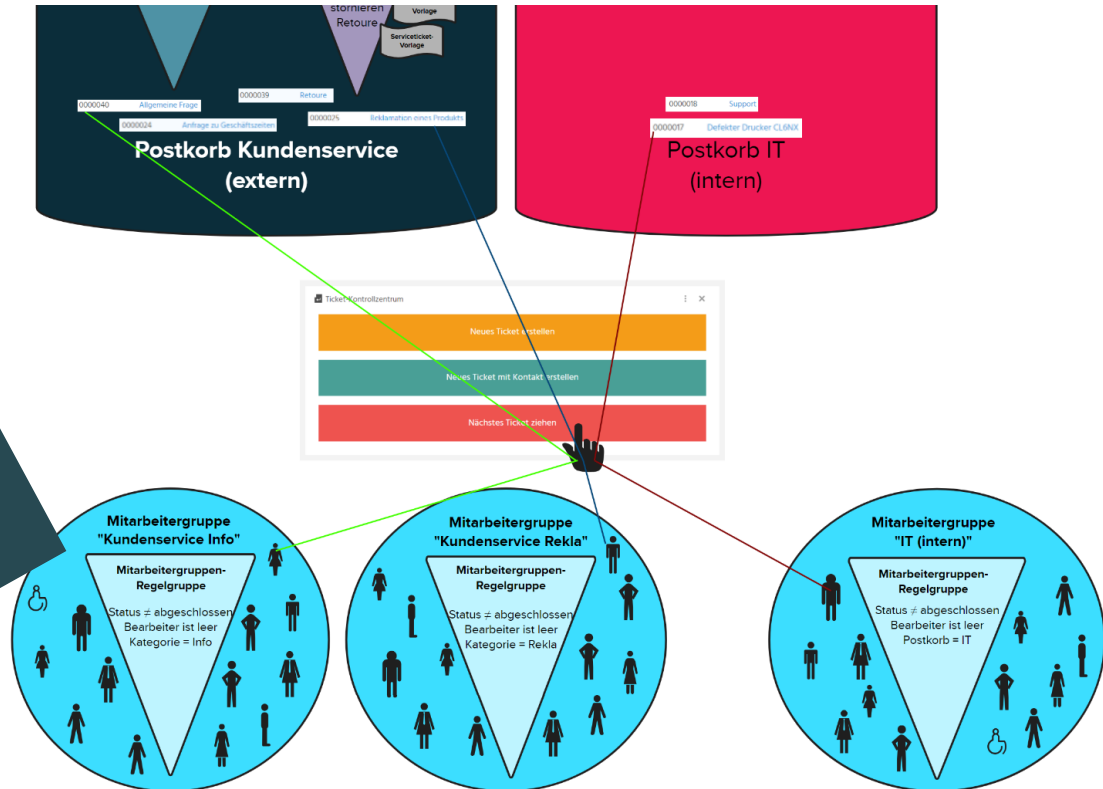


Ticketbearbeitung

Nächstes Ticket ziehen

Mitarbeitergruppen und Mitarbeitergruppen-Regelgruppen nutzen Sie, **um zu konfigurieren, welche Servicetickets ein Anwender mit Hilfe des Buttons „Nächstes Ticket ziehen“ ziehen kann.**

Weisen Sie dazu den Mitarbeitergruppen Mitarbeiter zu, die für die Bearbeitung von Servicetickets zuständig sind. **Mit Hilfe der Mitarbeitergruppen-Regelgruppen definieren Sie, welche Tickets die die Mitarbeiter ziehen dürfen.** Die Mitarbeitergruppen-Regelgruppen ordnen Sie dazu den Mitarbeitergruppen zu.





Serviceticket- Vorlage

Serviceticket-Vorlage



Wofür werden Serviceticket-Vorlagen benötigt?

In der Serviceticket-Vorlage werden bspw. die Felder „Postkorb“, „Kategorie“, „Priorität“ und „Status“ vordefiniert.

Manuell erstellte Servicetickets

Wird die Vorlage beim Anlegen eines Servicetickets ausgewählt, werden die in der Vorlage definierten Werte in die Felder des Servicetickets übernommen.

Automatisch erstellte Servicetickets

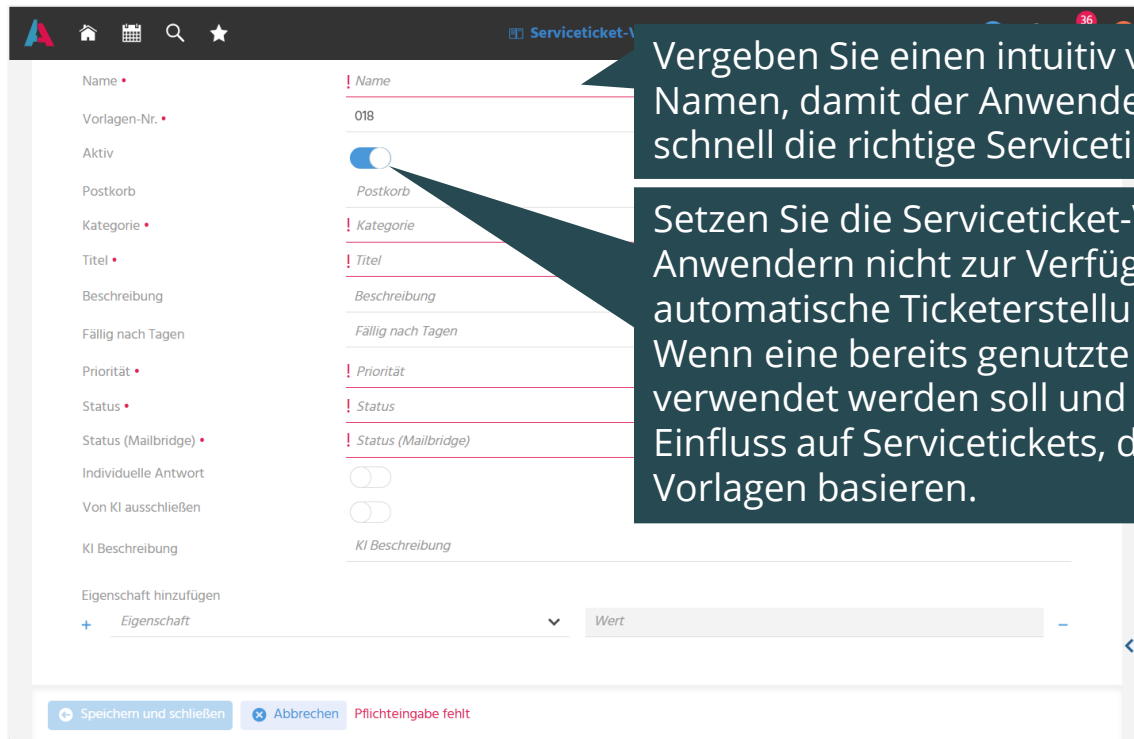
Für automatisch erstellte Servicetickets werden die Serviceticket-Vorlagen und die eingehende E-Mail inklusive Anhänge in einem Prompt an das LLM übergeben. Die KI prüft den Betreff, Inhalt und Anhänge* der E-Mail und schaut welche Beschreibung/welcher Titel einer Vorlage dazu am besten passt. Das LLM liefert dann diese Vorlage an die Mailbridge, die daraus ein Serviceticket erstellt.

* Dabei werden nur Anhänge berücksichtigt, in denen Content als Text enthalten ist (gängige Dateitypen wie bspw. pdf, txt, docx). Anhänge in denen kein Text enthalten ist, sowie Bilder in Anhängen werden von der KI nicht berücksichtigt.



Serviceticket-Vorlage

Serviceticket-Vorlage anlegen (1/5)

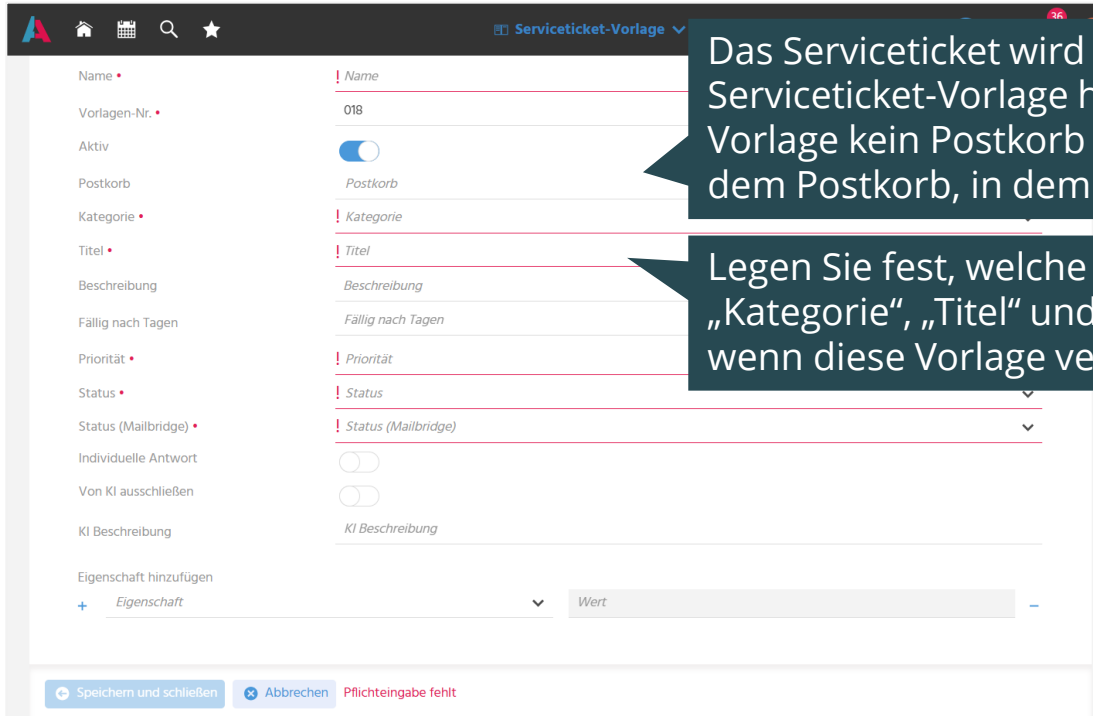


Vergeben Sie einen intuitiv verständlichen, aussagekräftigen Namen, damit der Anwender beim Anlegen des Servicetickets schnell die richtige Serviceticket-Vorlage findet.

Setzen Sie die Serviceticket-Vorlage inaktiv, wenn sie den Anwendern nicht zur Verfügung stehen soll bzw. für die automatische Ticketerstellung nicht zur Verfügung stehen soll. Wenn eine bereits genutzte Serviceticket-Vorlage nicht mehr verwendet werden soll und deaktiviert wird, hat das keinen Einfluss auf Servicetickets, die auf den „alten“ Serviceticket-Vorlagen basieren.

Serviceticket-Vorlage

Serviceticket-Vorlage anlegen (2/5)

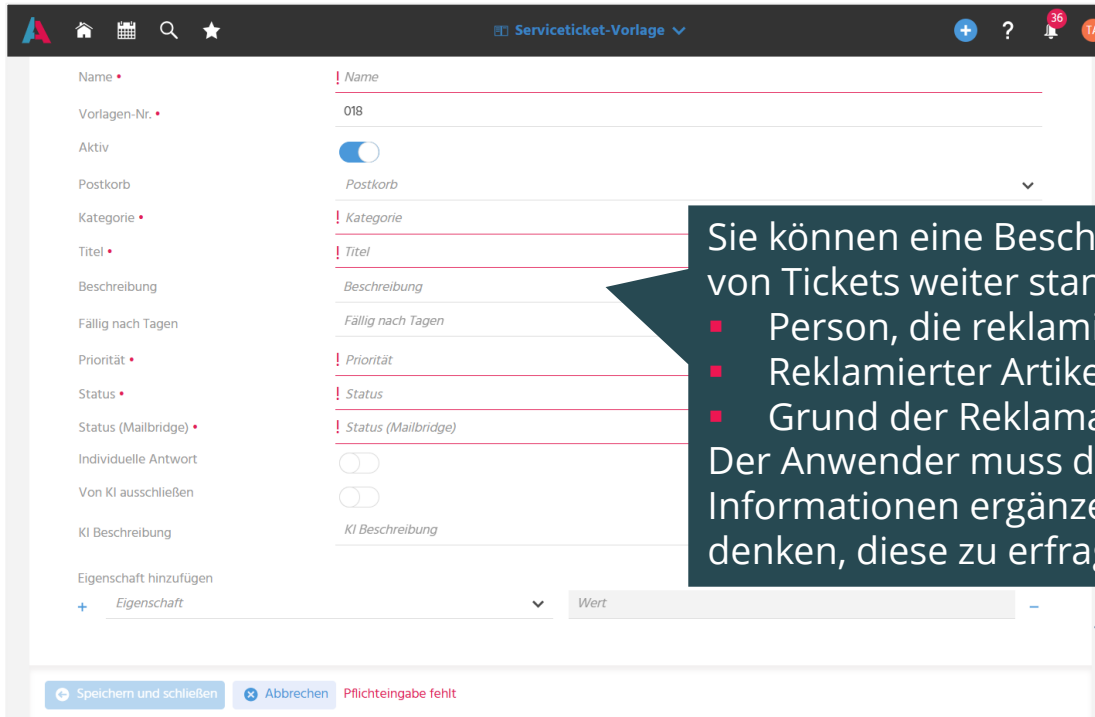


Das Serviceticket wird dem Postkorb zugewiesen, der in der Serviceticket-Vorlage hinterlegt ist. Ist in einer Serviceticket-Vorlage kein Postkorb hinterlegt, bleibt das Serviceticket in dem Postkorb, in dem es eingegangen ist.

Legen Sie fest, welche Werte im Serviceticket in den Feldern „Kategorie“, „Titel“ und „Priorität“ gesetzt werden sollen, wenn diese Vorlage verwendet wird.

Serviceticket-Vorlage

Serviceticket-Vorlage anlegen (2/5)



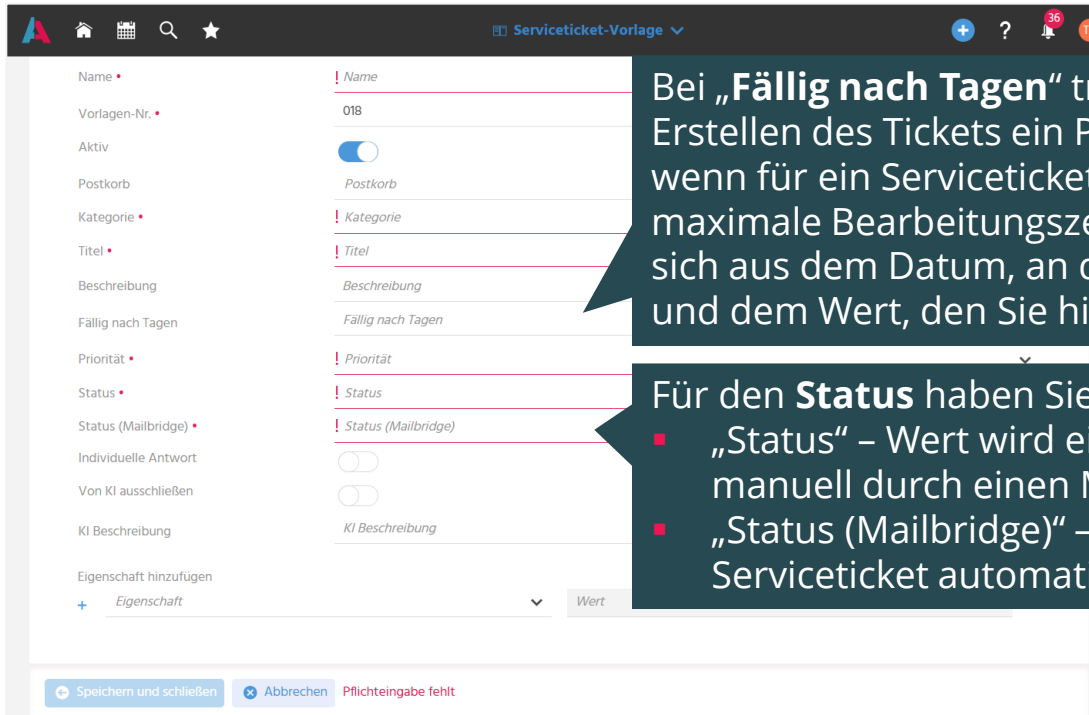
Sie können eine Beschreibung hinterlegen, die das Anlegen von Tickets weiter standardisiert. Bei Reklamationen bspw.

