



Service für Anwender

ADITO Software GmbH

Ab Version 2026.4.2 | Juli 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.

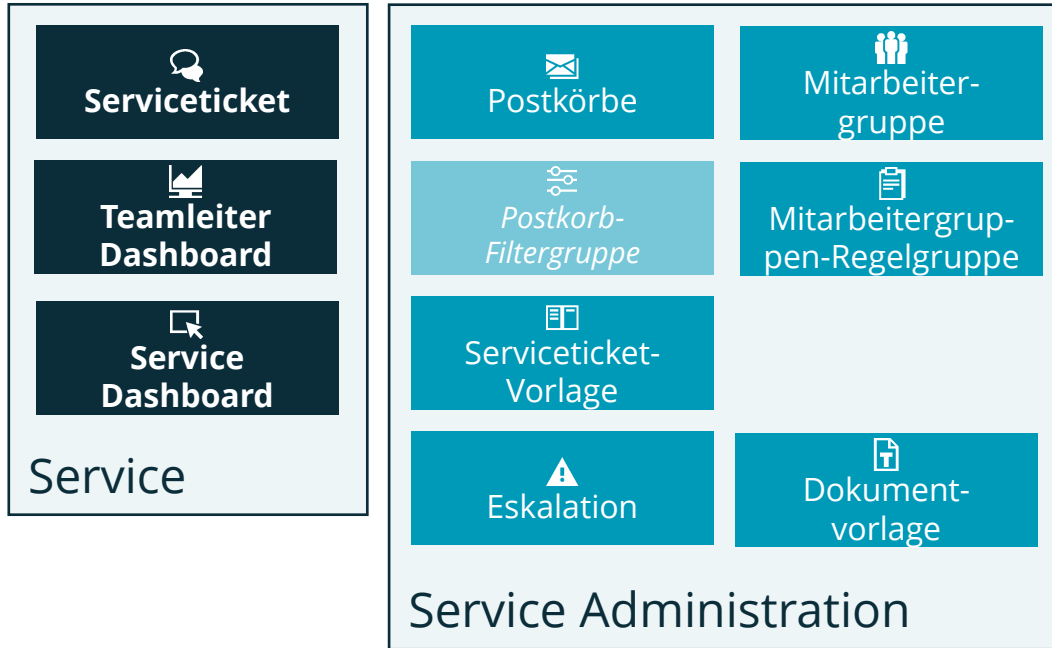


Agenda

Menügruppe „Service“

- [Überblick über die Menügruppen](#)
- [Servicetickets anlegen](#)
 - [Serviceticket manuell anlegen](#)
 - [Serviceticket automatisch anlegen](#)
 - [Filteransicht](#)
 - [Vorschau](#)
 - [Bedeutung der Icons](#)
- [Serviceticket bearbeiten](#)
 - [Beispielprozess](#)
 - [Nächstes Ticket ziehen](#)
 - [Serviceticket übernehmen](#)
 - [Serviceticket zurückgeben](#)
 - [Antworten \(externe Kommunikation\)](#)
 - [Weiterleiten \(interne Kommunikation\)](#)
 - [Neue Notiz](#)
 - [Serviceticket schließen](#)
 - [Serviceticket wiedereröffnen](#)
- [Serviceticket bearbeiten](#)
 - [Serviceticket duplizieren](#)
 - [Folgeticket anlegen](#)
 - [Serviceticket wiedervorlegen](#)
 - [Serviceticket aufteilen](#)
 - [Serviceticket zusammenführen](#)
 - [Brief schreiben](#)
 - [Einsatzaufgabe erstellen](#)
- [Tabs im Serviceticket](#)
 - [Tab „Details“](#)
 - [Tab „Empfänger“](#)
 - [Tab „Aktivitäten“](#)
 - [Tab „Checklisteneinträge“](#)
 - [Tab „Wissenseinträge“](#)
- [Serviceticket Eskalation](#)
- [Dashboards](#)

Menügruppe „Service“ und „Service Administration“



■ Durch Anwender regelmäßig in Verwendung

■ Vorab durch Administrator anzulegen, dann gelegentliche Anpassungen

■ Nur in Verwendung, wenn Serviceticket-Vorlagen nicht KI-gestützt ermittelt werden sollen

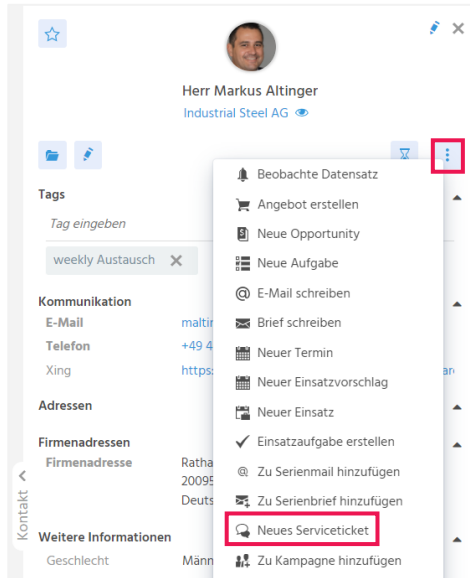
Serviceticket anlegen



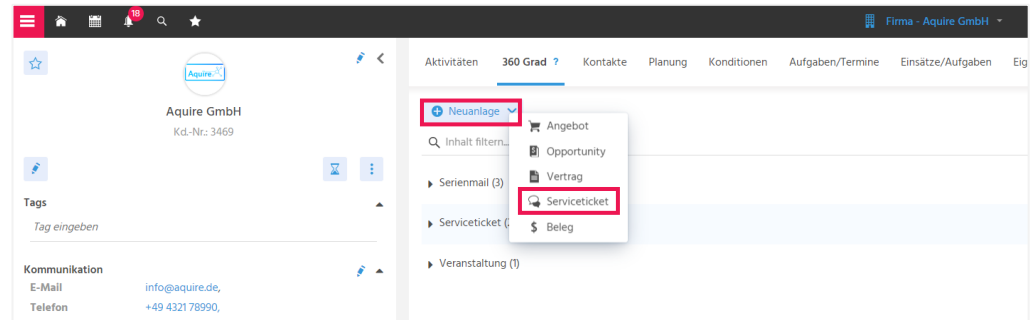
Serviceticket manuell anlegen

Einstiegspunkte (1/3)

In der Vorschau eines Kontakts,
einer Aktivität oder einer Aufgabe



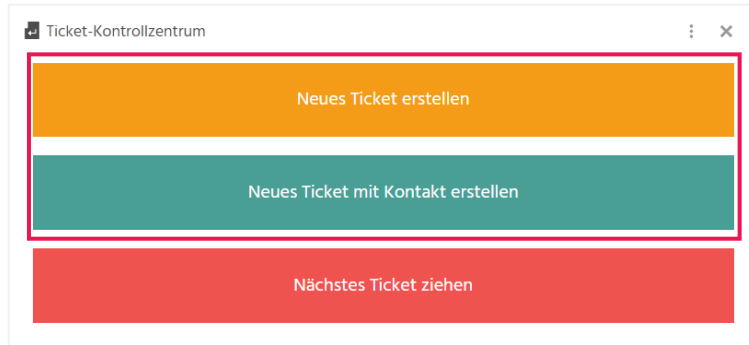
Tab „360 Grad“ in der Firma oder im Kontakt



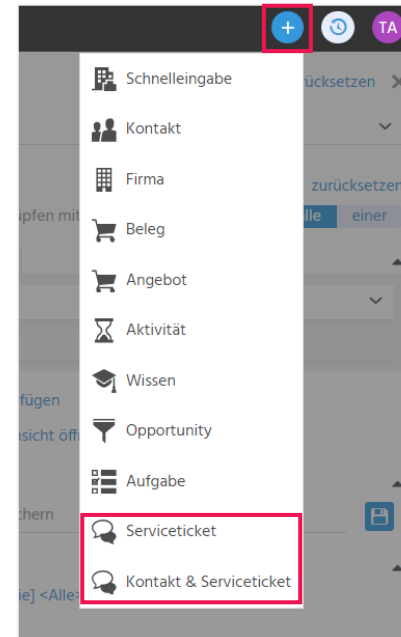
Serviceticket manuell anlegen

Einstiegspunkte (2/3)

Über das Dashlet „Ticket-Kontrollzentrum“



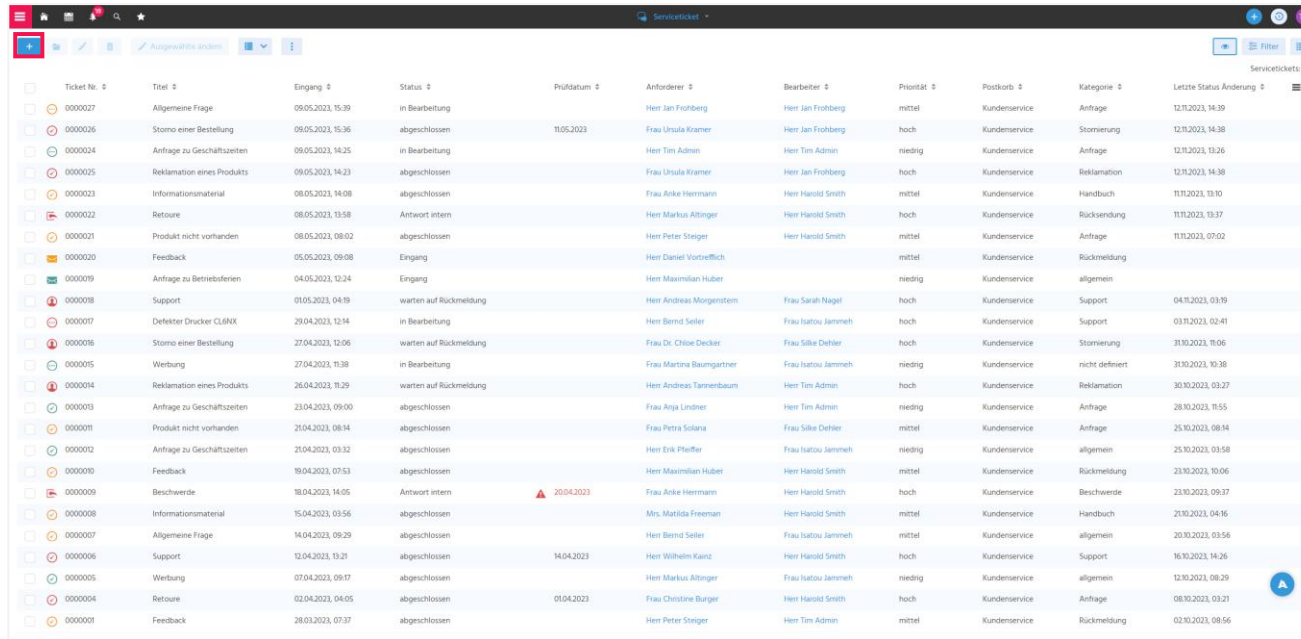
Über die Schnellerfassung



Serviceticket manuell anlegen

Einstiegspunkte (3/3)