- Person, die reklamiert:
- Reklamierter Artikel:
- Grund der Reklamation:

Der Anwender muss dann nur noch die geforderten Informationen ergänzen, muss aber nicht selbst daran denken, diese zu erfragen.

Serviceticket-Vorlage

Serviceticket-Vorlage anlegen (3/5)



Label	Input
Name	! Name
Vorlagen-Nr.	018
Aktiv	☒
Postkorb	Postkorb
Kategorie	! Kategorie
Titel	! Titel
Beschreibung	Beschreibung
Fällig nach Tagen	Fällig nach Tagen
Priorität	! Priorität
Status	! Status
Status (Mailbridge)	! Status (Mailbridge)
Individuelle Antwort	☐
Von KI ausschließen	☐
KI Beschreibung	KI Beschreibung
Eigenschaft hinzufügen	

+ Eigenschaft Wert

Speichern und schließen Abbrechen Pflichteingabe fehlt

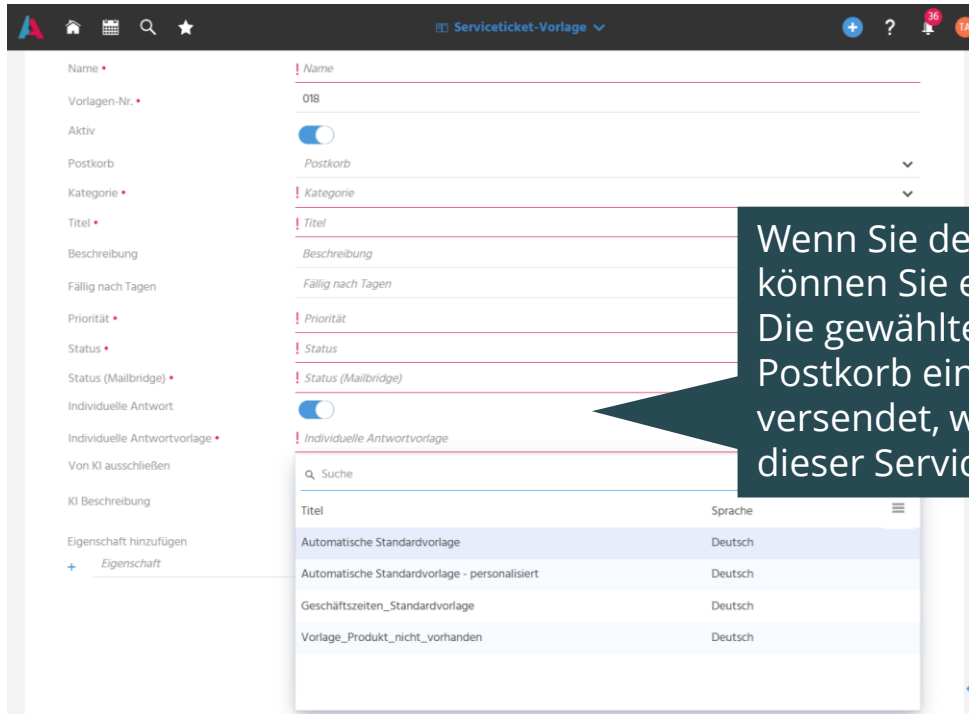
Bei „**Fällig nach Tagen**“ tragen Sie einen Wert ein, wenn beim Erstellen des Tickets ein Prüfdatum gesetzt werden soll. Bspw. wenn für ein Serviceticket einer bestimmten Kategorie eine maximale Bearbeitungszeit definiert ist. Das Prüfdatum ergibt sich aus dem Datum, an dem das Serviceticket angelegt wird und dem Wert, den Sie hier eintragen.

Für den **Status** haben Sie zwei Felder:

- „Status“ – Wert wird eingetragen, wenn das Serviceticket manuell durch einen Mitarbeiter angelegt wird
- „Status (Mailbridge)“ – Wert wird eingetragen, wenn das Serviceticket automatisch von der Mailbridge angelegt wird

Serviceticket-Vorlage

Serviceticket-Vorlage anlegen (4/5)



Individuelle Antwortvorlage	
Titel	Sprache
Automatische Standardvorlage	Deutsch
Automatische Standardvorlage - personalisiert	Deutsch
Geschäftszeiten_Standardvorlage	Deutsch
Vorlage_Produkt_nicht_vorhanden	Deutsch

Wenn Sie den Button "individuelle Antwort" aktivieren, können Sie eine Dokumentvorlage auswählen. Die gewählte Dokumentvorlage wird anstelle der im Postkorb eingestellten automatischen Antwortmail versendet, wenn ein Serviceticket über die Mailbridge mit dieser Serviceticketvorlage erstellt wird.

Serviceticket-Vorlage

Serviceticket-Vorlage anlegen (5/5)



! Name

Vorlagen-Nr. 018

Aktiv ☒

Postkorb Postkorb

Kategorie ! Kategorie

Titel ! Titel

Beschreibung

Fällig nach Tagen

Priorität

Status

Status (Mailbridge)

Individuelle Antwort

Von KI ausschließen ☐

KI Beschreibung KI Beschreibung

Eigenschaft hinzufügen

Eigenschaft	Wert
-------------	------

Speichern und schließen Abbrechen Pflichteingabe fehlt

Sie können die Serviceticket-Vorlage von der KI ausschließen, so dass sie nicht von der KI verwendet werden kann. Wenn Sie den Button aktivieren, wird das Feld „KI Beschreibung“ ausgeblendet.

Geben Sie eine Beschreibung ein, die bei der automatischen Erstellung eines Servicetickets von der KI geprüft wird.

Eigenschaften, die Sie in der Serviceticket-Vorlage hinzufügen, werden ins Serviceticket übernommen.



Postkörbe

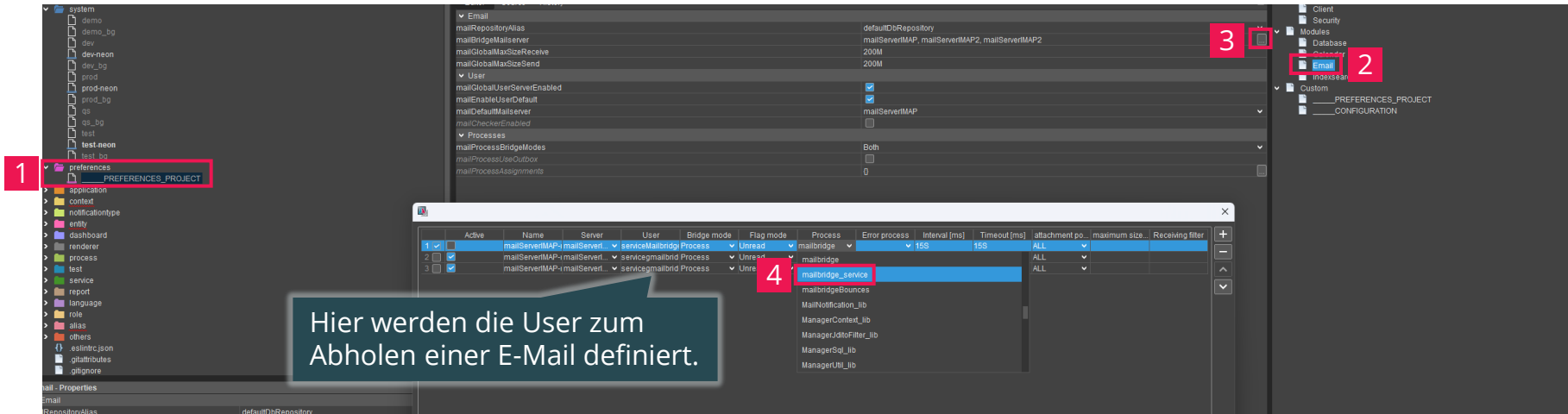
Postkörbe mit und ohne Mailanbindung

- **Postkorb ohne Mailanbindung** – Logischer Datentopf, dem Servicetickets zugeordnet werden können. Postkörbe ohne Mailanbindung werden verwendet, wenn **Servicetickets** rein manuell, also **durch den Anwender angelegt** werden. In diesem Fall dient der Postkorb nur zur Strukturierung der Tickets.
- **Postkorb mit Mailanbindung** – Logischer Datentopf, in den über die Mailbridge abgeholte E-Mails als Serviceticket abgelegt werden.

Bei Postkörben gibt es folgende Konfigurationsmöglichkeiten:

- Einstellung zur automatischen **Wiedereröffnung** eines Servicetickets.
- **Zuordnung von E-Mail Adressen** mit Antwortvorlage, Signatur und einer Serviceticket-Vorlage, die genutzt wird, wenn der KI-Prozess fehlschlägt.
- Zuordnung von **erweiterten Verbindungen** bspw. für die Verarbeitung von Faxnachrichten oder Anrufbeantworternachrichten einer Telefonanlage.

Exkurs Mailbridge-Konfiguration



The screenshot shows the ADITO configuration interface with four numbered steps:

1. Markieren Sie „PREFERENCES_PROJEKT“ (in the left sidebar)
2. Markieren Sie „Email“ (in the right sidebar)
3. Öffnen Sie über den 3-Punkte-Button bei „mailBridgeMailserver“ das zugehörige Overlay (in the main table)
4. Wählen Sie in der Spalte „Process“ „mailbridge_service“ aus (in the dropdown menu)

A callout box points to the dropdown menu with the text: "Hier werden die User zum Abholen einer E-Mail definiert."

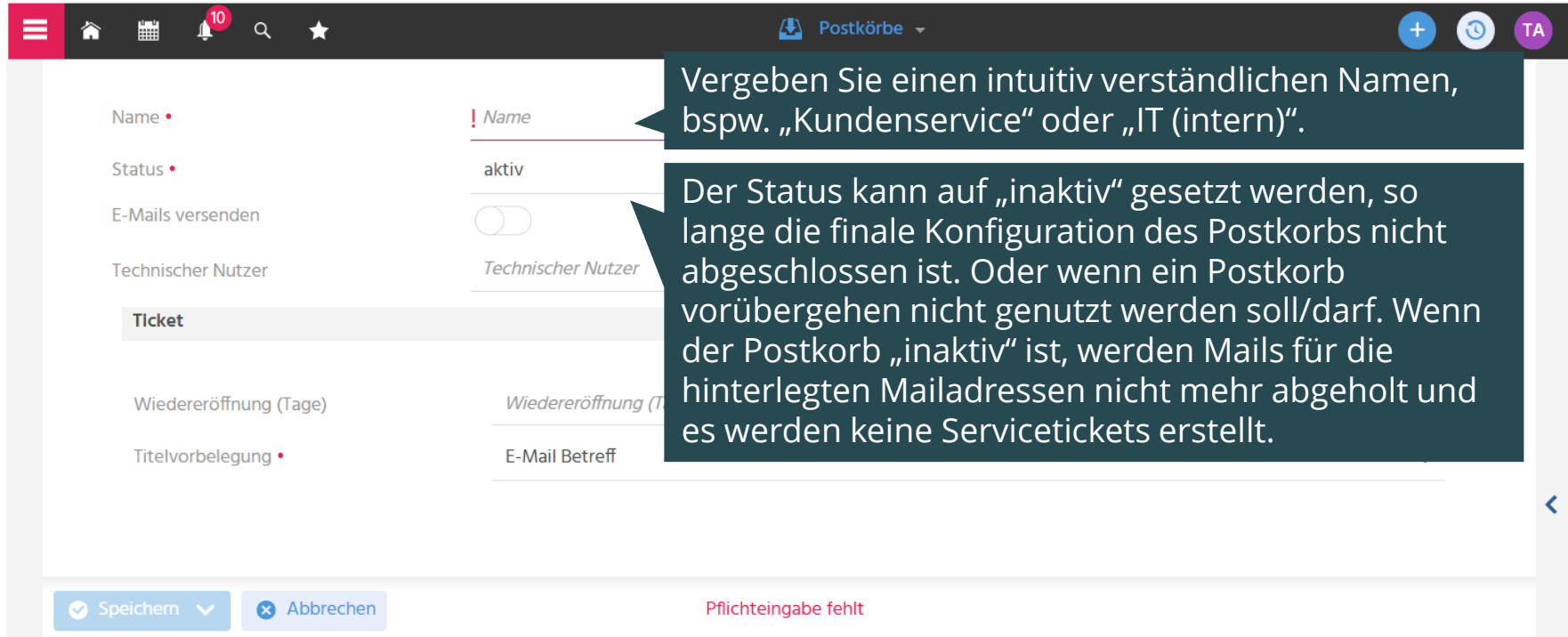
Active	Name	Server	User	Bridge mode	Flag mode	Process	Error process	Interval [ms]	Timeout [ms]	attachment po...	maximum size	Receiving filter
1 ☒	mailServerIMAP+mailServer...	mailServerIMAP	serviceMailbridge Process	Unread	mailbridge	mailbridge		15s	15s	ALL		
2 ☒	mailServerIMAP+mailServer...	mailServerIMAP	serviceGmailIMAP Process	Unread	mailbridge	mailbridge				ALL		
3 ☒	mailServerIMAP+mailServer...	mailServerIMAP	serviceGmailIMAP Process	Unread	mailbridge	mailbridge				ALL		

- 1 Markieren Sie „PREFERENCES_PROJEKT“
- 2 Markieren Sie „Email“
- 3 Öffnen Sie über den 3-Punkte-Button bei „mailBridgeMailserver“ das zugehörige Overlay
- 4 Wählen Sie in der Spalte „Process“ „mailbridge_service“ aus