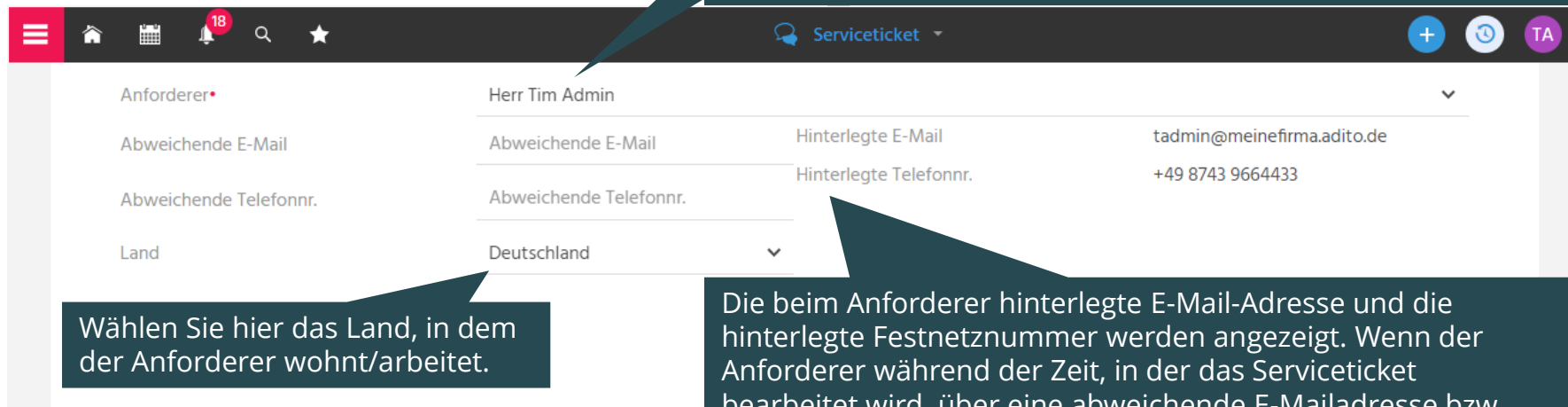
Über den Neuanlage-Button in der Filteransicht des Contexts „Serviceticket“



Ticket No.	Titel	Eingang	Status	Prüfdatum	Anforderer	Bearbeiter	Priorität	Postkorb	Kategorie	Letzte Status Änderung
0000027	Allgemeine Frage	09.05.2023, 15:39	in Bearbeitung		Herr Jan Froberg	Herr Jan Froberg	mittel	Kundenservice	Anfrage	12.11.2023, 14:39
0000026	Storno einer Bestellung	09.05.2023, 15:36	abgeschlossen	11.05.2023	Frau Ursula Kramer	Herr Jan Froberg	hoch	Kundenservice	Stornierung	12.11.2023, 14:38
0000024	Anfrage zu Geschäftszeiten	09.05.2023, 14:25	in Bearbeitung		Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	niedrig	Kundenservice	Anfrage	12.11.2023, 13:26
0000025	Reklamation eines Produkts	09.05.2023, 14:23	abgeschlossen		Frau Ursula Kramer	Herr Jan Froberg	hoch	Kundenservice	Reklamation	12.11.2023, 14:38
0000023	Informationsmaterial	08.05.2023, 14:08	abgeschlossen		Frau Anke Herrmann	Herr Harold Smith	mittel	Kundenservice	Handbuch	11.11.2023, 13:10
0000022	Retoure	08.05.2023, 13:58	Antwort intern		Herr Markus Altinger	Herr Harold Smith	hoch	Kundenservice	Rücksendung	11.11.2023, 13:37
0000021	Produkt nicht vorhanden	08.05.2023, 08:02	abgeschlossen		Herr Peter Stiegler	Herr Harold Smith	mittel	Kundenservice	Anfrage	11.11.2023, 07:02
0000020	Feedback	05.05.2023, 09:08	Eingang		Herr Daniel Vortrefflich		mittel	Kundenservice	Rückmeldung	
0000019	Anfrage zu Betriebsferien	04.05.2023, 12:24	Eingang		Herr Maximilian Huber		niedrig	Kundenservice	allgemein	
0000018	Support	01.05.2023, 04:19	warten auf Rückmeldung		Herr Andreas Morgenstern	Frau Sarah Nagel	hoch	Kundenservice	Support	04.11.2023, 03:19
0000017	Defekter Drucker CL6N	29.04.2023, 12:14	in Bearbeitung		Herr Bernd Selter	Frau Isabou Jammeh	hoch	Kundenservice	Support	03.11.2023, 02:41
0000016	Storno einer Bestellung	27.04.2023, 12:06	warten auf Rückmeldung		Frau Dr. Chloé Decker	Frau Silke Dehler	hoch	Kundenservice	Stornierung	31.10.2023, 11:06
0000015	Werbung	27.04.2023, 11:38	in Bearbeitung		Frau Martina Baumgartner	Frau Isabou Jammeh	niedrig	Kundenservice	nicht definiert	31.10.2023, 10:38
0000014	Reklamation eines Produkts	26.04.2023, 11:29	warten auf Rückmeldung		Herr Andreas Tannenbaum	Herr Tim Admin	hoch	Kundenservice	Reklamation	30.10.2023, 03:27
0000013	Anfrage zu Geschäftszeiten	23.04.2023, 09:00	abgeschlossen		Frau Anja Lindner	Herr Tim Admin	niedrig	Kundenservice	Anfrage	28.10.2023, 15:55
0000011	Produkt nicht vorhanden	21.04.2023, 08:14	abgeschlossen		Frau Petra Solara	Frau Silke Dehler	mittel	Kundenservice	Anfrage	25.10.2023, 08:14
0000012	Anfrage zu Geschäftszeiten	21.04.2023, 03:32	abgeschlossen		Herr Erik Pfeiffer	Frau Isabou Jammeh	niedrig	Kundenservice	allgemein	25.10.2023, 03:58
0000010	Feedback	19.04.2023, 07:53	abgeschlossen		Herr Maximilian Huber	Herr Harold Smith	mittel	Kundenservice	Rückmeldung	23.10.2023, 10:06
0000009	Beschwerde	18.04.2023, 14:05	Antwort intern	20.04.2023	Frau Anke Herrmann	Herr Harold Smith	hoch	Kundenservice	Beschwerde	23.10.2023, 09:37
0000008	Informationsmaterial	15.04.2023, 03:56	abgeschlossen		Mrs. Matilda Freeman	Herr Harold Smith	mittel	Kundenservice	Handbuch	21.10.2023, 04:16
0000007	Allgemeine Frage	14.04.2023, 09:29	abgeschlossen		Herr Bernd Selter	Frau Isabou Jammeh	mittel	Kundenservice	allgemein	20.10.2023, 03:56
0000006	Support	12.04.2023, 13:21	abgeschlossen	14.04.2023	Herr Wilhelm Kainz	Herr Harold Smith	hoch	Kundenservice	Support	16.10.2023, 14:26
0000005	Werbung	07.04.2023, 09:17	abgeschlossen		Herr Markus Altinger	Frau Isabou Jammeh	niedrig	Kundenservice	allgemein	12.10.2023, 08:29
0000004	Retoure	02.04.2023, 04:05	abgeschlossen	01.04.2023	Frau Christine Burger	Herr Harold Smith	hoch	Kundenservice	Anfrage	08.10.2023, 03:21
0000001	Feedback	28.03.2023, 07:37	abgeschlossen		Herr Peter Stiegler	Herr Tim Admin	mittel	Kundenservice	Rückmeldung	02.10.2023, 08:56

Serviceticket manuell anlegen

Wählen Sie hier den Kontakt, der den Service bei Ihnen angefordert hat. Wenn Sie die Ticketanlage aus einem Kontakt starten, wird dieser Kontakt automatisch als Anforderer eingetragen. Wenn Sie die Ticketanlage aus einer Firma starten, werden nur die bei der Firma hinterlegten Kontakte angezeigt.



The screenshot shows the 'Serviceticket' creation interface. The top navigation bar includes a menu icon, home, calendar, notifications (18), search, and star icons. The 'Serviceticket' dropdown is active, and the 'TA' (Ticket Anlage) button is highlighted. The form fields are as follows:

Anforderer •	Herr Tim Admin		
Abweichende E-Mail	Abweichende E-Mail	Hinterlegte E-Mail	tadmin@meinefirma.adito.de
Abweichende Telefonnr.	Abweichende Telefonnr.	Hinterlegte Telefonnr.	+49 8743 9664433
Land	Deutschland		

Wählen Sie hier das Land, in dem der Anforderer wohnt/arbeitet.

Die beim Anforderer hinterlegte E-Mail-Adresse und die hinterlegte Festnetznummer werden angezeigt. Wenn der Anforderer während der Zeit, in der das Serviceticket bearbeitet wird, über eine abweichende E-Mailadresse bzw. Telefonnummer erreichbar ist, können diese hier eingetragen werden. Die Daten werden nur im Serviceticket gespeichert, nicht am Kontakt.
Beispiel: Der Anforderer ist im Bearbeitungszeitraum nur über sein privates Mobiltelefon erreichbar.

Serviceticket manuell anlegen

Serviceticket-Vorlage	Serviceticket-Vorlage	▼
Postkorb •	! Postkorb	▼
Kategorie •	! Kategorie	▼
Titel •	! Titel	
Beschreibung	Beschreibung	
Prüfdatum	Prüfdatum	
Status •	in Bearbeitung	
Bearbeiter •	Tim Admin	
Priorität •	niedrig	
Medium •	Telefon	▼
Verknüpfung		
+ Art	▼	Objekt ▼ -
Eigenschaft hinzufügen		
+ Eigenschaft	▼	Wert -

Speichern ▼ Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Administratoren können Serviceticket-Vorlagen anlegen, die dann hier wählbar sind. Indem Sie eine Vorlage wählen, werden bestimmte Felder automatisch gefüllt, wie bspw. Postkorb, Kategorie, Titel, Priorität und Status.

Serviceticket manuell anlegen

Serviceticket-Vorlage	Serviceticket-Vorlage	▼
Postkorb •	! Postkorb	▼
Kategorie •	! Kategorie	▼
Titel •	! Titel	▼
Beschreibung	Beschreibung	
Prüfdatum	Prüfdatum	
Status •	in Bearbeitung	
Bearbeiter •	Tim Admin	
Priorität •	niedrig	
Medium •	Telefon	
Verknüpfung		
+ Art		▼
Eigenschaft hinzufügen		
+ Eigenschaft		▼

Speichern ▼ Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Ein Postkorb bildet eine Klammer um Servicetickets, die von einem bestimmten Team bearbeitet werden sollen.

Beispiel

Es gibt ein Team zur allgemeinen Qualitätssicherung, das Beschwerden oder Reklamationen bearbeitet und es gibt ein Team von Servicetechnikern, die beim Kunden vor Ort Störfälle beheben und Wartungen durchführen.

Serviceticket manuell anlegen

Serviceticket-Vorlage	Serviceticket-Vorlage	▼
Postkorb •	! Postkorb	▼
Kategorie •	! Kategorie	▼
Titel •	! Titel	
Beschreibung	Beschreibung	
Prüfdatum	Prüfdatum	
Status •	in Bearbeitung	
Bearbeiter •	Tim Admin	
Priorität •	niedrig	
Medium •	Telefon	
Verknüpfung		
+ Art	▼	Objekt ▼ -
Eigenschaft hinzufügen		
+ Eigenschaft	▼	Wert -

Pflichteingabe fehlt

Mit Hilfe der Kategorie untergliedern Sie die Servicetickets in einem Postkorb.

Beispiel

Im Postkorb „Qualitätssicherung“ gibt es u. a. die Kategorien „Beschwerden“ und „Reklamationen“.