Grundsätzliche Informationen zur Mailbridge finden Sie im AID 019 „Mailbridge“

Postkorb anlegen



Name • ! *Name*

Status • aktiv

E-Mails versenden ☐

Technischer Nutzer *Technischer Nutzer*

Ticket

Wiedereröffnung (Tage) *Wiedereröffnung (Tage)*

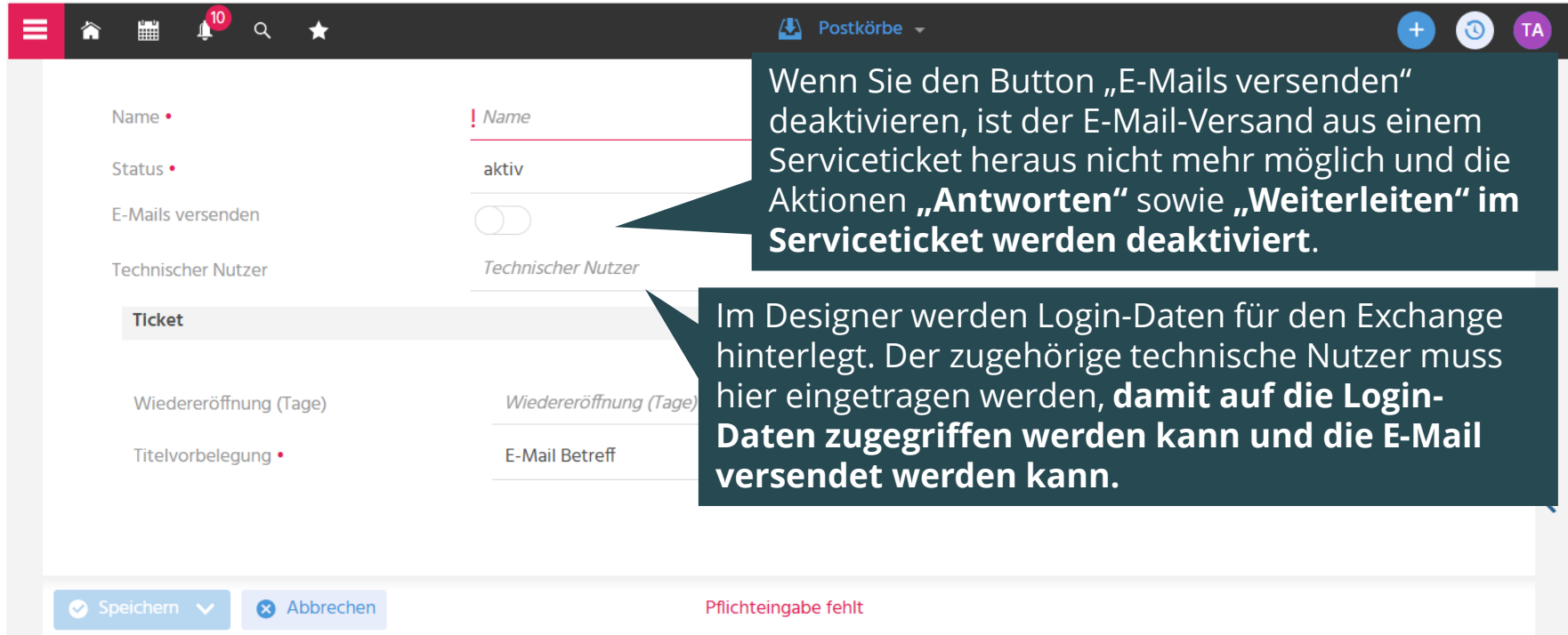
Titelvorbereitung • E-Mail Betreff

Pflichteingabe fehlt

Vergeben Sie einen intuitiv verständlichen Namen, bspw. „Kundenservice“ oder „IT (intern)“.

Der Status kann auf „inaktiv“ gesetzt werden, so lange die finale Konfiguration des Postkorbs nicht abgeschlossen ist. Oder wenn ein Postkorb vorübergehen nicht genutzt werden soll/darf. Wenn der Postkorb „inaktiv“ ist, werden Mails für die hinterlegten Mailadressen nicht mehr abgeholt und es werden keine Servicetickets erstellt.

Postkorb anlegen



Wenn Sie den Button „E-Mails versenden“ deaktivieren, ist der E-Mail-Versand aus einem Serviceticket heraus nicht mehr möglich und die Aktionen **„Antworten“** sowie **„Weiterleiten“** im Serviceticket werden deaktiviert.

Im Designer werden Login-Daten für den Exchange hinterlegt. Der zugehörige technische Nutzer muss hier eingetragen werden, **damit auf die Login-Daten zugegriffen werden kann und die E-Mail versendet werden kann.**

Name • *! Name*

Status • aktiv

E-Mails versenden ☐

Technischer Nutzer *Technischer Nutzer*

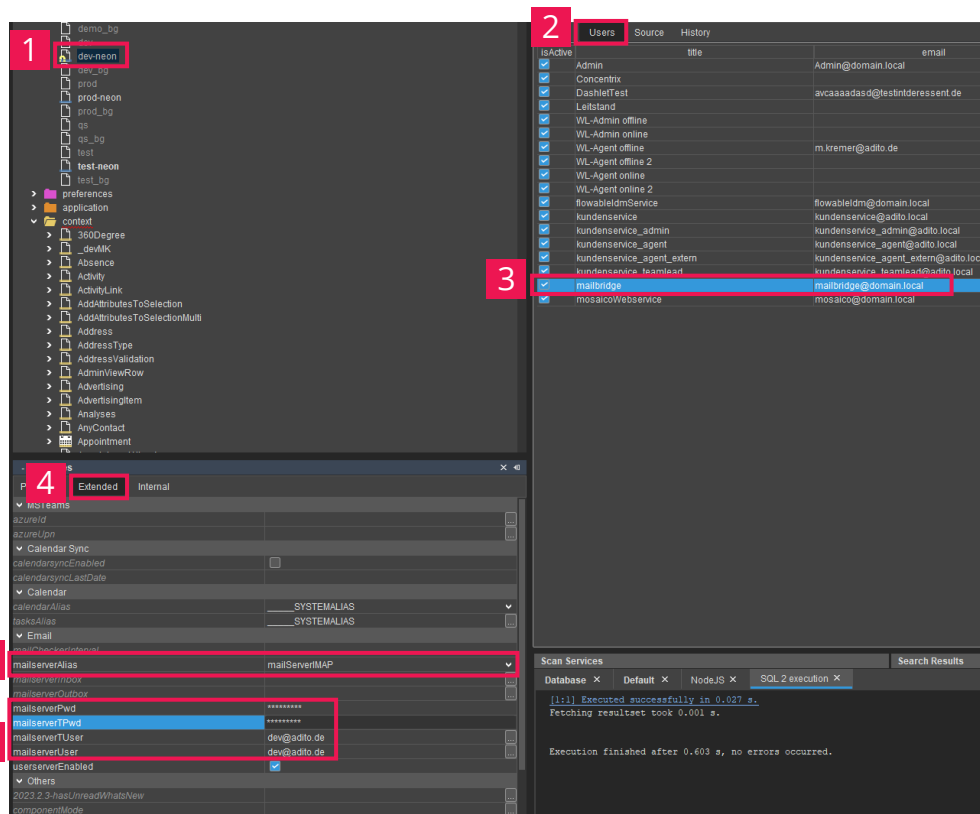
Ticket

Wiedereröffnung (Tage) *Wiedereröffnung (Tage)*

Titelvorbereitung • E-Mail Betreff

Pflichteingabe fehlt

Exkurs Konfiguration „Technischer Nutzer“



The screenshot shows the ADITO configuration interface with the following steps highlighted:

- 1** Select the user 'dev-neon' in the left sidebar.
- 2** Click on the 'Users' tab in the top navigation bar.
- 3** Select the user 'mailbridge' in the user list.
- 4** Click on the 'Extended' tab in the user properties section.
- 5** Select the 'mailServerAlias' property and set it to 'mailServerIAP'.
- 6** Select the 'mailServerUser' property and set it to 'dev@adito.de'.

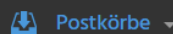
Um beim User den E-Mails-Server zu hinterlegen, über den versendet werden soll, gehen Sie wie folgt vor:

- 1** System wählen
- 2** In den Tab „Users“ wechseln
- 3** User Mailbridge (oder anderen User markieren)
- 4** Im Bereich „Properties“ den Tab „Extended“ wählen
- 5** Wählen Sie den Server, von dem die E-Mail abgeholt wird
- 6** Login-Daten: Passwort, E-Mail



Grundsätzliche Informationen zur Mailbridge finden Sie im AID 019 „Mailbridge“

Postkorb anlegen



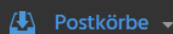
„Ticket Wiedereröffnung (Tage)“ ist **nur relevant**, wenn Sie Tickets automatisch anlegen lassen. Damit können Sie festlegen, dass ein bereits abgeschlossenes Ticket wiedereröffnet werden soll, wenn eine E-Mail eingeht, die die Ticketnummer im Betreff enthält. Erfassen Sie die **Anzahl der Tage**, die ein Serviceticket geschlossen sein darf, bevor es nicht mehr automatisch wiedereröffnet werden darf. Wenn Sie hier **keinen Wert** erfassen, werden Servicetickets nicht wiedereröffnet, sondern es werden neue Servicetickets angelegt.

Wiedereröffnung (Tage)	Wiedereröffnung (Tage)
Titelvorbelegung •	E-Mail Betreff 

 Speichern  Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Postkorb anlegen



Name •

! Name

Im Feld „Titelvorbelegung“ können Sie wählen, ob der Titel des Servicetickets

- aus der für das Ticket verwendeten Serviceticket-Vorlage übernommen wird oder
- aus dem Betreff der E-Mail, durch deren Eingang ein Serviceticket erstellt wurde.

Bei manuell angelegten Servicetickets wird der Titel immer aus der Vorlage geholt.

Wiedereröffnung (Tage)

Wiedereröffnung (Tage)

Titelvorbelegung •

E-Mail Betreff

 Speichern

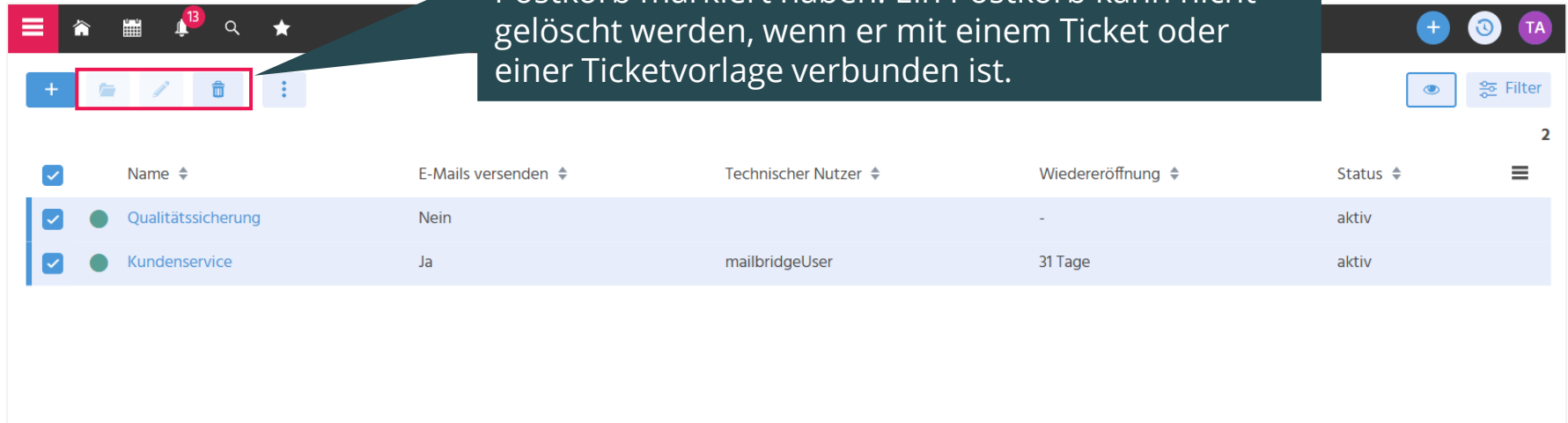
 Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Postkörbe

Öffnen, Bearbeiten oder Löschen eines Postkorbs

Die Aktionen zum Öffnen oder Bearbeiten eines Postkorbs sind nur dann aktiv, wenn sie genau einen Postkorb markiert haben. Die Aktion zum Löschen eines Postkorbs ist aktiv, wenn Sie mindestens einen Postkorb markiert haben. Ein Postkorb kann nicht gelöscht werden, wenn er mit einem Ticket oder einer Ticketvorlage verbunden ist.



The screenshot shows the ADITO interface with a top navigation bar and a main content area. The top bar includes a hamburger menu, home, calendar, notifications (13), search, and star icons. Below the top bar is a secondary bar with a plus icon and four action icons: a folder (Open), a pencil (Edit), a trash can (Delete), and a vertical ellipsis (More). A red box highlights these four action icons. A dark blue callout box points to the 'Delete' icon and contains the following text:

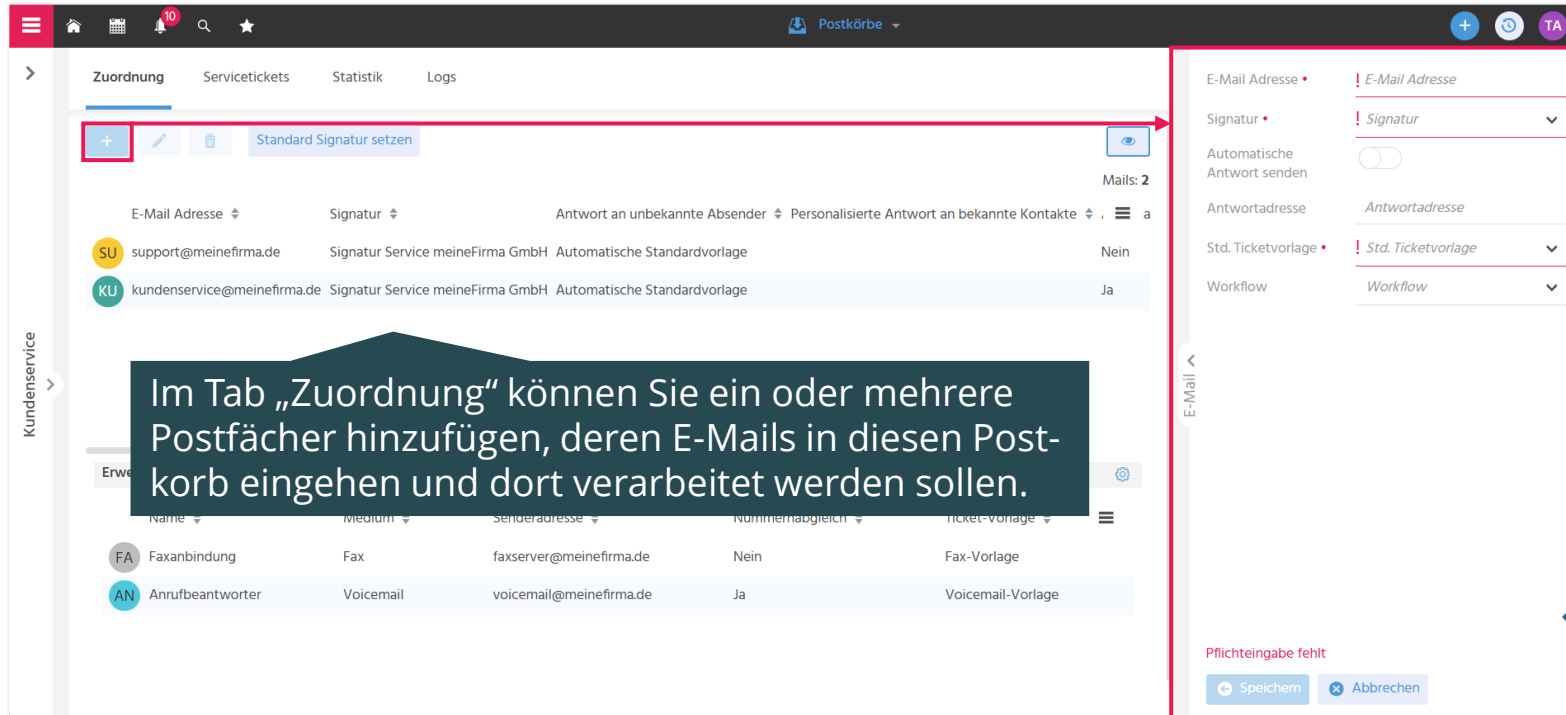
Die Aktionen zum Öffnen oder Bearbeiten eines Postkorbs sind nur dann aktiv, wenn sie genau einen Postkorb markiert haben. Die Aktion zum Löschen eines Postkorbs ist aktiv, wenn Sie mindestens einen Postkorb markiert haben. Ein Postkorb kann nicht gelöscht werden, wenn er mit einem Ticket oder einer Ticketvorlage verbunden ist.