Serviceticket manuell anlegen

Serviceticket-Vorlage	Serviceticket-Vorlage	▼
Postkorb •	! Postkorb	▼
Kategorie •	! Kategorie	▼
Titel •	! Titel	
Beschreibung	Beschreibung	
Prüfdatum	Prüfdatum	
Status •	in Bearbeitung	
Bearbeiter •	Tim Admin	
Priorität •	niedrig	
Medium •	Telefon	
Verknüpfung		
+ Art		
Eigenschaft hinzufügen		
+ Eigenschaft		

Speichern ▼ Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Geben Sie dem Serviceticket einen aussagekräftigen Titel. Wird der Titel durch eine Vorlage bereits vorgelegt, so macht es Sinn, diesen hier zu ergänzen.

Beispiel

Der Titel wird durch die gewählte Serviceticket-Vorlage automatisch mit „Reklamation“ vorgelegt. Ergänzen Sie den Titel, damit die Servicetickets unterscheidbar sind. Bspw. „Reklamation: Kopfhörer funktioniert links nicht“

Serviceticket manuell anlegen

Serviceticket-Vorlage	Serviceticket-Vorlage	▼
Postkorb •	! Postkorb	▼
Kategorie •	! Kategorie	▼
Titel •	! Titel	
Beschreibung	Beschreibung	
Prüfdatum	Prüfdatum	📅
Status •	in Bearbeitung	
Bearbeiter •	Tim Admin	
Priorität •	niedrig	
Medium •	Telefon	
Verknüpfung		
+ Art	▼	Objekt ▼ -
Eigenschaft hinzufügen		
+ Eigenschaft	▼	Wert -

Speichern ▼ Abbrechen

Pflichteingabe fehlt

Im Feld „Beschreibung“ haben Sie die Möglichkeit, die Anforderung so zu beschreiben, dass der Bearbeiter weiß, was zu tun ist.

Serviceticket manuell anlegen

Serviceticket-Vorlage	Serviceticket-Vorlage	▼
Postkorb •	! Postkorb	▼
Kategorie •	! Kategorie	▼
Titel •	! Titel	
Beschreibung	Beschreibung	
Prüfdatum	Prüfdatum	
Status •	in Bearbeitung	
Bearbeiter •	Tim Admin	
Priorität •	niedrig	
Medium •	Telefon	
Verknüpfung		
+ Art	▼	Objekt
Eigenschaft hinzufügen		
+ Eigenschaft	▼	Wert

Speichern ▼ Abbrechen ✕

Pflichteingabe fehlt

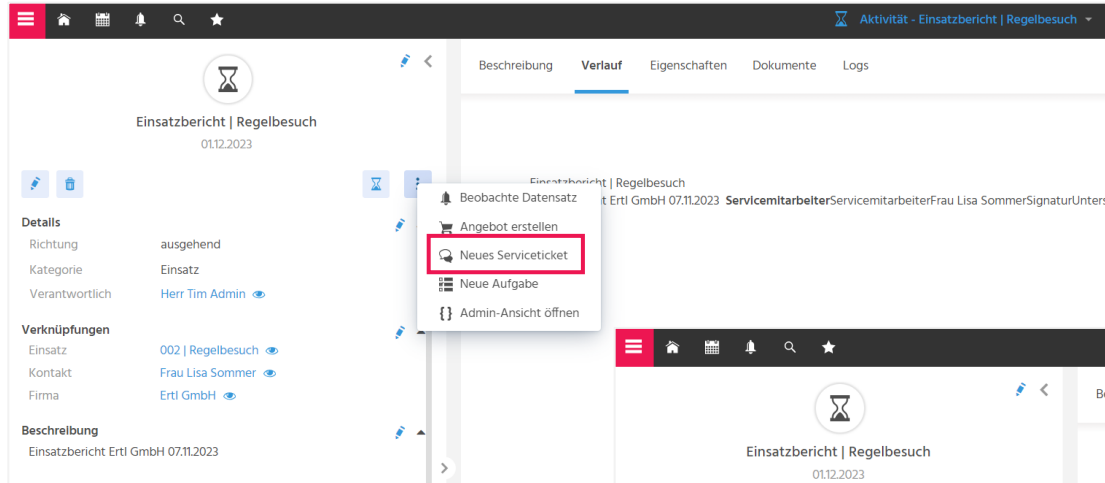
Mit dem Prüfdatum können Sie sich das Serviceticket auf Wiedervorlage legen oder definieren, wann das Serviceticket abgeschlossen sein soll.

Derjenige, der das Ticket anlegt, wird automatisch als Bearbeiter eingetragen. Sie können aber auch einen anderen Bearbeiter wählen.

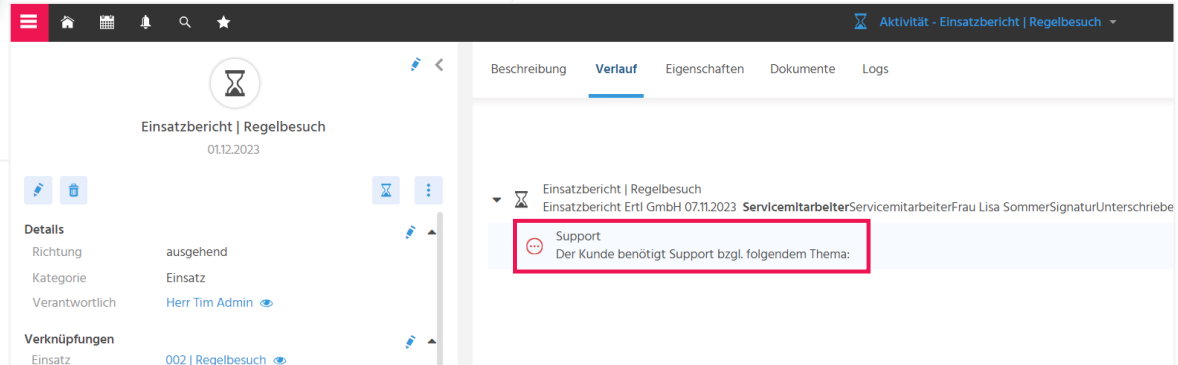
Im Feld „Medium“ geben Sie an, über welches Medium das Serviceticket eingegangen ist, bspw. Telefon, E-Mail oder Kontaktformular.

Serviceticket manuell anlegen

Aus Aktivität

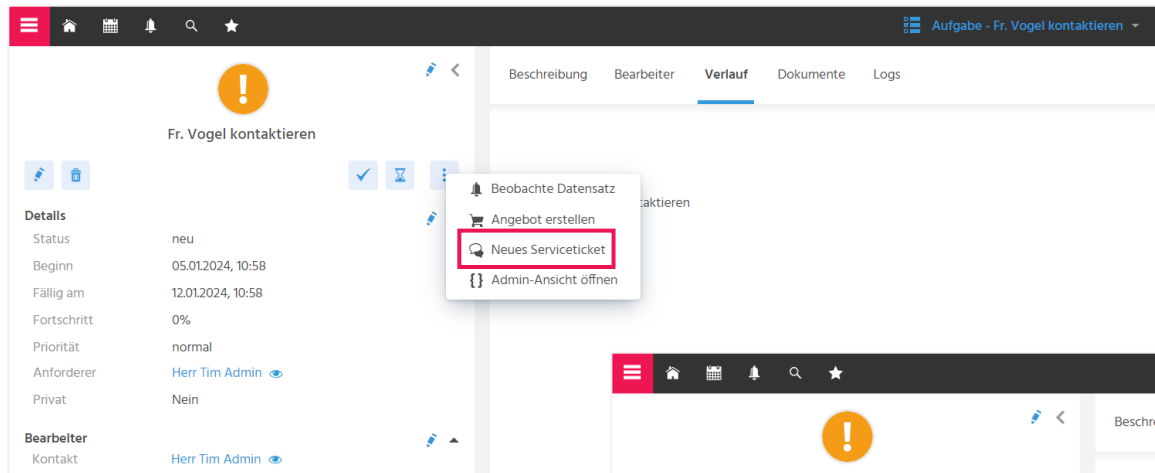


Wenn Sie ein Serviceticket aus einer Aktivität heraus erstellen, wird das Serviceticket in der Aktivität im Tab „Verlauf“ angezeigt. Die Aktivität wird außerdem im Serviceticket als Verknüpfung angezeigt.



Serviceticket manuell anlegen

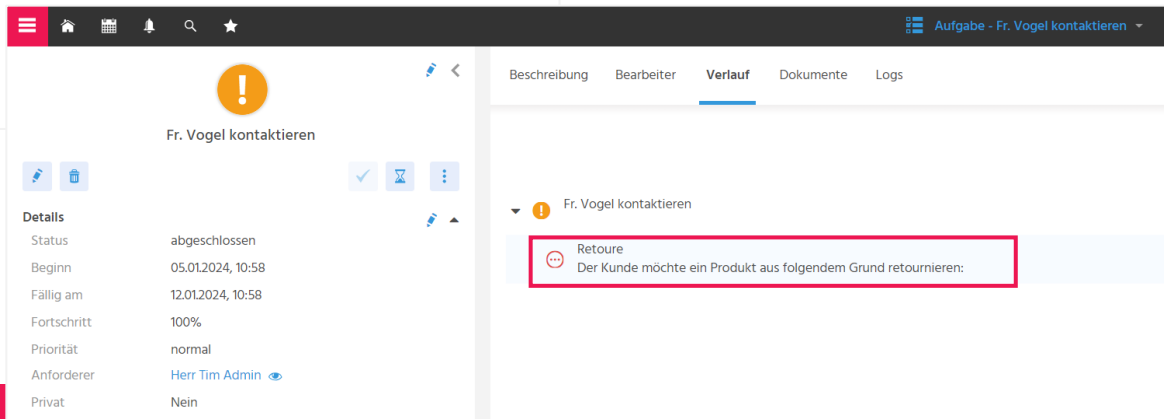
Aus Aufgabe



The screenshot shows the ADITO interface with the task 'Fr. Vogel kontaktieren'. The 'Verlauf' tab is active. A context menu is open, and the option 'Neues Serviceticket' is highlighted with a red box.

Details	
Status	neu
Beginn	05.01.2024, 10:58
Fällig am	12.01.2024, 10:58
Fortschritt	0%
Priorität	normal
Anforderer	Herr Tim Admin
Privat	Nein
Bearbeiter	
Kontakt	Herr Tim Admin

Wenn Sie ein Serviceticket aus einer Aufgabe heraus erstellen, wird das Serviceticket in der Aufgabe im Tab „Verlauf“ angezeigt. Die Aufgabe wird außerdem im Serviceticket als Verknüpfung angezeigt.



The screenshot shows the ADITO interface with the task 'Fr. Vogel kontaktieren'. The 'Verlauf' tab is active. The task is listed in the 'Verlauf' tab with a status of 'abgeschlossen'. A red box highlights the 'Retoure' section, which contains the text: 'Der Kunde möchte ein Produkt aus folgendem Grund retournieren:'.

Details	
Status	abgeschlossen
Beginn	05.01.2024, 10:58
Fällig am	12.01.2024, 10:58
Fortschritt	100%
Priorität	normal
Anforderer	Herr Tim Admin
Privat	Nein

Serviceticket automatisch anlegen

Neues Serviceticket vs. Aktivität in einem bestehenden Ticket

Wenn eine E-Mail in der Mailbridge eingeht, wird geprüft, ob im Betreff der E-Mail eine Serviceticketnummer gefunden wird.