The main content area displays a table of mailboxes. The table has columns for selection, name, 'E-Mails versenden', 'Technischer Nutzer', 'Wiedereröffnung', and 'Status'. There are two rows of data:

☒	Name	E-Mails versenden	Technischer Nutzer	Wiedereröffnung	Status
☒	Qualitätssicherung	Nein		-	aktiv
☒	Kundenservice	Ja	mailbridgeUser	31 Tage	aktiv

Postkorb mit Mailanbindung

Tab „Zuordnung“ – Zuordnung der Postfächer



Im Tab „Zuordnung“ können Sie ein oder mehrere Postfächer hinzufügen, deren E-Mails in diesen Postkorb eingehen und dort verarbeitet werden sollen.

Name	Medium	Senderadresse	Nummernabgleich	Ticket-Vorlage
FA Faxanbindung	Fax	faxserver@meinefirma.de	Nein	Fax-Vorlage
AN Anrufbeantworter	Voicemail	voicemail@meinefirma.de	Ja	Voicemail-Vorlage

Configuration Panel (Right):

- E-Mail Adresse: ! E-Mail Adresse
- Signatur: ! Signatur
- Automatische Antwort senden: ☐
- Antwortadresse: Antwortadresse
- Std. Ticketvorlage: ! Std. Ticketvorlage
- Workflow: Workflow

Buttons: Speichern, Abbrechen

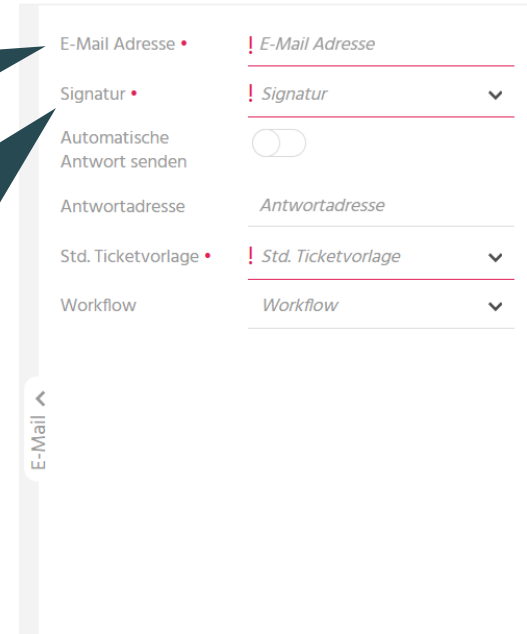
Message: Pflichteingabe fehlt

Postkorb mit Mailanbindung

Tab „Zuordnung“ – Zuordnung der Postfächer

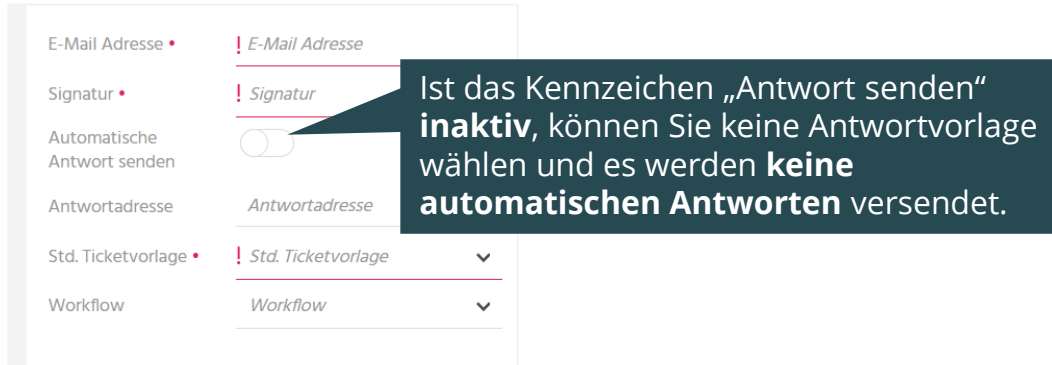
Für E-Mails, die an diese **E-Mail-Adresse** gehen, werden automatisch Servicetickets angelegt.

Wählen Sie die **Signatur** aus, die verwendet werden soll, wenn E-Mails aus diesem Postfach versendet werden (automatisch oder manuell ausgelöst). I.d.R. wird für alle Postfächer die gleiche Signatur verwendet, aber es können auch verschiedene Signaturen eingesetzt werden. Bsp: Sie betreuen den Service im Auftrag Ihrer Kunden. Sie brauchen für den jeweiligen Kunden also eine eigene Signatur.



Postkorb mit Mailanbindung

Tab „Zuordnung“ – Zuordnung der Postfächer



E-Mail Adresse • ! E-Mail Adresse

Signatur • ! Signatur

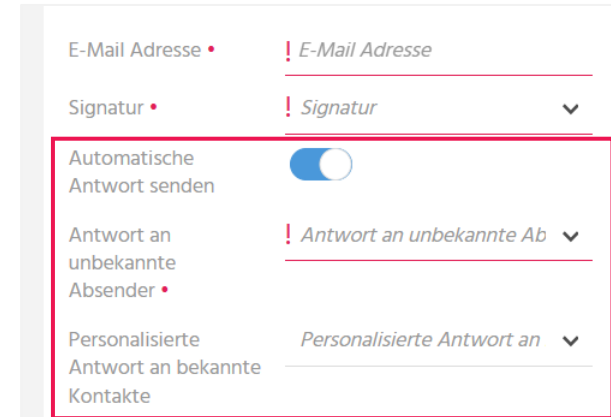
Automatische Antwort senden ☐

Antwortadresse Antwortadresse

Std. Ticketvorlage • ! Std. Ticketvorlage ▼

Workflow Workflow ▼

Ist das Kennzeichen „Antwort senden“ **inaktiv**, können Sie keine Antwortvorlage wählen und es werden **keine automatischen Antworten** versendet.



E-Mail Adresse • ! E-Mail Adresse

Signatur • ! Signatur ▼

Automatische Antwort senden ☒

Antwort an unbekannte Absender • ! Antwort an unbekannte Ab ▼

Personalisierte Antwort an bekannte Kontakte Personalisierte Antwort an ▼

Ist das Kennzeichen „Automatische Antwort senden“ **aktiv**, wird bei Eingang einer E-Mail automatisch eine Antwort-Mail versendet.

Die bei „**Antwort an unbekannte Absender**“ gewählte Vorlage wird verwendet,

- wenn eine E-Mail keinem Kontakt zugeordnet werden kann (unbekannte Absenderadresse)
- wenn eine E-Mail einem Kontakt zugeordnet werden kann, aber keine Vorlage bei „**Personalisierte Antwort an bekannte Kontakte**“ gewählt wurde.

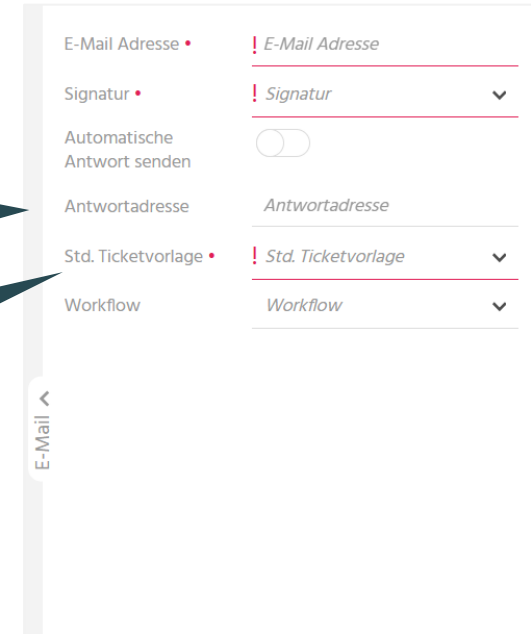
Die bei „**Personalisierte Antwort an bekannte Kontakte**“ gewählte Vorlage wird verwendet, wenn eine E-Mail einem Kontakt zugeordnet werden kann. Verwenden Sie hier eine Antwortvorlage mit **Kontaktplatzhaltern**, damit der Anforderer gleich beim ersten Kontakt individuell angesprochen wird.

Postkorb mit Mailanbindung

Tab „Zuordnung“ – Zuordnung der Postfächer

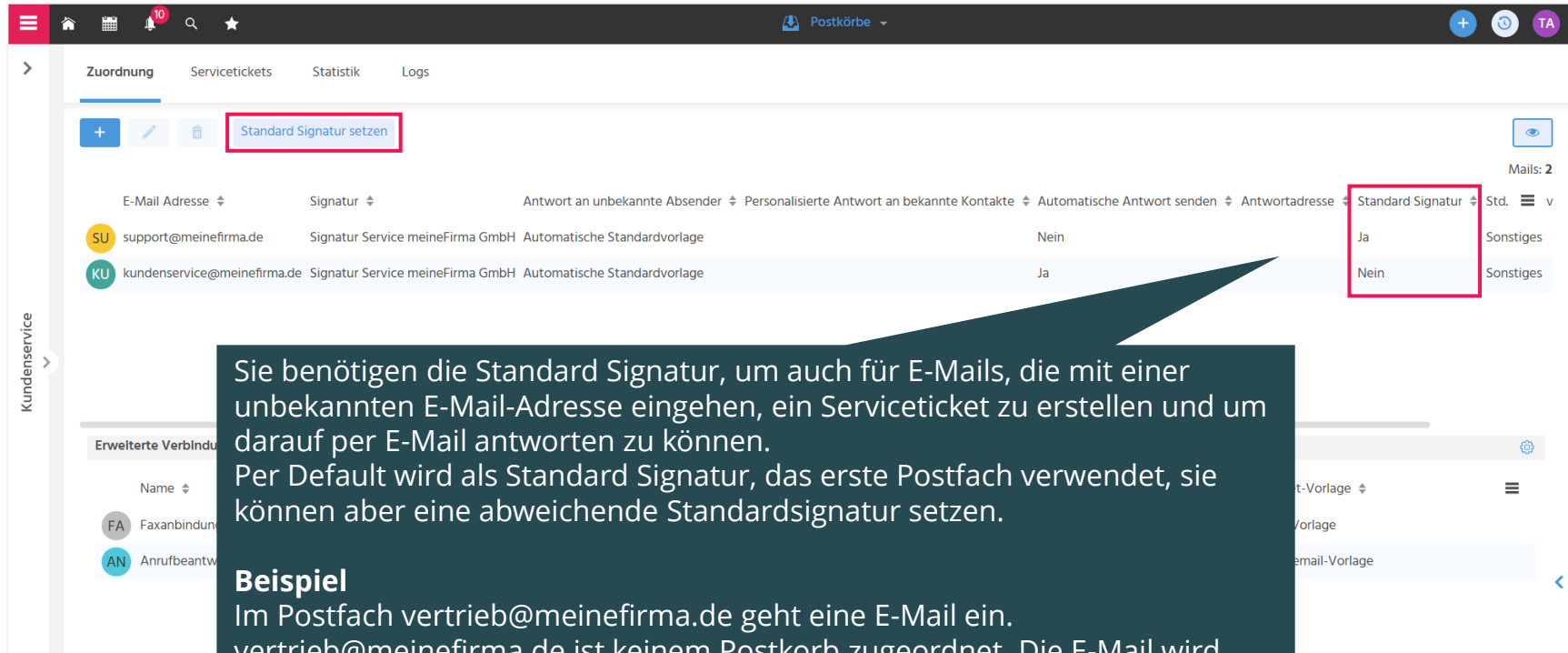
Sie können eine **Antwortadresse** (E-Mailadresse) definieren, die bei von Ihnen versendeten E-Mails als Absenderadresse angezeigt wird. Wenn Sie keine Antwortadresse erfassen, wird automatisch die E-Mail-Adresse verwendet, in der die E-Mail einging, auf die geantwortet wird.

Wählen Sie eine **Standard-Ticketvorlage**, die zur Erstellung von Servicetickets verwendet wird, wenn von der KI keine Serviceticketvorlage ermittelt werden kann.



Postkorb mit Mailanbindung

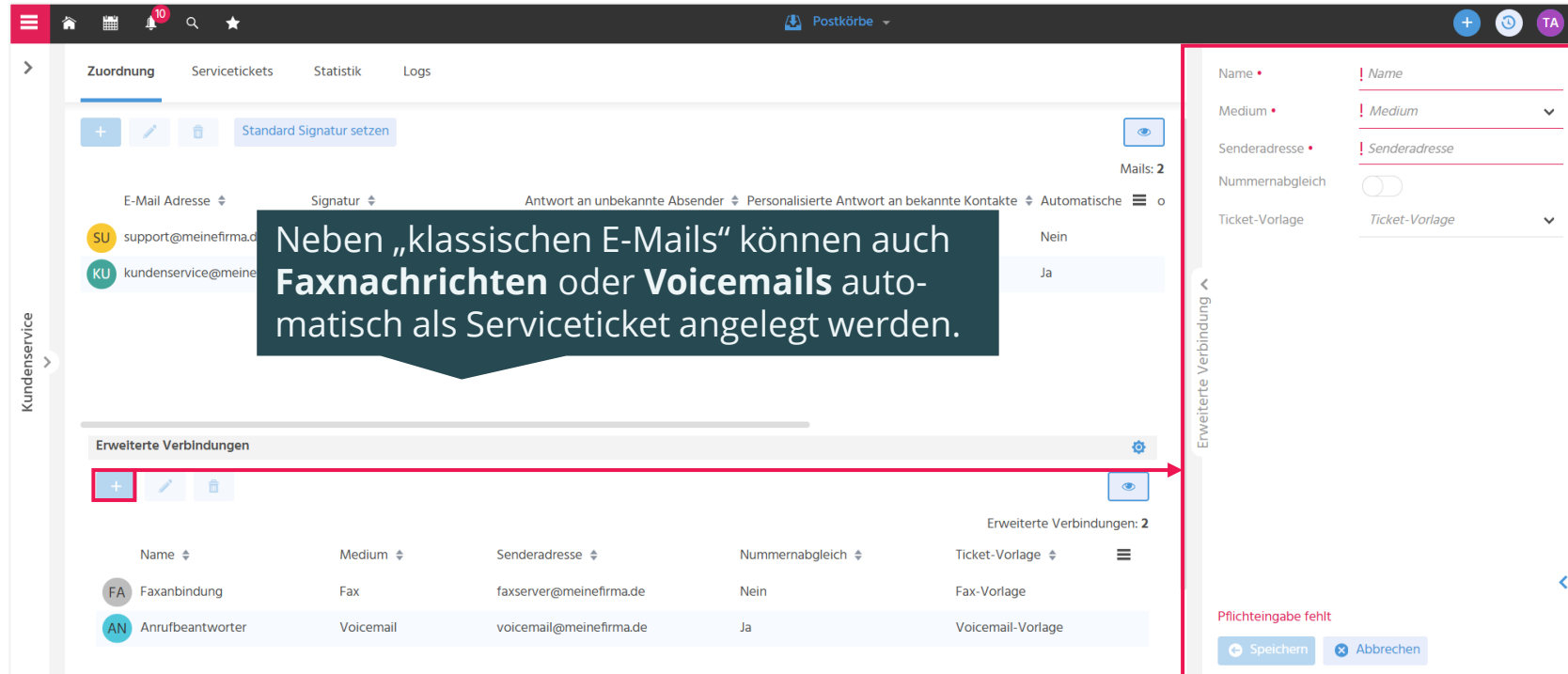
Tab „Zuordnung“ – Default Signatur setzen



Sie benötigen die Standard Signatur, um auch für E-Mails, die mit einer unbekannten E-Mail-Adresse eingehen, ein Serviceticket zu erstellen und um darauf per E-Mail antworten zu können. Per Default wird als Standard Signatur, das erste Postfach verwendet, sie können aber eine abweichende Standardsignatur setzen.

Beispiel
Im Postfach vertrieb@meinefirma.de geht eine E-Mail ein. vertrieb@meinefirma.de ist keinem Postkorb zugeordnet. Die E-Mail wird deshalb automatisch dem Postfach support@meinefirma.de zugeordnet.

Tab „Zuordnung“ – Erweiterte Verbindungen



The screenshot shows the ADITO Postkorb interface. The top navigation bar includes icons for home, calendar, notifications (10), search, and a star. The main header shows 'Postkörbe' and user avatars. The left sidebar has a 'Kundenservice' section. The main content area is titled 'Zuordnung' and includes tabs for 'Servicetickets', 'Statistik', and 'Logs'. Below these are buttons for '+', edit, delete, and 'Standard Signatur setzen'. A list of email addresses is shown: 'support@meinefirma.de' (SU) and 'kundenservice@meinefirma.de' (KU). A dark blue callout box contains the text: 'Neben „klassischen E-Mails“ können auch **Faxnachrichten** oder **Voicemails** automatisch als Serviceticket angelegt werden.' Below this is the 'Erweiterte Verbindungen' section, which has a table with columns: Name, Medium, Senderadresse, Nummernabgleich, and Ticket-Vorlage. The table lists two entries: 'Faxanbindung' (FA) and 'Anrufbeantworter' (AN). A red box highlights the '+' button in the 'Erweiterte Verbindungen' section, with a red arrow pointing to the right-hand form. The form on the right is titled 'Erweiterte Verbindung' and contains fields for Name, Medium, Senderadresse, Nummernabgleich, and Ticket-Vorlage. A red error message 'Pflichteingabe fehlt' is displayed at the bottom of the form, along with 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons.

Neben „klassischen E-Mails“ können auch **Faxnachrichten** oder **Voicemails** automatisch als Serviceticket angelegt werden.

Name	Medium	Senderadresse	Nummernabgleich	Ticket-Vorlage
FA Faxanbindung	Fax	faxserver@meinefirma.de	Nein	Fax-Vorlage
AN Anrufbeantworter	Voicemail	voicemail@meinefirma.de	Ja	Voicemail-Vorlage

Postkorb

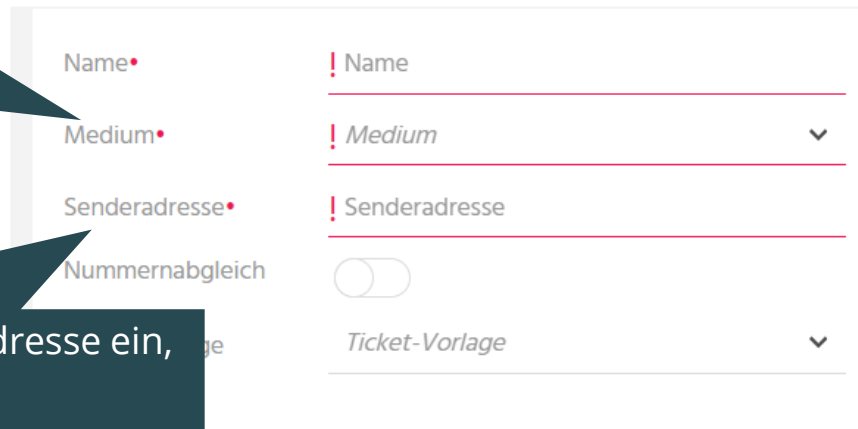
Tab „Zuordnung“ – Erweiterte Verbindungen

Wählen Sie im **Feld „Medium“** den Wert, der beim Anlegen eines Servicetickets übernommen werden soll. Wenn bspw. im Serviceticket nicht stehen soll, dass es aus einem Fax entstanden ist, können Sie hier „E-Mail“ angeben.

In das Feld „Senderadresse“ tragen Sie die E-Mailadresse ein, die das gewählte Medium als Senderadresse nutzt.

Beispiel

Das Faxgerät sendet an die Mailbridge E-Mails mit der Senderadresse „faxserver@meinefirma.de“ und dadurch wird das Ticket dem Postkorb zugeordnet, dem diese Senderadresse bei den erweiterten Verbindungen zugewiesen wurde.



Name•	! Name
Medium•	! Medium ▼
Senderadresse•	! Senderadresse
Nummernabgleich	☐
	Ticket-Vorlage ▼

Tab „Zuordnung“ – Erweiterte Verbindungen

Um die Servicetickets aus diesen Nachrichten auch automatisch mit Kontakten zu verknüpfen, können Sie die Funktion „**Nummernabgleich**“ aktivieren. Ein Prozess erkennt die Telefonnummern und gleicht sie mit den Kontakten im System ab. Gefundene Kontakte werden mit den resultierenden Tickets verknüpft.

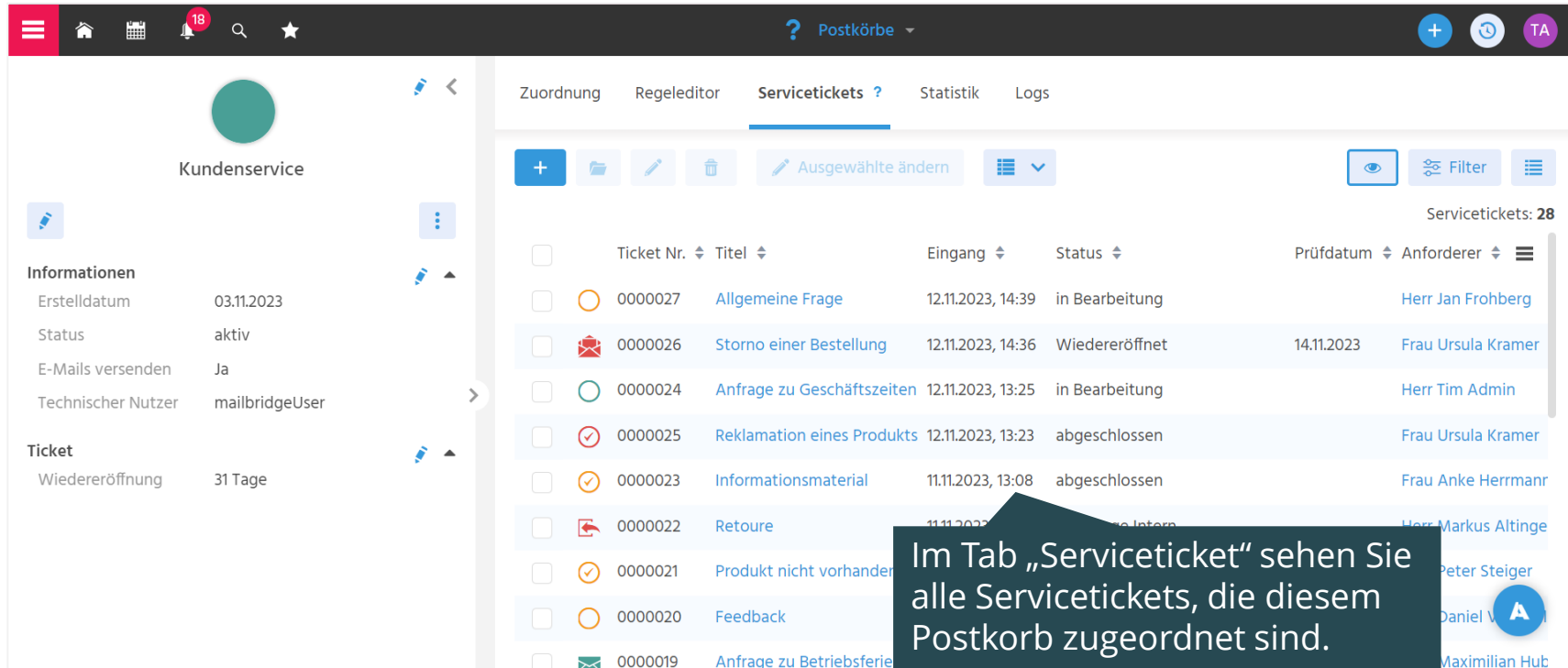
Legen Sie fest, welche Serviceticketvorlage verwendet werden soll, wenn ein Serviceticket über die angegebene Senderadresse angelegt wird und wenn keine Serviceticketvorlage von der KI ermittelt werden kann.

Name•	! Name
Medium•	! Medium ▼
Senderadresse•	! Senderadresse
Nummernabgleich	☐
Ticket-Vorlage	Ticket-Vorlage ▼



Um den Nummernabgleich zu verwenden sind eine Aktivierung und ggf. Anpassungen im Designer notwendig. Wenden Sie sich dbzgl. an Ihren ADITO Projektmanager.

Tab „Servicetickets“ – Überblick über alle im Postkorb erfassten Servicetickets



Kundenservice

Informationen

- Erstelldatum: 03.11.2023
- Status: aktiv
- E-Mails versenden: Ja
- Technischer Nutzer: mailbridgeUser

Ticket

- Wiedereröffnung: 31 Tage

Servicetickets

Zuordnung Regeleditor Statistik Logs

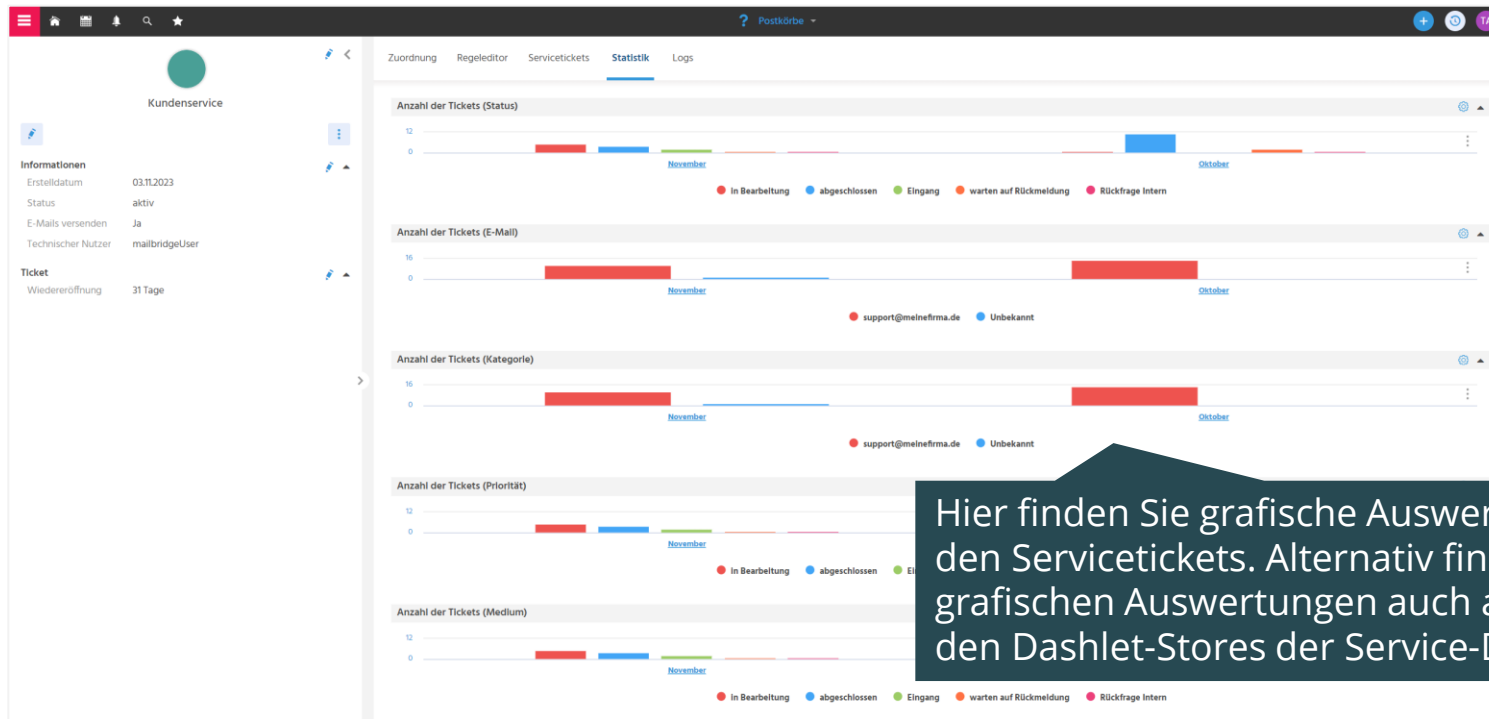
Ausgewählte ändern

Servicetickets: 28

☐	Ticket Nr.	Titel	Eingang	Status	Prüfdatum	Anforderer
☐	0000027	Allgemeine Frage	12.11.2023, 14:39	in Bearbeitung		Herr Jan Froberg
☐	0000026	Storno einer Bestellung	12.11.2023, 14:36	Wiedereröffnet	14.11.2023	Frau Ursula Kramer
☐	0000024	Anfrage zu Geschäftszeiten	12.11.2023, 13:25	in Bearbeitung		Herr Tim Admin
☐	0000025	Reklamation eines Produkts	12.11.2023, 13:23	abgeschlossen		Frau Ursula Kramer
☐	0000023	Informationsmaterial	11.11.2023, 13:08	abgeschlossen		Frau Anke Herrmann
☐	0000022	Retoure	11.11.2023, 13:08	abgeschlossen		Herr Markus Altinge
☐	0000021	Produkt nicht vorhanden				Peter Steiger
☐	0000020	Feedback				Daniel V.
☐	0000019	Anfrage zu Betriebsferien				Maximilian Hub

Im Tab „Serviceticket“ sehen Sie alle Servicetickets, die diesem Postkorb zugeordnet sind.

Tab „Statistik“



Hier finden Sie grafische Auswertungen zu den Servicetickets. Alternativ finden Sie die grafischen Auswertungen auch als Dashlets in den Dashlet-Stores der Service-Dashboards.

Mitarbeitergruppe



Mitarbeitergruppe



Überblick

Mitarbeitergruppen werden verwendet,

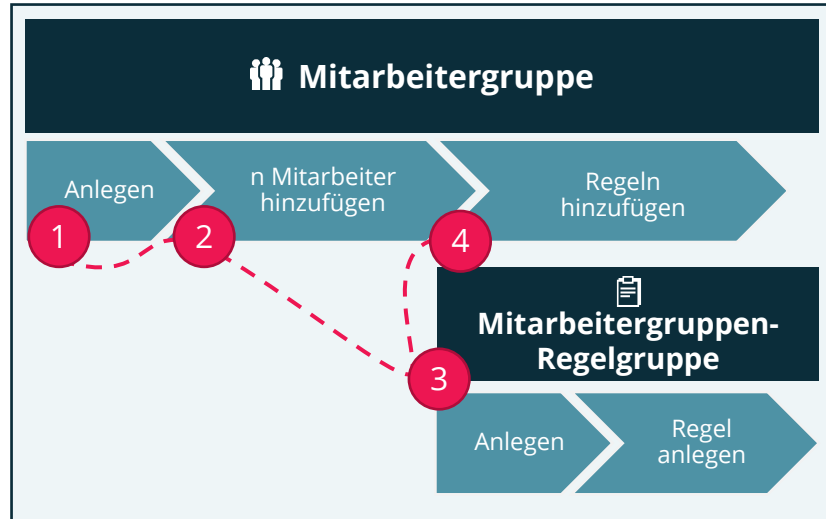
- um konkrete Mitarbeiter zuzuordnen
- und zu definieren, welche Servicetickets ihnen zur Bearbeitung zugewiesen werden.