- Wird eine Serviceticketnummer gefunden, wird an dem zugehörigen Ticket eine Aktivität angelegt. Der Inhalt der E-Mail wird im Beschreibungsfeld der Aktivität hinterlegt.
- Wird keine Serviceticketnummer gefunden, wird ein neues Serviceticket angelegt.

Es wird außerdem geprüft, ob die eingehende E-Mail ein Autoresponder ist, um E-Mail-Schleifen zu vermeiden.

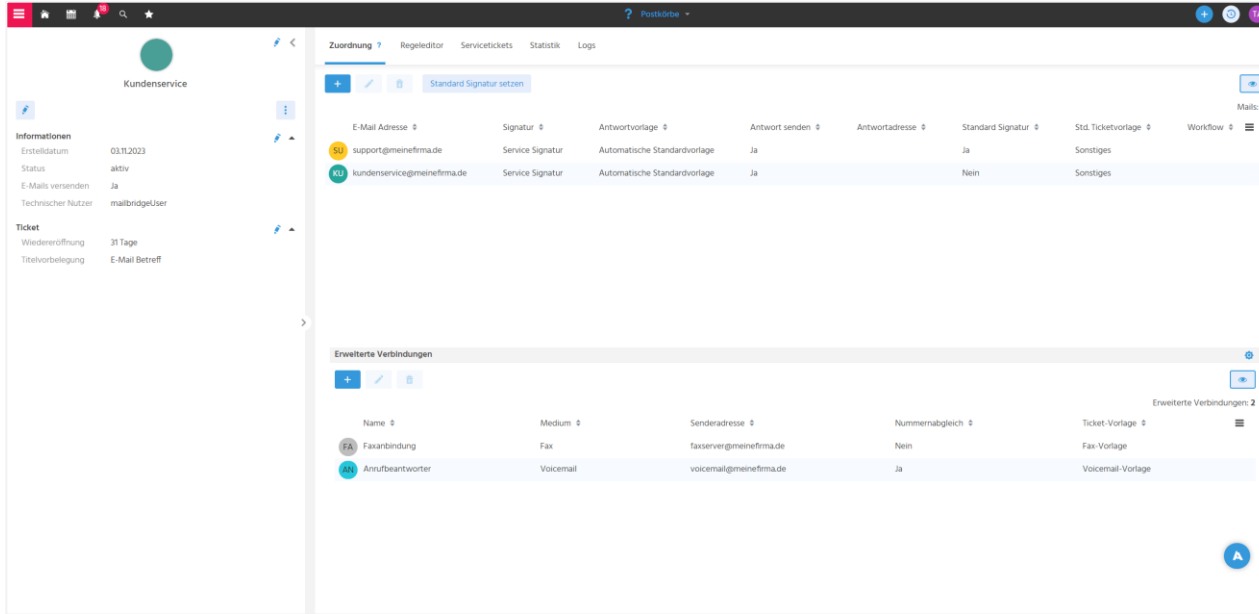
Beispiel

Der Anforderer hat in seinem E-Mail-Account eingestellt, dass automatische Antwort-E-Mails versendet werden (bspw. kurz vor seinem Urlaub). Er sendet eine E-Mail, durch die im ADITO-System ein Serviceticket angelegt wird. Im ADITO-System ist eingestellt, dass bei eingehenden E-Mails eine automatische Antwort verschickt wird. Diese Antwort-E-Mail löst wiederum beim Anforderer eine automatische Antwort aus. Das ADITO-System erkennt aber, dass es sich dabei um einen Autoresponder handelt und reagiert auf diese E-Mail nicht mehr mit einer automatischen Antwort. Es wird aber eine Aktivität bei dem bestehenden Serviceticket angelegt.



Serviceticket automatisch anlegen

Exkurs in die Service Administration



The screenshot displays the 'Zuordnung' (Assignment) tab in the ADITO Service Administration interface. The left sidebar shows the 'Kundenservice' mailbox with its status (aktiv) and technical user (mailbridgeUser). The main area shows a table of assignments for the mailbox 'Kundenservice@meinefirma.de'.

E-Mail Adresse	Signatur	Antwortvorlage	Antwort senden	Antwortadresse	Standard Signatur	Std. Ticketvorlage	Workflow
support@meinefirma.de	Service Signatur	Automatische Standardvorlage	Ja		Ja	Sonstiges	
kundenservice@meinefirma.de	Service Signatur	Automatische Standardvorlage	Ja		Nein	Sonstiges	

Below the table, the 'Erweiterte Verbindungen' (Advanced Connections) section shows two entries:

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

Der Administrator kann einem Postkorb ein oder mehrere E-Mail Adressen zuordnen, außerdem Faxgeräte oder Anrufbeantworter. Aus Nachrichten, die über die hinterlegten Verbindungen eingehen, werden automatisch Servicetickets für diesen Postkorb erstellt.

Nähere Informationen zu Postkörben finden Sie in der Dokumentation „Service Administration“.

Serviceticket automatisch anlegen



Exkurs in die Service Administration

The screenshot displays the ADITO Service Administration interface. On the left, a table lists 16 service ticket templates. The template 'Stornierung einer Bestellung' (ID 005) is selected. On the right, a detailed view of this template is shown, including its properties and a description.

Aktiv	Vorlagen-Nr.	Name	Postkorb	Kategorie	Titel	Beschreibung
☐	001	Sonstiges	Kundenservice	nicht definiert	Sonstiges	Der Kunde hat eine die folgende Anfrage, die nicht
☐	002	Produkt nicht vorhanden	Kundenservice	Anfrage	Produkt nicht vorhanden	Das Produkt, nach dem der Kunde gefragt hat, ist
☐	003	Allgemeine Frage	Kundenservice	Anfrage	Allgemeine Frage	Der Kunde hat folgende allgemeine Anfrage:
☒	005	Stornierung einer Bestellung	Kundenservice	Stornierung	Storno einer Bestellung	Der Kunde möchte seine Bestellung aus folgendem
☐	006	Geschäftszeiten	Kundenservice	Anfrage	Anfrage zu Geschäftszeiten	Der Kunde fragt nach den Geschäftszeiten und ha
☐	007	Betriebsferien	Kundenservice	Anfrage	Anfrage zu Betriebsferien	Der Kunde möchte wissen, wann das Unternehme
☐	008	Werbung	Kundenservice	allgemein	Werbung	Es werden Werbung, Spam oder Pressemitteilung
☐	009	Beschwerde	Kundenservice	Beschwerde	Beschwerde	Der Kunde beschwert sich über folgendes:
☐	010	Reklamation	Kundenservice	Reklamation	Reklamation eines Produkts	Der Kunde reklamiert ein Produkt aus folgendem
☐	011	Retoure	Kundenservice	Rücksendung	Retoure	Der Kunde möchte ein Produkt aus folgendem Gr
☐	012	Handbuch	Kundenservice	Handbuch	Informationsmaterial	Der Kunde fragt nach Informationsmaterial wie H
☐	013	Support	Kundenservice	Support	Support	Der Kunde benötigt Support bzgl. folgendem The

Stornierung einer Bestellung

005

Eigenschaften

Aktiv	Ja
Postkorb	Kundenservice
Kategorie	Stornierung
Titel	Storno einer Bestellung
Beschreibung	Der Kunde möchte seine Bestellung aus folgendem Grund stornieren:
Fällig nach Tagen	2 Tage
Priorität	hoch
Status	in Bearbeitung
Status (MB)	Eingang
Individuelle Antwort	Nein

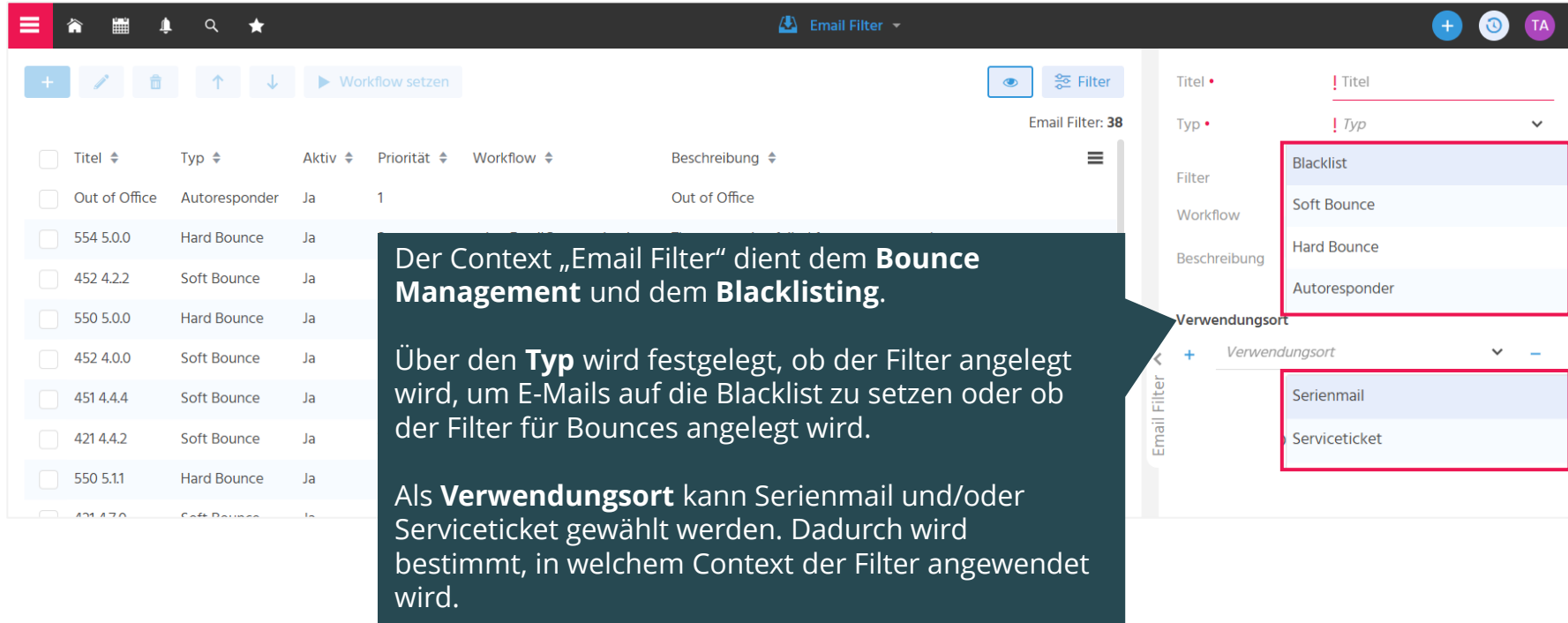
Der Administrator kann Serviceticket-Vorlagen anlegen, die beim automatischen Erstellen von Servicetickets verwendet werden. Durch Vorlagen werden verschiedene Felder in Tickets, wie bspw. Kategorie, Titel oder Priorität automatisch gefüllt.

Nähere Informationen zu Serviceticket-Vorlagen finden Sie in der Dokumentation „Service Administration“.



Serviceticket automatisch anlegen

Exkurs Context „Email Filter“ – Bounces und Blacklist



The screenshot shows the ADITO Email Filter management interface. On the left is a table of filters, and on the right is a form to create or edit a filter. A dark blue text box is overlaid on the table, explaining the 'Typ' and 'Verwendungsort' fields.