Strukturieren Sie Ihr Serviceteam in Mitarbeitergruppen, nach Zuständigkeiten, Fachgebieten/Expertenwissen oder anderen Schwerpunktthemen.

Diese Gruppen werden später mit den Mitarbeitergruppen-Regelgruppen für die automatische Zuweisung von Tickets (Aktion „Nächstes Ticket ziehen“) verwendet.



Vorgehen: Konfiguration Mitarbeitergruppen



Mitarbeitergruppe

Mitarbeitergruppe anlegen

Gruppenname*

! Gruppenname

Vergeben Sie einen intuitiv verständlichen aussagekräftigen Namen.

Status*

! Status

Mit dem Status können Sie Mitarbeitergruppen temporär (bspw. während der Konfiguration) oder dauerhaft inaktiv setzen.

Mitarbeiter

+ Frau Sarah Nagel

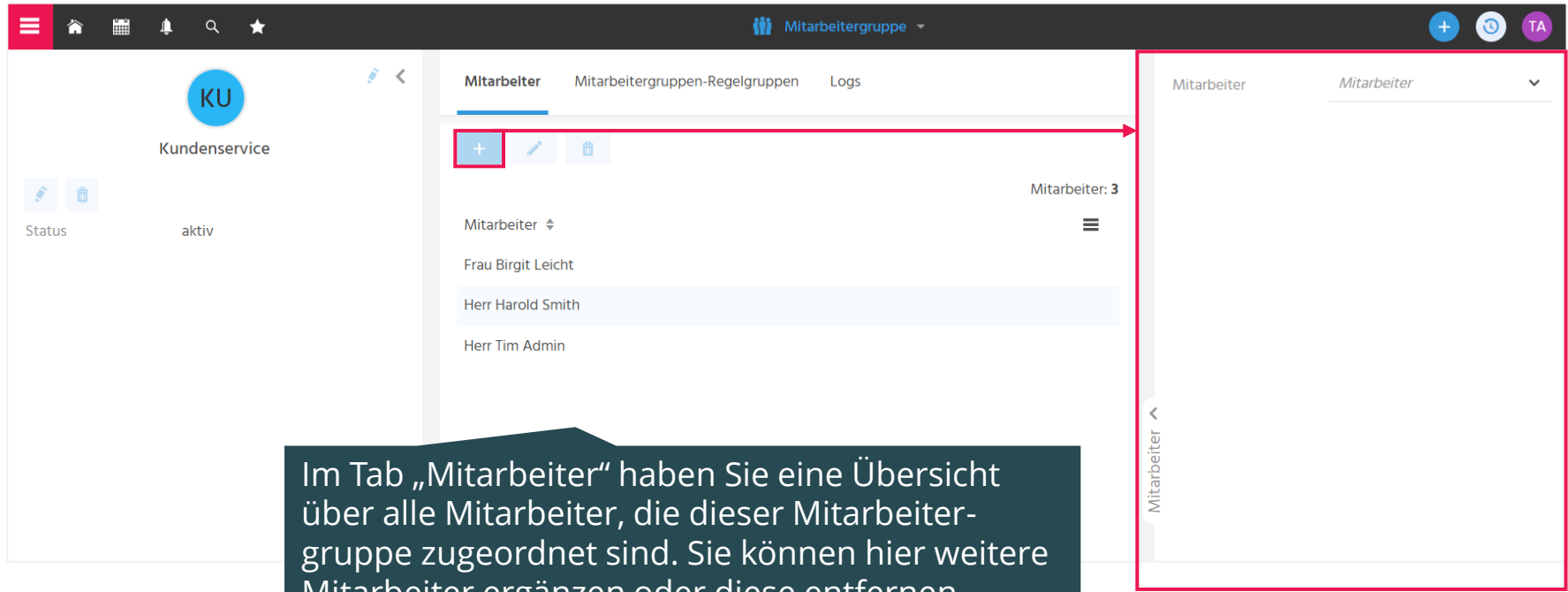
Mitarbeiter

Hier können Sie der Mitarbeitergruppe konkrete Mitarbeiter zuweisen.

	VORNAME	NACHNAME	ABTEILUNG
HO	Herbert	Übermeier	Geschäftsleitung
HS	Heiko	Storbeck	Vertrieb / Innendienst
PP	Peter	Pfiffig	Marketing
JF	Jan	Frohberg	Service / Innendienst
TA	Tim	Admin	IT
PS	Paula	Strauss	Geschäftsleitung

Mitarbeitergruppe

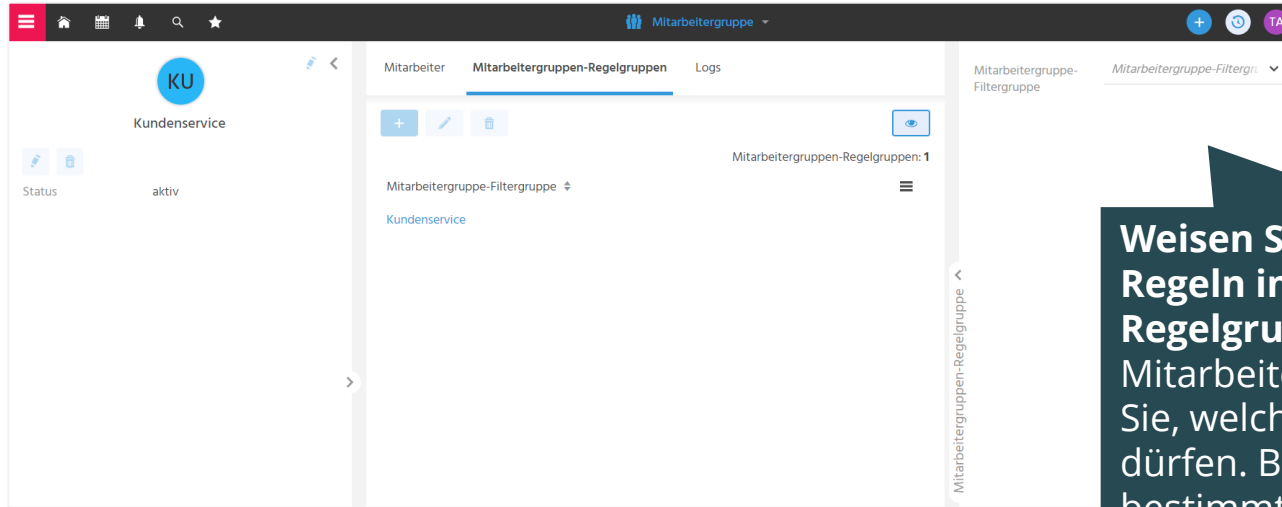
Tab „Mitarbeiter“



Im Tab „Mitarbeiter“ haben Sie eine Übersicht über alle Mitarbeiter, die dieser Mitarbeitergruppe zugeordnet sind. Sie können hier weitere Mitarbeiter ergänzen oder diese entfernen.

Mitarbeitergruppe

Tab „Mitarbeitergruppen-Regelgruppen“

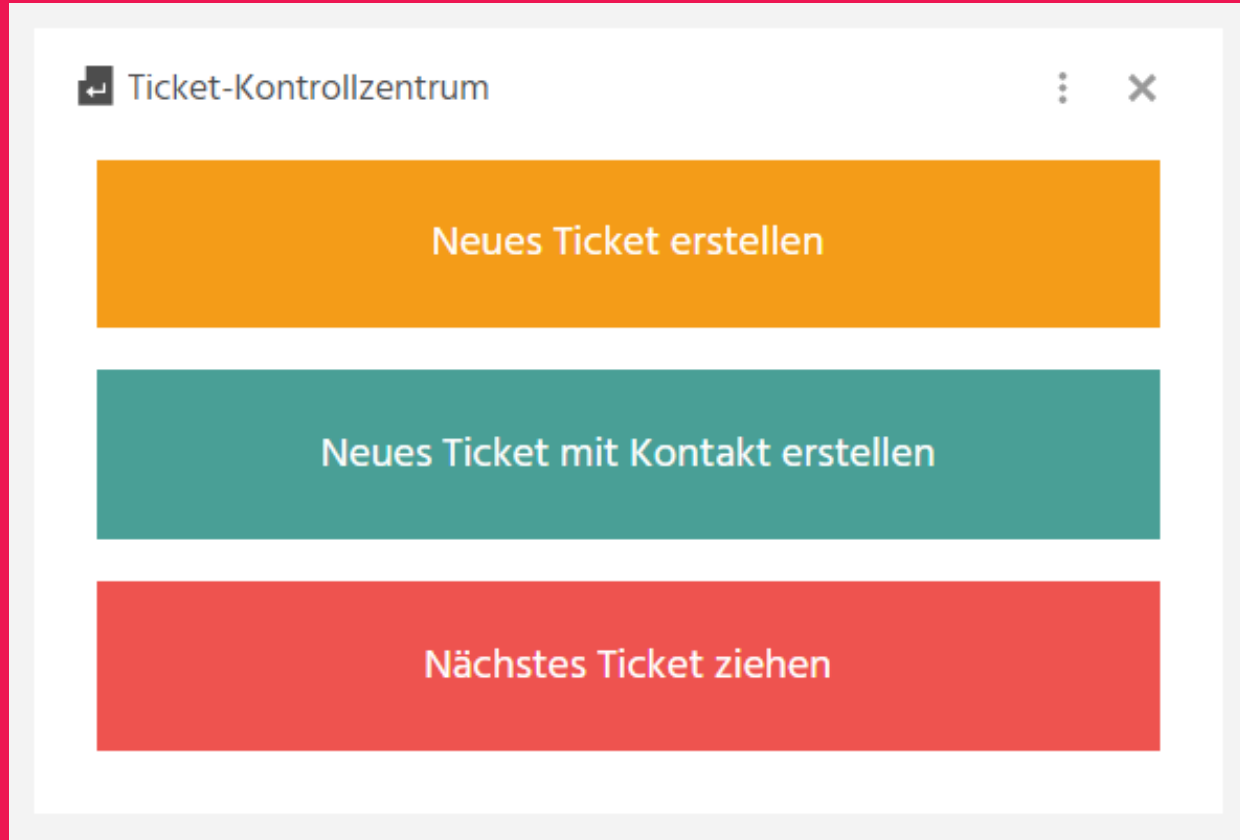


Weisen Sie der Mitarbeitergruppe Regeln in Form von Mitarbeiter-Regelgruppen zu. Mit Hilfe der Mitarbeiter-Regelgruppen definieren Sie, welche Tickets gezogen werden dürfen. Bspw. nur Tickets aus einem bestimmten Postkorb oder mit einer bestimmten Kategorie.



Werden hier keine Mitarbeitergruppen-Regelgruppen hinterlegt, fehlt die „Steuerung“, die benötigt wird, wenn Tickets mit Hilfe der Aktion „Nächstes Ticket ziehen“ gezogen werden.

Mitarbeiter- gruppen- Regelgruppen



Mitarbeitergruppen-Regelgruppe



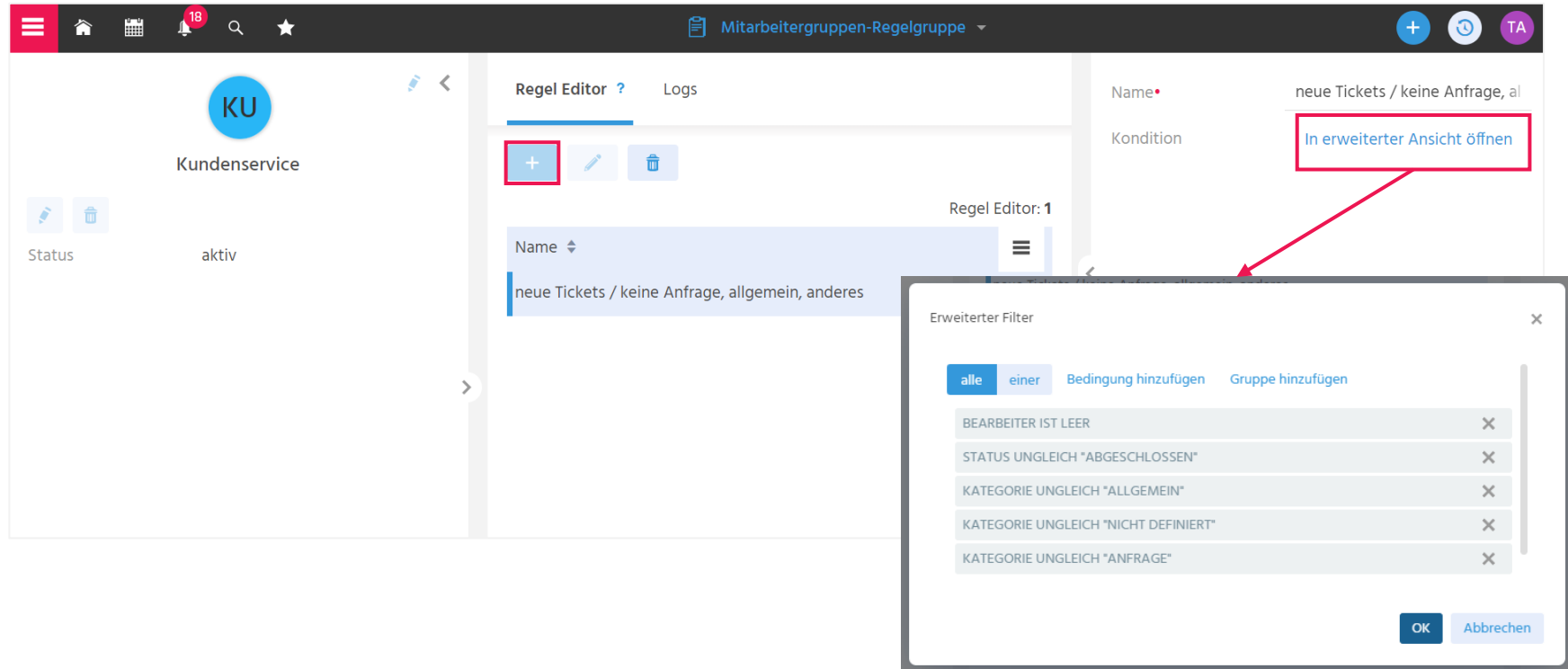
Funktionsweise

In Mitarbeitergruppen-Regelgruppen werden mittels **Filterbedingungen** Regeln abgebildet, die definieren, welche Servicetickets mit Hilfe des Buttons „Nächstes Ticket ziehen“ gezogen werden können. Ist einer Mitarbeitergruppe keine Mitarbeitergruppen-Regelgruppe zugeordnet, kann auch kein Ticket über den Button „Nächstes Ticket ziehen“ zugewiesen werden.