☐	Titel	Typ	Aktiv	Priorität	Workflow	Beschreibung
☐	Out of Office	Autoresponder	Ja	1		Out of Office
☐	554 5.0.0	Hard Bounce	Ja			
☐	452 4.2.2	Soft Bounce	Ja			
☐	550 5.0.0	Hard Bounce	Ja			
☐	452 4.0.0	Soft Bounce	Ja			
☐	451 4.4.4	Soft Bounce	Ja			
☐	421 4.4.2	Soft Bounce	Ja			
☐	550 5.11	Hard Bounce	Ja			
☐	431 4.7.0	Soft Bounce	Ja			

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

Über den **Typ** wird festgelegt, ob der Filter angelegt wird, um E-Mails auf die Blacklist zu setzen oder ob der Filter für Bounces angelegt wird.

Als **Verwendungsort** kann Serienmail und/oder Serviceticket gewählt werden. Dadurch wird bestimmt, in welchem Context der Filter angewendet wird.

Form fields (right):

- Titel: ! Titel
- Typ: ! Typ (dropdown menu open showing: Blacklist, Soft Bounce, Hard Bounce, Autoresponder)
- Verwendungsort: + Verwendungsort (dropdown menu open showing: Serienmail, Serviceticket)

Serviceticket automatisch anlegen

Bounces und Blacklist

- Bounces
 - Für eingehende Mails, die über die Service-Mailbridge verarbeitet werden, ist die **Bounce-Erkennung integriert**.
 - Bei einem Bounce wird **keine automatische Antwort-E-Mail** versendet.
 - Im Ticket wird für die eingehende E-Mail wie immer eine **Aktivität** erstellt, die im Falle eines Bounces **einen entsprechenden Hinweis im Betreff** enthält.
 - Der **Bearbeiter** des Servicetickets (falls vorhanden) wird **per Benachrichtigung** über den Bounce **informiert**.
- Blacklist

Eine E-Mail, die von jemandem geschickt wird, der auf der Blacklist steht, wird vom Mailbridge-Prozess abgerufen, aber nicht weiterverarbeitet. Dementsprechend wird **kein Serviceticket bzw. keine Aktivität in einem bestehenden Ticket erstellt**.

Serviceticket



Filteransicht

Ticket Nr.	Titel	Eingang	Status	Prüfdatum	Anforderer	Postkorb	Kategorie	Letzte Status Änderung
0000014	Reklamation eines Produkts	26.06.2023, 11:29	warten auf Rückmeldung		Herr Andreas Tannenbaum	Kundenservice	Reklamation	26.06.2023, 04:27
0000034	Releasetest Folgeticket	12.09.2023, 11:04	Wiedervorgelegt	13.09.2023	Herr Tim Admin	Kundenservice	Anfrage	12.09.2023, 11:05
0000033	Releasetest 2	12.09.2023, 11:04	Wiedereröffnet		Herr Tim Admin	Kundenservice	Stornierung	12.09.2023, 11:04
0000032	Releasetest 2	12.09.2023, 10:40	Wiedereröffnet		Herr Tim Admin	Kundenservice	Stornierung	12.09.2023, 11:04
0000030	Lösungsartikel nein	12.09.2023, 07:53	in Bearbeitung		Herr Tim Admin	Intern	Reklamation	12.09.2023, 07:53
0000029	Lösungsartikel nein	12.09.2023, 07:47	in Bearbeitung		Herr Tim Admin	Kundenservice	Stornierung	12.09.2023, 07:47
0000028	Lösungsartikel ja	12.09.2023, 07:39	in Bearbeitung		Herr Tim Admin	Kundenservice	Reklamation	12.09.2023, 07:39
0000024	Anfrage zu Geschäftszeiten	09.07.2023, 14:25	in Bearbeitung		Herr Tim Admin	Kundenservice	Anfrage	09.07.2023, 14:26

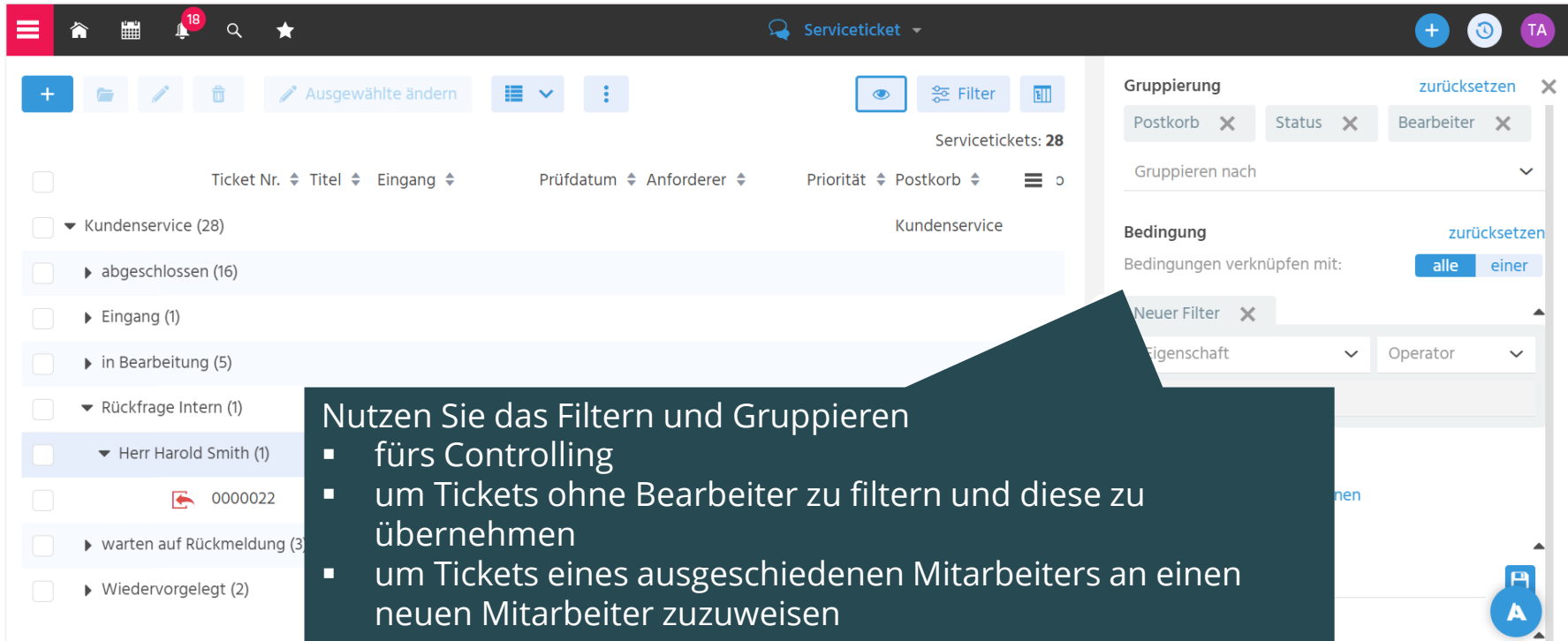
In der Filterview werden alle Servicetickets angezeigt. Nutzen Sie hier Filter und Gruppierungen, um die Tickets übersichtlich darzustellen.

Beispiel

Filterbedingung „Status ungleich abgeschlossen“ und Gruppierungen auf „Bearbeiter“ und „Priorität“.



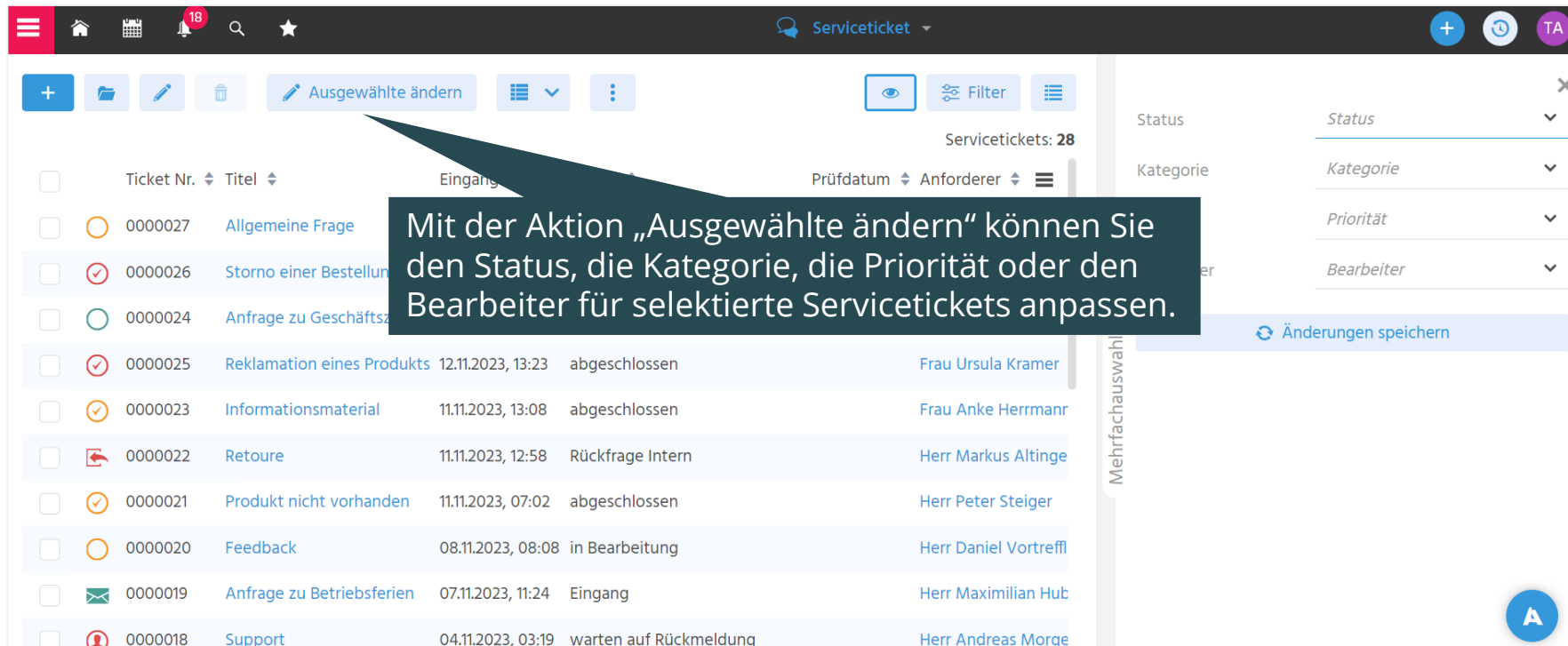
Filteransicht: Filtern und Gruppieren



Nutzen Sie das Filtern und Gruppieren

- fürs Controlling
- um Tickets ohne Bearbeiter zu filtern und diese zu übernehmen
- um Tickets eines ausgeschiedenen Mitarbeiters an einen neuen Mitarbeiter zuzuweisen
- ...

Filteransicht: Serienaktion



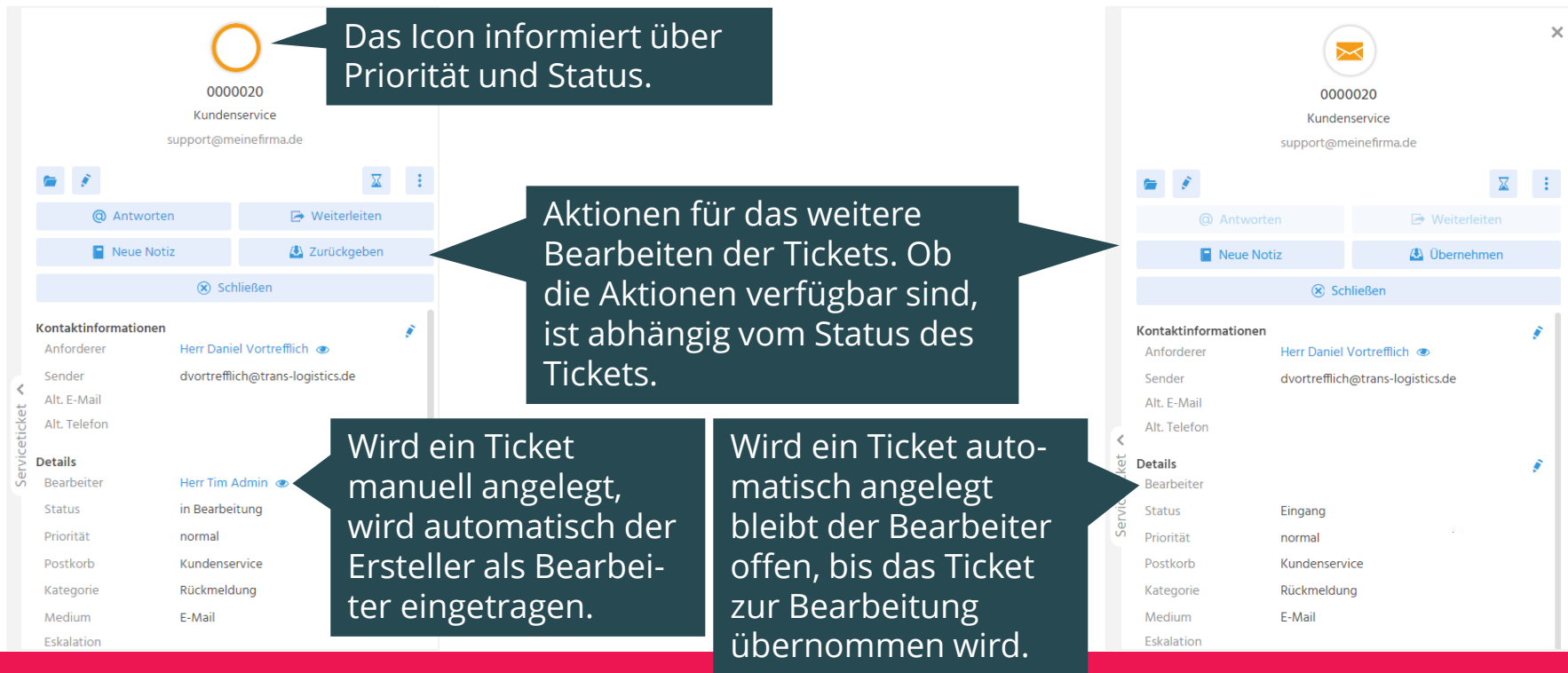
The screenshot displays the ADITO Serviceticket interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, calendar, notifications (18), search, and favorites. Below this is a toolbar with buttons for adding (+), deleting (trash), editing (pencil), and a dropdown menu. The main area shows a list of tickets with columns for Ticket Nr., Titel, Eingang, Prüfdatum, Anforderer, and Status. A callout box points to the 'Ausgewählte ändern' button, explaining its function. On the right, there is a sidebar with filters for Status, Kategorie, Priorität, and Bearbeiter. At the bottom right, there is a button to save changes ('Änderungen speichern').

Mit der Aktion „Ausgewählte ändern“ können Sie den Status, die Kategorie, die Priorität oder den Bearbeiter für selektierte Servicetickets anpassen.

Ticket Nr.	Titel	Eingang	Prüfdatum	Anforderer	Status
0000027	Allgemeine Frage				
0000026	Storno einer Bestellung				
0000024	Anfrage zu Geschäftszeiten				
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, 12:58	Rückfrage Intern	Herr Markus Altinge	
0000021	Produkt nicht vorhanden	11.11.2023, 07:02	abgeschlossen	Herr Peter Steiger	
0000020	Feedback	08.11.2023, 08:08	in Bearbeitung	Herr Daniel Vortreffl	
0000019	Anfrage zu Betriebsferien	07.11.2023, 11:24	Eingang	Herr Maximilian Hub	
0000018	Support	04.11.2023, 03:19	warten auf Rückmeldung	Herr Andreas Morae	

Serviceticket

Aktionen und Informationen in der Vorschau



Das Icon informiert über Priorität und Status.

Aktionen für das weitere Bearbeiten der Tickets. Ob die Aktionen verfügbar sind, ist abhängig vom Status des Tickets.

Wird ein Ticket manuell angelegt, wird automatisch der Ersteller als Bearbeiter eingetragen.

Wird ein Ticket automatisch angelegt bleibt der Bearbeiter offen, bis das Ticket zur Bearbeitung übernommen wird.

Left Screenshot Details:

- Icon: Orange circle
- ID: 0000020
- Sender: Kundenservice, support@meinefirma.de
- Actions: Antworten, Weiterleiten, Neue Notiz, Zurückgeben, Schließen
- Contact Info: Herr Daniel Vortrefflich, dvortrefflich@trans-logistics.de
- Details: Bearbeiter: Herr Tim Admin, Status: in Bearbeitung, Priorität: normal, Postkorb: Kundenservice, Kategorie: Rückmeldung, Medium: E-Mail, Eskalation

Right Screenshot Details:

- Icon: Envelope
- ID: 0000020
- Sender: Kundenservice, support@meinefirma.de
- Actions: Antworten, Weiterleiten, Neue Notiz, Übernehmen, Schließen
- Contact Info: Herr Daniel Vortrefflich, dvortrefflich@trans-logistics.de
- Details: Bearbeiter: (empty), Status: Eingang, Priorität: normal, Postkorb: Kundenservice, Kategorie: Rückmeldung, Medium: E-Mail, Eskalation

Aktionen und Informationen in der Vorschau

Serviceticket ^

Kontaktinformationen

Anforderer Markus Altinger 

Sender maltinger@skyscraper-bau.de

Alt. E-Mail

Alt. Telefon

Details

Bearbeiter Harold Smith 

Status Antwort intern

Priorität hoch

Postkorb Kundenservice

Kategorie Rücksendung

Medium E-Mail

Eskalation Nein

Daten

Prüfdatum

Eingang 25.06.2026, 13:58

Start 29.06.2026, 14:00

Letzte Status 29.06.2026, 14:37

Änderung

Ende

Kontaktinformationen des Anforderers.

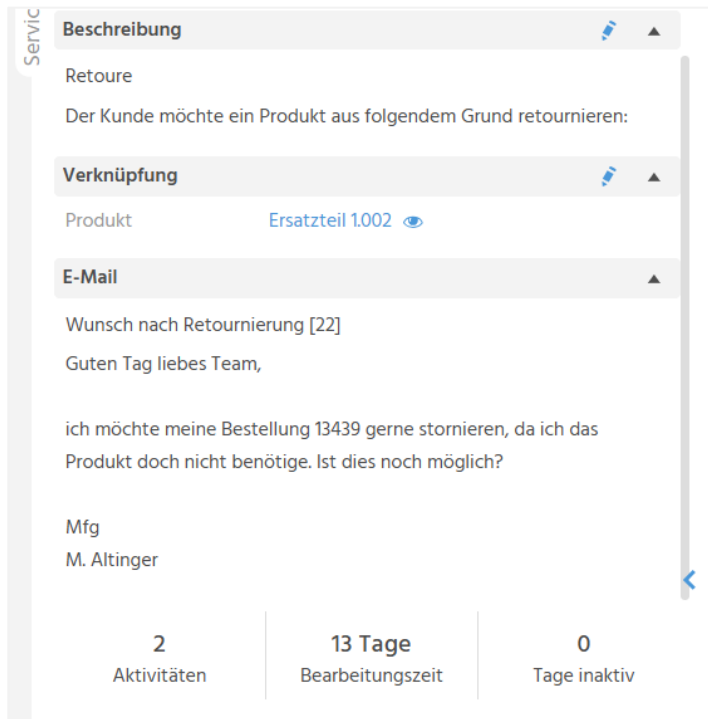
Details

Informationen zum Ticket.

Daten

Datumswerte mit Bezug zum Ticket.

Aktionen und Informationen in der Vorschau



Beschreibung

Retoure

Der Kunde möchte ein Produkt aus folgendem Grund retournieren:

Verknüpfung

Produkt Ersatzteil 1.002

E-Mail

Wunsch nach Retournierung [22]

Guten Tag liebes Team,

ich möchte meine Bestellung 13439 gerne stornieren, da ich das Produkt doch nicht benötige. Ist dies noch möglich?

Mfg
M. Altinger

2 Aktivitäten | 13 Tage Bearbeitungszeit | 0 Tage inaktiv

Beschreibung

Was beinhaltet das Ticket? Was ist das ToDo im Ticket?

Verknüpfungen mit anderen Datensätzen werden hier angezeigt.

E-Mail

Bei Tickets, die automatisch aus E-Mails erstellt wurden, wird hier der Inhalt dieser E-Mail angezeigt.

Die **Bearbeitungszeit** sind alle Tage von Beginn bis Ende. Ist das Ende noch offen, dann Beginn bis Heute.

Tage inaktiv sagt aus, wann das Ticket zuletzt bearbeitet wurde. Die Bearbeitung kann sein,

- ein Statuswechsel,
- das Erfassen einer neuen Aktivität oder
- das Editieren des Servicetickets.

Serviceticket

Mögliche Status-Werte



Welche Status Werte es gibt und wann diese gesetzt werden ist immer im individuell angepassten Projekt zu betrachten.

Eingang		Ticket wurde erfasst
Nicht zugeordnet		Ticket ist keinem Bearbeiter zugeordnet, weil es zurückgegeben wurde
Zugewiesen		Ein Teammitglied weist das Ticket einem anderen Teammitglied zu
In Bearbeitung		Ticket wurde von einem Bearbeiter gezogen und wird nun bearbeitet
Mitarbeiter prüft		Rückfrage wurde an Kollegen kommuniziert, jetzt wird auf seine Rückmeldung gewartet
Warten auf Rückmeldung		Der Mitarbeiter wartet auf eine Rückmeldung
Rückfrage intern		Frage wurde an einen Kollegen per Mail weitergeleitet
Antwort intern		Kollegenrückmeldung ist per Mail eingegangen
Rückfrage		Rückfrage an Kunden wurde per Mail geschickt
Kunde prüft		Rückfrage wurde an Kunden kommuniziert, jetzt wird auf seine Rückmeldung gewartet
Antwort		Kundenrückmeldung ist per Mail eingegangen
Wiedereröffnet		Ticket wurde (manuell oder automatisch) wiedereröffnet
Wiedervorgelegt		Prüfdatum wurde eingetragen
Abgeschlossen		Ticket wurde finalisiert und wird mit Begründung abgeschlossen

Serviceticket



Welche Status Werte es gibt und wann diese gesetzt werden ist letztlich immer in dem individuell angepassten Projekt zu betrachten.