Mitarbeitergruppen-Regelgruppe

Regeln anlegen



The screenshot displays the ADITO user interface for managing employee group rules. The main header shows the title 'Mitarbeitergruppen-Regelgruppe' and navigation icons. On the left, a sidebar identifies the user as 'KU Kundenservice' with status 'aktiv'. The central 'Regel Editor' section contains a list of rules, with the first rule named 'neue Tickets / keine Anfrage, allgemein, anderes' highlighted. A red box highlights the '+' icon for adding a new rule. To the right, the 'Name' and 'Kondition' fields are visible, with the 'Kondition' field containing the text 'In erweiterter Ansicht öffnen'. A red arrow points from this text to the 'Erweiterter Filter' dialog box. This dialog box is open, showing a list of conditions under the 'alle' tab, including 'BEARBEITER IST LEER', 'STATUS UNGLEICH "ABGESCHLOSSEN"', 'KATEGORIE UNGLEICH "ALLGEMEIN"', 'KATEGORIE UNGLEICH "NICHT DEFINIERT"', and 'KATEGORIE UNGLEICH "ANFRAGE"'. The dialog also features 'OK' and 'Abbrechen' buttons.

Regel Editor ? Logs

Name • neue Tickets / keine Anfrage, al

Kondition In erweiterter Ansicht öffnen

Regel Editor: 1

Name Name

neue Tickets / keine Anfrage, allgemein, anderes

Erweiterter Filter

alle einer Bedingung hinzufügen Gruppe hinzufügen

BEARBEITER IST LEER

STATUS UNGLEICH "ABGESCHLOSSEN"

KATEGORIE UNGLEICH "ALLGEMEIN"

KATEGORIE UNGLEICH "NICHT DEFINIERT"

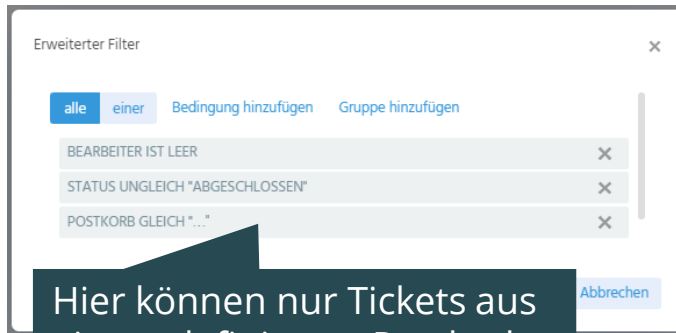
KATEGORIE UNGLEICH "ANFRAGE"

OK Abbrechen

Mitarbeitergruppen-Regelgruppe

Beispiele für Filterbedingungen

- Nutzen Sie die Filtereigenschaften des Servicetickets, um festzulegen, in welchen Fällen ein Serviceticket von einem Servicemitarbeiter gezogen werden kann.
- Beispiel:



Erweiterter Filter

alle einer Bedingung hinzufügen Gruppe hinzufügen

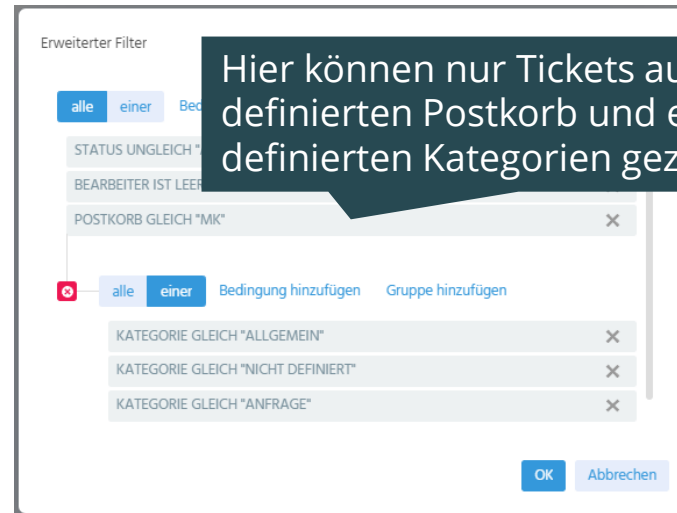
BEARBEITER IST LEER

STATUS UNGLEICH "ABGESCHLOSSEN"

POSTKORB GLEICH "..."

Abbrechen

Hier können nur Tickets aus einem definierten Postkorb gezogen werden.



Erweiterter Filter

alle einer Bedingung hinzufügen Gruppe hinzufügen

STATUS UNGLEICH "..."

BEARBEITER IST LEER

POSTKORB GLEICH "MK"

OK Abbrechen

Hier können nur Tickets aus einem definierten Postkorb und einer der definierten Kategorien gezogen werden.



Eskalation

Überblick

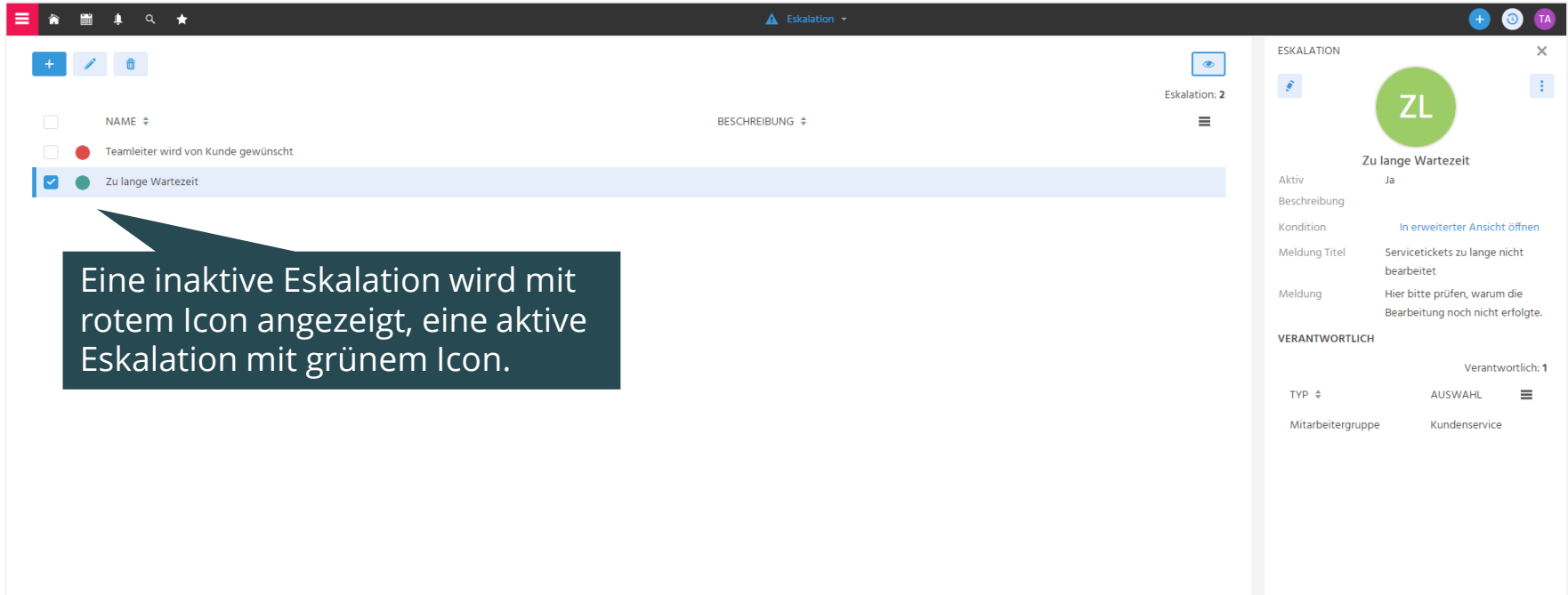
In ADITO kann ein Prozess das Kennzeichen „Eskalation“ im Serviceticket aktivieren und eine Benachrichtigung an einen definierten Kontakt oder eine Mitarbeitergruppe senden, sobald bestimmte Kriterien erfüllt werden.

Um dies abzubilden, kann ein Administrator

- die Kriterien mittels Filter definieren, anhand derer der Prozess das Kennzeichen „Eskalation“ aktiviert.
- den Titel und den Inhalt einer Benachrichtigung definieren, die an einen Verantwortlichen gesendet wird, sobald der entsprechende Fall eintritt.
- die Verantwortlichen definieren, die entweder einzelne Kontakte oder Mitarbeitergruppen sein können.

Eskalation

Filteransicht



The screenshot shows the ADITO Escalation Filter View. The main area displays a list of filters. The first filter, 'NAME', is inactive and marked with a red dot. The second filter, 'Teamleiter wird von Kunde gewünscht', is also inactive and marked with a red dot. The third filter, 'Zu lange Wartezeit', is active and marked with a green dot. A callout box points to the green dot with the text: 'Eine inaktive Eskalation wird mit rotem Icon angezeigt, eine aktive Eskalation mit grünem Icon.'

ESKALATION

ESKALATION: 2

NAME

BESCHREIBUNG

NAME

Teamleiter wird von Kunde gewünscht

Zu lange Wartezeit

Zu lange Wartezeit

Aktiv

Beschreibung

Kondition

Meldung Titel

Meldung

VERANTWORTLICH

Verantwortlich: 1

TYP

AUSWAHL

Mitarbeitergruppe

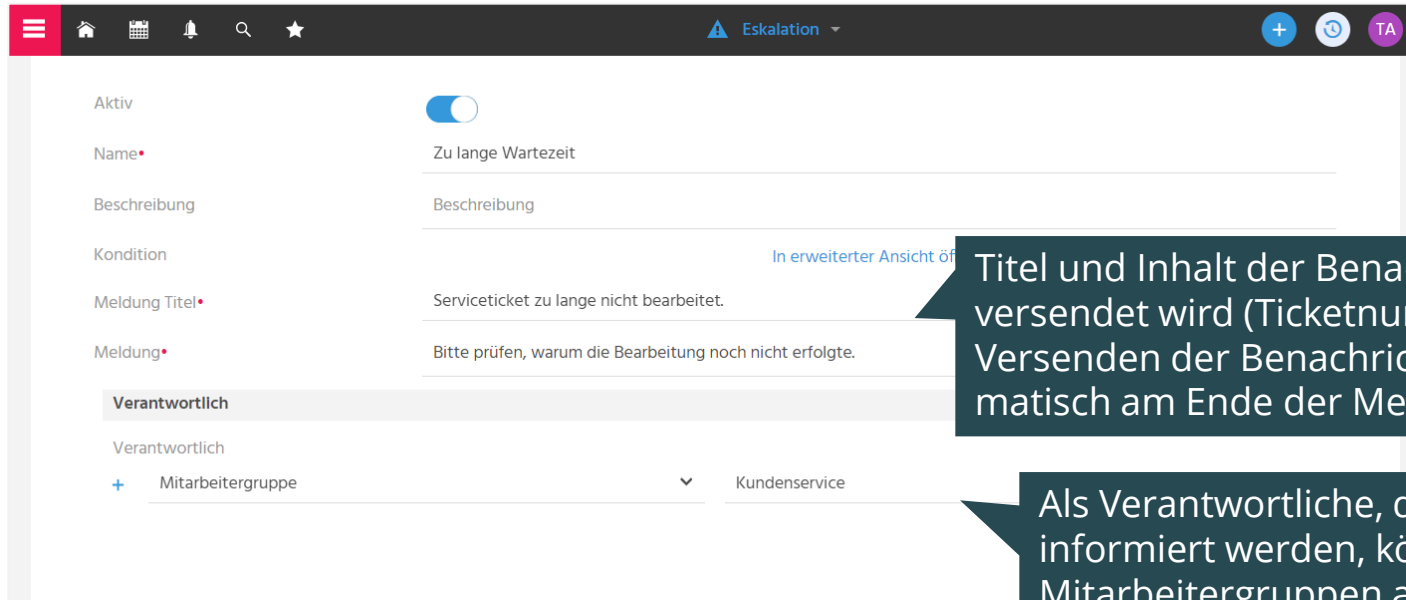
Kundenservice

In erweiterter Ansicht öffnen

Servicetickets zu lange nicht bearbeitet

Hier bitte prüfen, warum die Bearbeitung noch nicht erfolgte.

Kondition und Benachrichtigungsvorlage für Eskalationsfall definieren



Aktiv ☒

Name • Zu lange Wartezeit

Beschreibung Beschreibung

Kondition [In erweiterter Ansicht öffnen](#)

Meldung Titel • Serviceticket zu lange nicht bearbeitet.

Meldung • Bitte prüfen, warum die Bearbeitung noch nicht erfolgte.

Verantwortlich

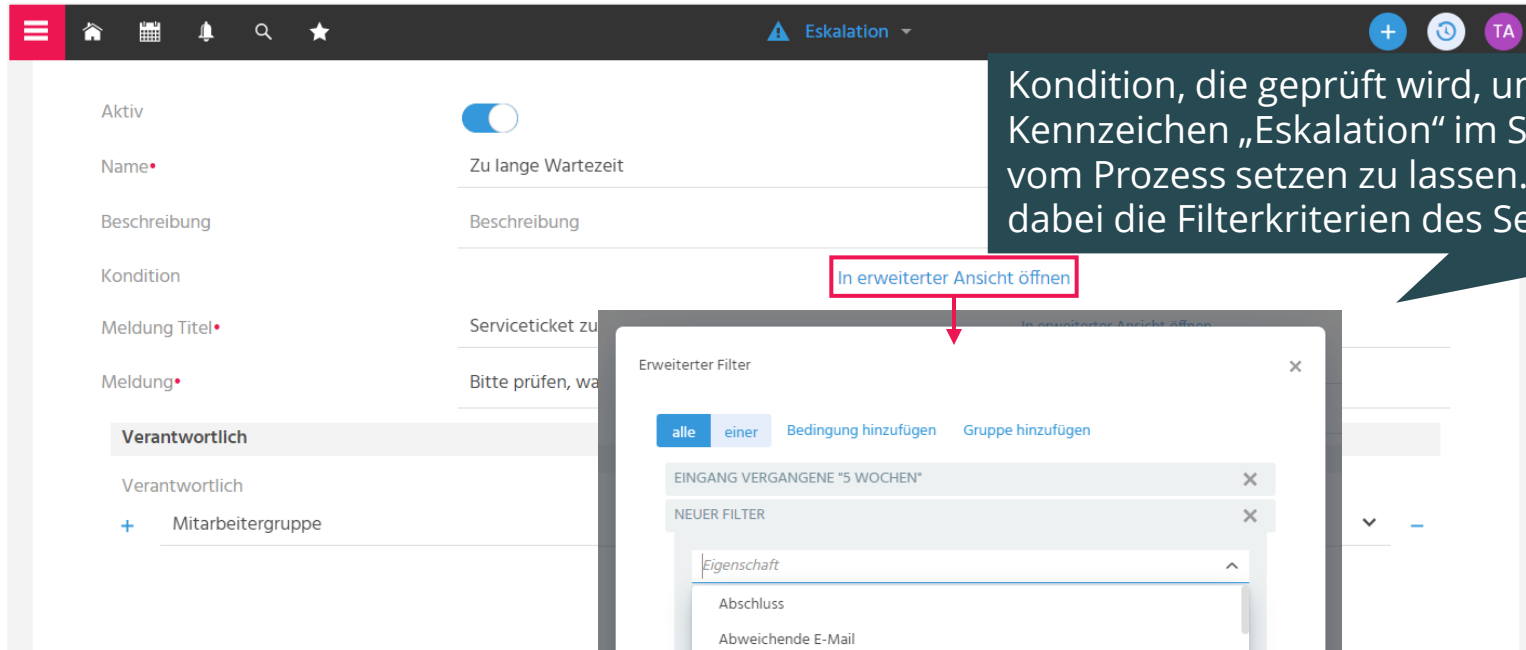
Verantwortlich

+ Mitarbeitergruppe v Kundenservice

Titel und Inhalt der Benachrichtigung, die versendet wird (Ticketnummer wird beim Versenden der Benachrichtigung automatisch am Ende der Meldung ergänzt).