Icon: Priorität und Status

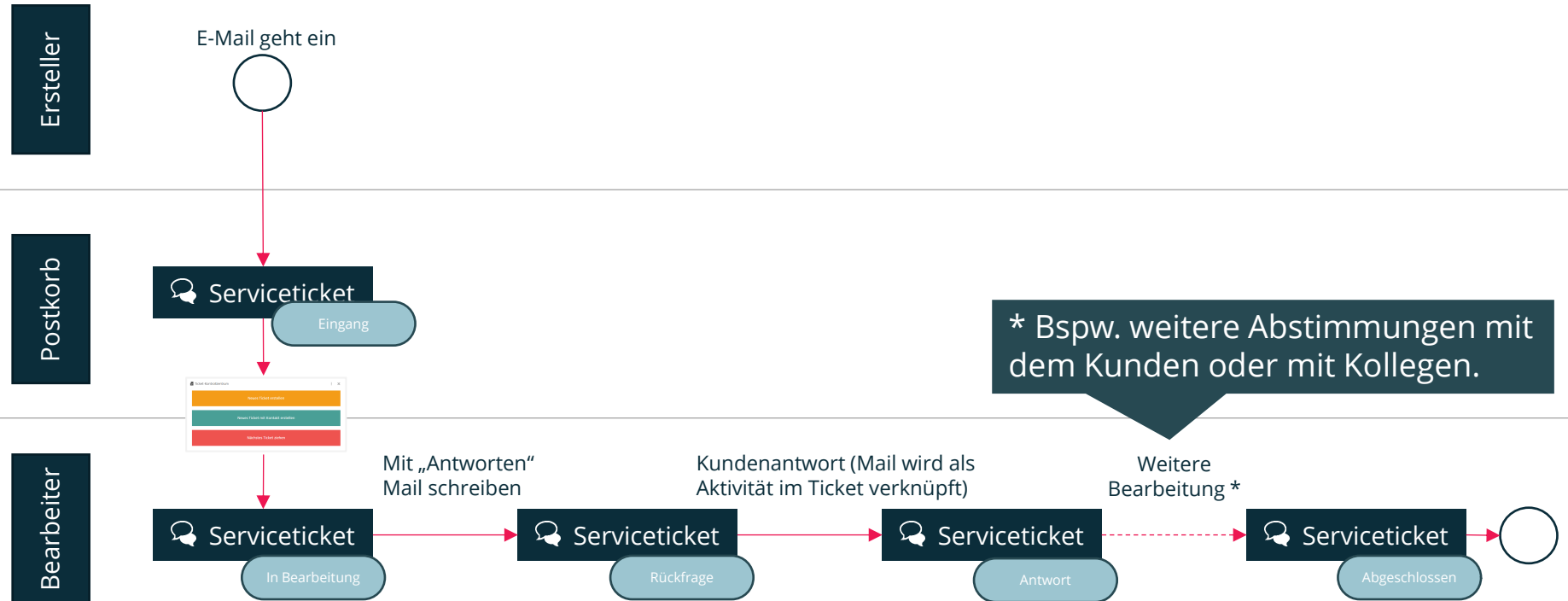
Status \ Priorität	Eingang	Nicht zugeordnet	Zugewiesen	In Bearbeitung	Mitarbeiter prüft	Warten auf Rückmeldung	Rückfrage intern	Antwort intern	Rückfrage	Kunde prüft	Antwort	Wiedereröffnet	Wiedervorgelegt	Abgeschlossen
Keine														
Niedrig														
Normal														
Hoch														

Serviceticket bearbeiten



Serviceticket bearbeiten

Beispielprozess

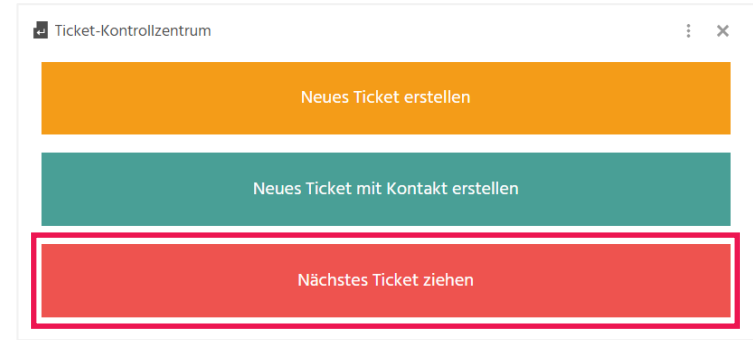


Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Nächstes Ticket ziehen

Sie können **sich ein Ticket zuweisen lassen**, indem Sie im Context „Service Dashboard“ auf dem Dashlet „Ticket-Kontrollzentrum“ den **Button „Nächstes Ticket ziehen“** anklicken. Ein Ticket öffnet sich und

- der am System angemeldete **Benutzer wird als Bearbeiter eingetragen**,
- der **Status** des Servicetickets wird auf **„in Bearbeitung“** geändert.



Welches Ticket gezogen wird, ist abhängig

- von der Priorität des Tickets
- vom Eingangsdatum und
- davon, welcher Mitarbeitergruppe man zugeordnet ist (Einstellung in der Service Administration).

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Nächstes Ticket ziehen

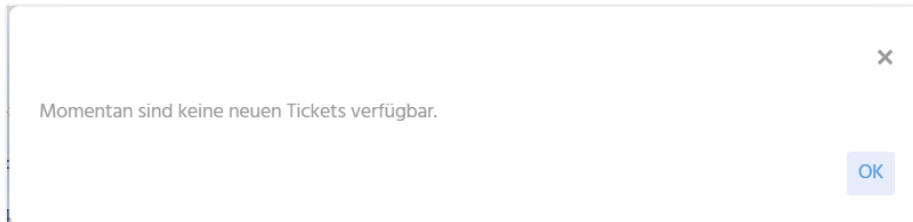
	☐	Ticket Nr. ↕	Titel ↕	Eingang ↕	Status ↕	Prüfdatum ↕	Priorität ↕
3	☐	 0000022	Retoure	30.08.2023, 13:58	nicht zugeordnet		hoch
5	☐	 0000020	Feedback	27.08.2023, 09:08	nicht zugeordnet		mittel
2	☐	 0000018	Support	23.08.2023, 04:19	nicht zugeordnet		hoch
4	☐	 0000016	Storno einer Bestellung	19.08.2023, 12:06	nicht zugeordnet		mittel
6	☐	 0000014	Reklamation eines Produkts	18.08.2023, 11:29	nicht zugeordnet		niedrig
1	☐	 0000009	Beschwerde	10.08.2023, 14:05	nicht zugeordnet	 12.08.2023	hoch

Reihenfolge, in der die angegebenen Tickets gezogen werden.

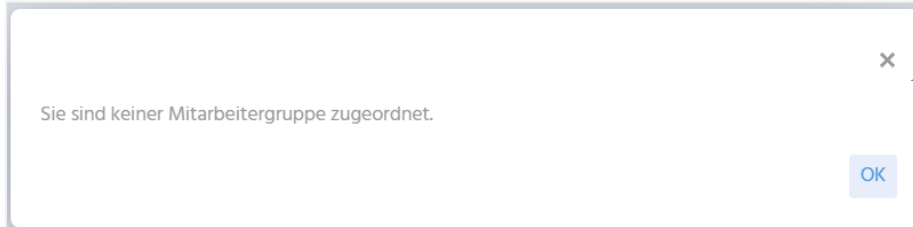
Beim Ausführen der Aktion „Nächstes Ticket ziehen“ werden **Tickets ohne Bearbeiter** mit der **Prio „hoch“** zuerst zugeordnet. Gibt es mehrere Tickets mit Prio „hoch“, wird außerdem noch auf das Eingangsdatum geprüft und das älteste Ticket mit Prio „hoch“ wird zugeordnet. Gibt es keine Tickets mehr mit Prio „hoch“, werden die Tickets mit Prio „mittel“ zugeordnet, dann die mit Prio „niedrig“.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

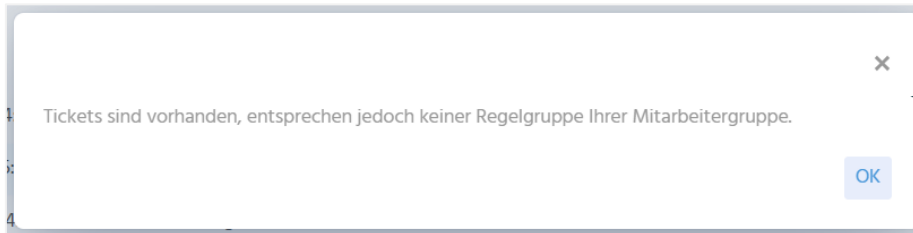
Meldungen, die nach dem Ausführen der Aktion „Nächstes Ticket ziehen“ angezeigt werden können.



Diese Meldung wird angezeigt, wenn es keine Service-Tickets ohne Bearbeiter gibt.



Diese Meldung wird angezeigt, wenn es Tickets ohne Bearbeiter gibt, Sie aber keiner Mitarbeitergruppe zugeordnet sind (Zuordnungen im System nimmt der Fachadministrator vor).



Diese Meldung wird angezeigt, wenn es Tickets ohne Bearbeiter gibt und Sie einer Mitarbeitergruppe zugeordnet sind, aber die Tickets nicht von Mitgliedern Ihrer Mitarbeitergruppe bearbeitet werden können.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Ticket übernehmen oder zurückgeben

Sie können ein **Ticket aus der Filterview des Contexts „Serviceticket“** auch **bewusst** heraus-suchen und **übernehmen**. Klicken Sie dazu in der Vorschau eines Servicetickets auf den Button „Übernehmen“. Dadurch wird

- der am System angemeldete **Benutzer als Bearbeiter eingetragen**,
- der **Status** des Servicetickets auf „**in Bearbeitung**“ geändert.



Der Button „Übernehmen“ ist nur sichtbar, wenn am Serviceticket kein Bearbeiter hinterlegt ist. Ist ein Bearbeiter hinterlegt, finden Sie an dieser Stelle den Button „Zurückgeben“.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

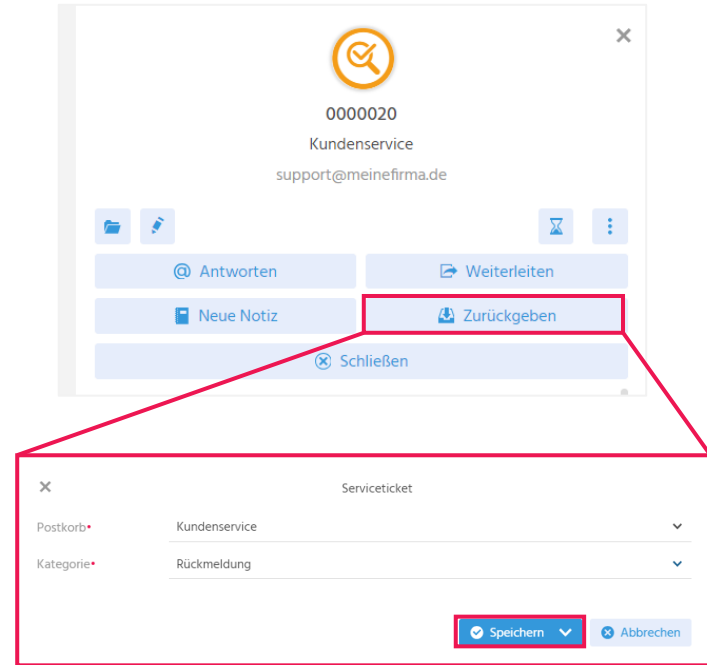
Ticket übernehmen oder zurückgeben

Wenn Sie als Bearbeiter bei einem **Serviceticket** eingetragen sind, **das Sie nicht bearbeiten können**, klicken Sie den Button „Zurückgeben“. Es öffnet sich ein Overlay, in dem Sie den Postkorb und die Kategorie des Servicetickets ändern können, falls das Ticket falsch zugeordnet ist. Indem Sie speichern, wird das Serviceticket wieder **zur Auswahl freigeben**. Mit dem Speichern

- werden Sie **als Bearbeiter** des Servicetickets **entfernt**
- wird der **Status** des Servicetickets auf **„nicht zugeordnet“** geändert.
- wird eine Aktivität angelegt, die das Zurückgeben dokumentiert.