Als Verantwortliche, die im Eskalationsfall informiert werden, können sowohl Mitarbeitergruppen als auch einzelne Kontakte definiert werden.

Kondition und Benachrichtigungsvorlage für Eskalationsfall definieren



Kondition, die geprüft wird, um das Kennzeichen „Eskalation“ im Serviceticket vom Prozess setzen zu lassen. Nutzen Sie dabei die Filterkriterien des Servicetickets.

In erweiterter Ansicht öffnen

Erweiterter Filter

alle einer Bedingung hinzufügen Gruppe hinzufügen

EINGANG VERGANGENE "5 WOCHEN"

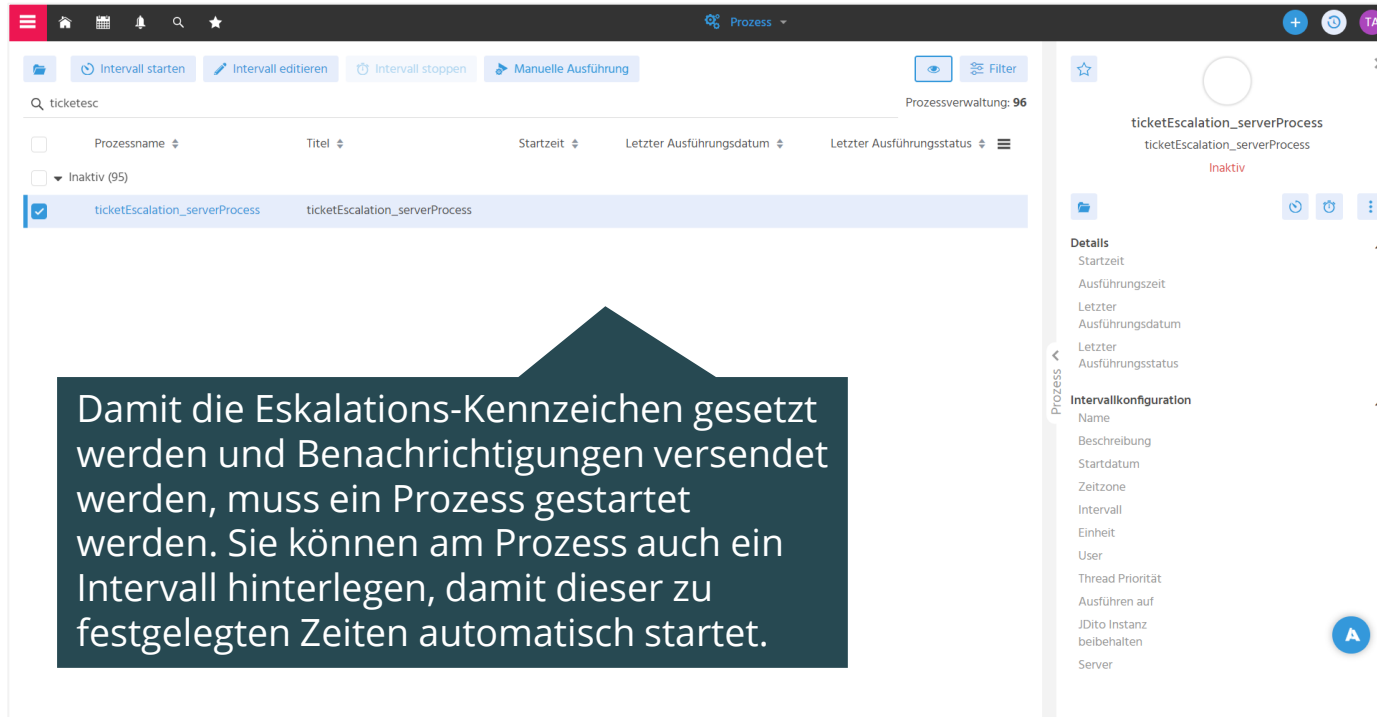
NEUER FILTER

Eigenschaft

- Abschluss
- Abweichende E-Mail
- Abweichende Telefonnr.
- Anforderer
- Bearbeiter
- Beginn

Eskalations-Prozess im Manager

Ggf. Manuell starten

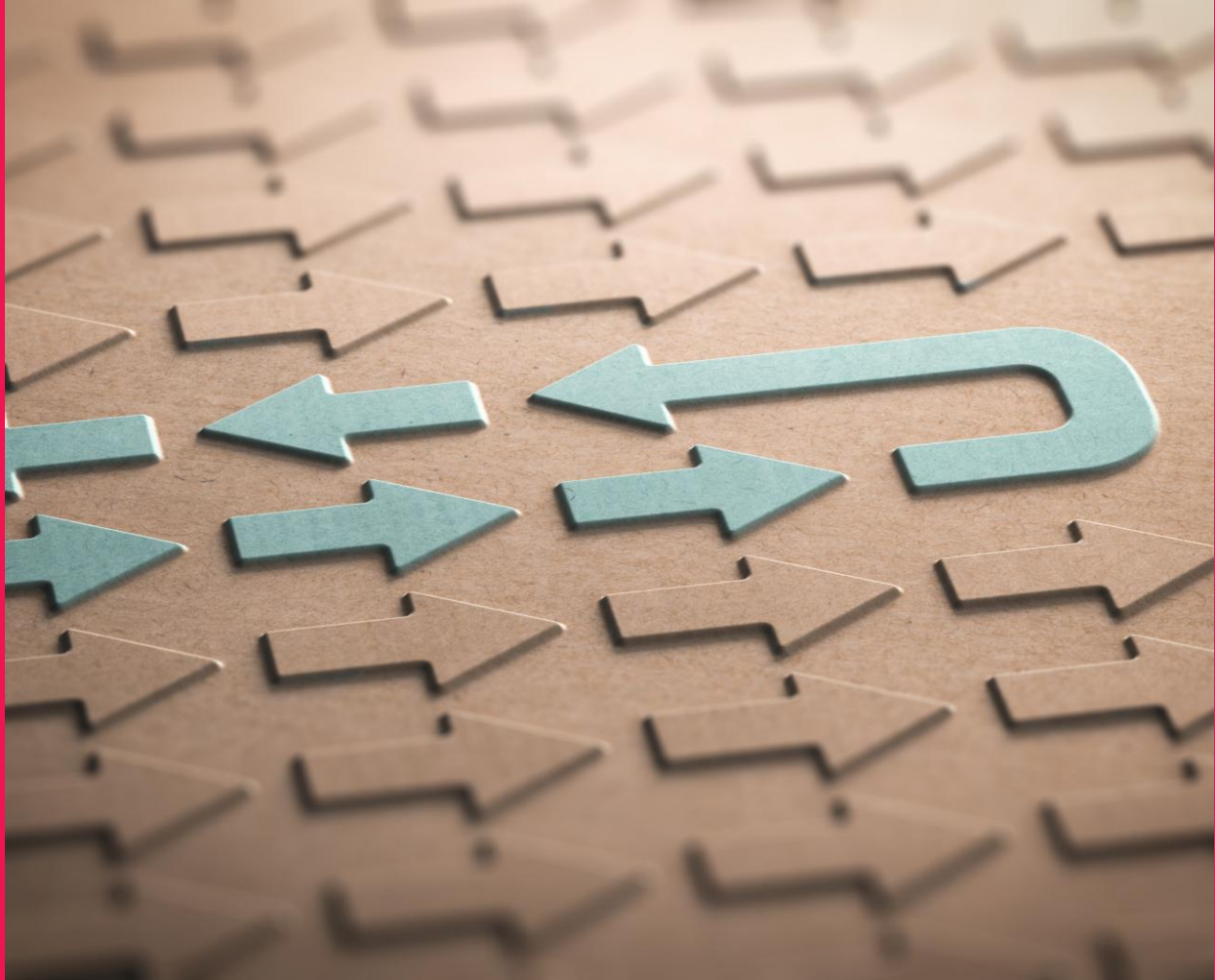


Prozessverwaltung: 96

Prozessname	Titel	Startzeit	Letzter Ausführungsdatum	Letzter Ausführungsstatus
ticketEscalation_serverProcess	ticketEscalation_serverProcess			Inaktiv

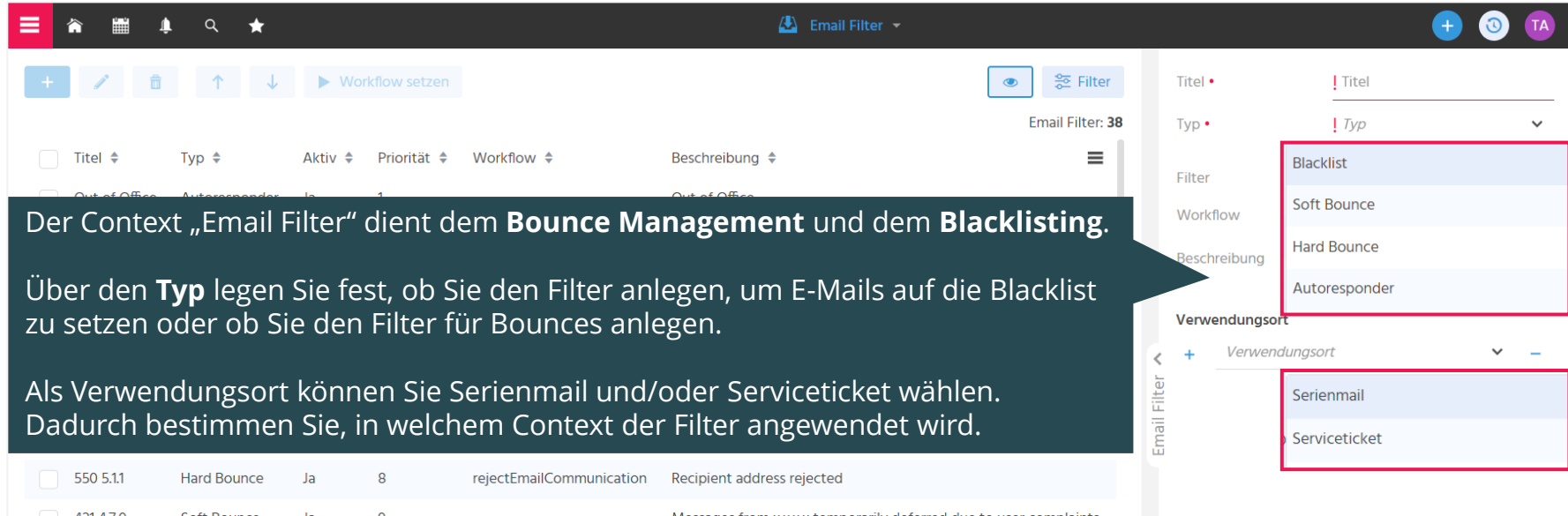
Damit die Eskalations-Kennzeichen gesetzt werden und Benachrichtigungen versendet werden, muss ein Prozess gestartet werden. Sie können am Prozess auch ein Intervall hinterlegen, damit dieser zu festgelegten Zeiten automatisch startet.

Bounce- Management



Bounce-Management und Blacklist

Exkurs Context „Email Filter“



Der Context „Email Filter“ dient dem **Bounce Management** und dem **Blacklisting**.

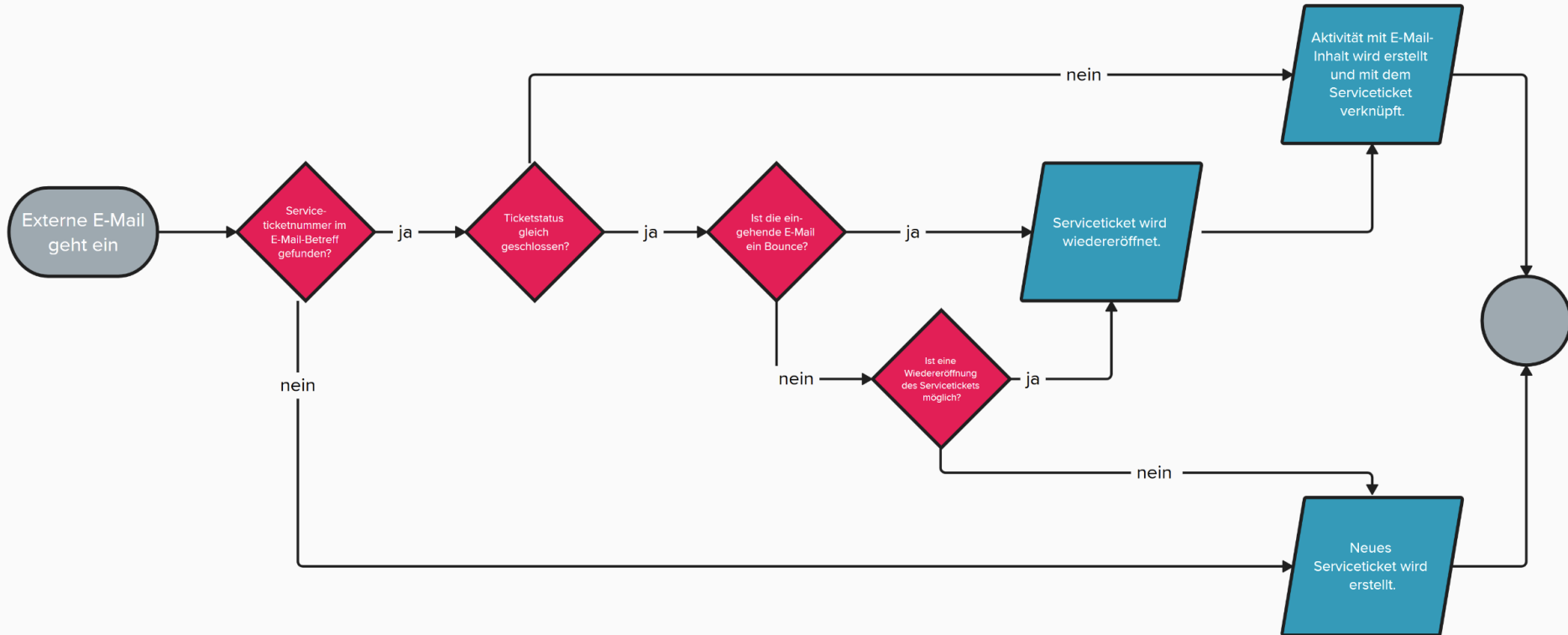
Über den **Typ** legen Sie fest, ob Sie den Filter anlegen, um E-Mails auf die Blacklist zu setzen oder ob Sie den Filter für Bounces anlegen.

Als Verwendungsort können Sie Serienmail und/oder Serviceticket wählen. Dadurch bestimmen Sie, in welchem Context der Filter angewendet wird.



Für mehr Informationen zum Anlegen von E-Mail-Filtern lesen Sie Kapitel „Bounce Management & Blacklisting“ in der Dokumentation „E-Mail-Marketing“.

Bounce Management



Dieses Dokument unterliegt urheberrechtlichem Schutz. Sie dürfen die Inhalte für den vorgesehenen Zweck wie z.B. eine ADITO Schulung oder ein ADITO Projekt nutzen (insbesondere auch speichern und vervielfältigen), aber nur nach Absprache mit ADITO verändern, an Dritte weitergeben, veröffentlichen oder für andere Zwecke verwenden.



Einzigartige Beziehungen