Der Button „Zurückgeben“ ist nur sichtbar, wenn am Serviceticket ein Bearbeiter hinterlegt ist. Ist kein Bearbeiter hinterlegt, finden Sie an dieser Stelle den Button „Übernehmen“.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Antworten (externe Kommunikation)

Der Button „Antworten“ ist nur aktiv,

- wenn Sie der Bearbeiter sind,
- wenn beim zugewiesenen Postkorb „E-Mails versenden“ = „Ja“ ist und
- wenn der zugewiesene Postkorb aktiv ist.

Wenn Sie den Button „Antworten“ anklicken, dann

- öffnet sich ein Overlay zur E-Mail-Bearbeitung
 - Als Absender wird immer die E-Mailadresse aus dem ersten Postfach im Postkorb genommen
 - Als Empfänger wird die beim Anforderer hinterlegte E-Mailadresse eingetragen und ggf. weitere im Tab „Empfänger“ definierte E-Mailadressen.
- wird der **Status** des Servicetickets auf „**Rückfrage**“ geändert, sobald Sie den E-Mail-Versand mit „Speichern“ bestätigen.



Wenn auf die Antwort ein Bounce/ Autoresponder zurückkommt, wird im Serviceticket eine Aktivität mit entsprechender Info sowie eine Benachrichtigung beim Bearbeiter erstellt.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Antworten – (externe Kommunikation)

Neuer Status Rückfrage

Von dev-xrmservice@adito.de

An Kontakt

Kontakt

CC Kontakt

BCC Kontakt

Betreff Re: Storno Bestellung [1135]

Dokumentvorlagen Dokumentvorlagen

Weiterzuleitende Information

Eingabe

Status, der beim Versenden der E-Mail im Ticket gesetzt wird.

Empfänger

Betreff aus der eingegangenen E-Mail

Sind für das Serviceticket Dokumentvorlagen im System hinterlegt, werden diese hier (ggf. unterschiedliche je nach Ticketkategorie) angezeigt.

Name	Sprache
Allgemein_Standardvorlage	Deutsch
Beschwerde_Standardvorlage	Deutsch
Feedback negativ_Standardvorlage	Deutsch
Support_Standardvorlage	Deutsch

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung



Antworten – (externe Kommunikation)

E-Mail ×

+ Kontakt ▼ E-Mail-Adresse ▼ -

Betreff • Re: Storno Bestellung [1135]

Dokumentvorlagen Dokumentvorlagen

Weiterzuleitende Information

Eingabe

Weiterzuleitende Information

Aktuelles Ticket

Antwort Kunde 13.12.2024 07:02

Automatische Sendung an Kunde 06.12.2024 13:29

Gesamter Mailverlauf

Original E-Mail

Im Feld „Weiterzuleitende Information“ können Sie wählen, welchen Verlauf Sie in der zu versendenden E-Mail anzeigen möchten.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Antworten – (externe Kommunikation)

+ Kontakt	
Betreff •	Re: Storno Bestellung [1135]
Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Weiterzuleitende Information	Weiterzuleitende Information
Eingabe	Aktuelles Ticket
	Antwort Kunde 13.12.2024 07:02
	Automatische Sendung an Kunde 06.12.2024 13:29
	Gesamter Mailverlauf
	Original E-Mail

Wenn Sie „Aktuelles Ticket“ wählen, werden folgende im Ticket hinterlegten Informationen im E-Mail-Verlauf angezeigt:

- Der Betreff der Ursprungs-E-Mail
- Das Datum, an dem das Ticket erstellt wurde
- Die im Ticket hinterlegte Beschreibung

-----Serviceticket-----

Betreff: Storno Bestellung[1135]

Erstelldatum: 06.12.2024 13:29

Beschreibung: Der Kunde möchte seine Bestellung aus folgendem Grund stornieren:

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Antworten – (externe Kommunikation)

+ Kontakt	
Betreff •	Re: Storno Bestellung [1135]
Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Weiterzuleitende Information	Weiterzuleitende Information
Eingabe	Aktuelles Ticket Antwort Kunde 13.12.2024 07:02 Automatische Sendung an Kunde 06.12.2024 13:29 Gesamter Mailverlauf Original E-Mail

Wenn E-Mails mit Bezug zum Ticket ausgehen oder eingehen und mit dem Ticket verknüpft werden, werden diese hier zur Auswahl angezeigt. Durch die Auswahl einer spezifischen E-Mail, wird nur der Text dieser E-Mail im Verlauf angezeigt.

-----Originale Meldung-----

Aktivität Betreff: Automatische Sendung an Kunde

Gesendet: 06.12.2024 13:29

Storno Bestellung [1135]

Guten Tag,

vielen Dank für Ihre E-Mail.

Gerne kümmern wir uns so schnell wie möglich um Ihr Anliegen. Da uns zurzeit ungewöhnlich viele Anfragen erreichen, bitten wir Sie um etwas Geduld, bis wir uns verlässlich bei Ihnen melden. Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Kundenservice von meineFirma GmbH

meineFirma GmbH

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Antworten – (externe Kommunikation)

+ Kontakt	
Betreff	Re: Storno Bestellung [1135]
Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Weiterzuleitende Information	Weiterzuleitende Information
Eingabe	Aktuelles Ticket Antwort Kunde 13.12.2024 07:02 Automatische Sendung an Kunde 06.12.2024 13:29 Gesamter Mailverlauf Original E-Mail

Wenn Sie „Gesamter Mailverlauf“ wählen, wird der gesamte E-Mail-Verlauf angezeigt, also alle mit dem Serviceticket verknüpften E-Mails.

Guten Tag,

vielen Dank für Ihre E-Mail.
Gerne kümmern wir uns so schnell wie möglich um Ihr Anliegen. Da uns zurzeit ungewöhnlich viele Anfragen erreichen, bitten wir Sie um etwas Geduld, bis wir uns verlässlich bei Ihnen melden. Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Kundenservice von meineFirma GmbH

meineFirma GmbH
Liebigstraße 3
Deutschland - 84051 Essenbach

Telefon: 0800/100 100 200
E-Mail: support@meinefirma.de
Internet: meinefirma.adito.de

 **meineFirma**

meineFirma GmbH | Geschäftsführer: Susanne Lustig, Tim Admin
Registergericht AG Landshut HRB 2403 | Ust-IdNr. DE 128946565

-----Originale Meldung-----
Von: r.fels@adito.de
An: dev-xrmservice@adito.de
Gesendet: 06.12.2024 13:29
Betreff: Storno Bestellung[1135]

Hallo Frau Sommer,

bei der heutigen Bestellung ist mir ein Fehler unterlaufen.
Bitte stornieren Sie die Bestellung. Eine korrigierte Bestellung sende ich Ihnen innerhalb der nächsten Stunde zu.

Viele Dank und beste Grüße

+ Kontakt	
Betreff •	Re: Storno Bestellung [1135]
Dokumentvorlagen	<i>Dokumentvorlagen</i>
Weiterzuleitende Information	<i>Weiterzuleitende Information</i>
Eingabe	Aktuelles Ticket Antwort Kunde 13.12.2024 07:02 Automatische Sendung an Kunde 06.12.2024 13:29 Gesamter Mailverlauf Original E-Mail

-----Originale Meldung-----

Von: r.felsl@adito.de

An: dev-xrmservice@adito.de

Gesendet: 06.12.2024 13:29

Betreff: Storno Bestellung[1135]

Hallo Frau Sommer,

bei der heutigen Bestellung ist mir ein Fehler unterlaufen.
Bitte stornieren Sie die Bestellung. Eine korrigierte Bestellung sende ich Ihnen innerhalb der nächsten Stunde zu.

Viele Dank und beste Grüße

Ursula Kramer
Einkauf

[illegible]

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung



Antworten – E-Mail-Adresse auf Blacklist

The screenshot shows the ADITO email composition interface. The 'To' field contains 'tadring@meinefirmaadito.de' and 'contact@adito.de'. The 'Cc' field contains 'Kontakt' and 'E-Mail-Adresse'. The 'Bcc' field contains 'Kontakt' and 'E-Mail-Adresse'. The 'Subject' field contains 'Re: [2]'. The 'Document template' field contains 'Dokumenteinstellungen'. The 'Further information' field contains 'Weiterführende Information'. The 'Input' field contains a rich text editor with various formatting options. The 'E-Mail Inhalt' field contains 'Anhang'. At the bottom, a red warning message states: 'Pflichteingabe fehlt' and 'Email address or contact are blacklisted'. Below the warning are two buttons: 'Speichern' and 'Abbrechen'.

Sollten Sie eine E-Mail aus einem Serviceticket heraus versenden wollen, die einen Empfänger enthält, der auf der Blacklist ist, so bekommen Sie die Warnung „Email adress or contact are blacklisted“.

Pflichteingabe fehlt

Email address or contact are blacklisted

Speichern

Abbrechen

Pflichteingabe fehlt
Email address or contact are blacklisted

Speichern Abbrechen



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Weiterleiten (interne Kommunikation)

Der Button „Weiterleiten“ ist nur aktiv,

- wenn Sie der Bearbeiter sind,
- wenn beim zugewiesenen Postkorb „E-Mails versenden“ = „Ja“ ist und
- wenn der zugewiesene Postkorb aktiv ist.

Wenn Sie den Button „Weiterleiten“ anklicken, dann

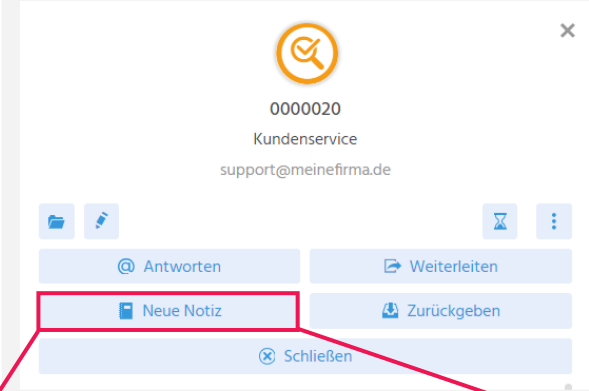
- öffnet sich ein Overlay zur E-Mail-Bearbeitung
 - Als Absender wird immer die E-Mailadresse aus dem ersten Postfach im Postkorb genommen
 - Als Empfänger werden ggf. im Tab „Empfänger“ definierte E-Mailadressen eingetragen.
- können Sie **als Empfänger nur Kollegen wählen**
- wird der **Status** des Servicetickets auf „**Rückfrage Intern**“ geändert, sobald Sie den E-Mail-Versand mit „Speichern“ bestätigen.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Neue Notiz

Wenn Sie den Button „Neue Notiz“ anklicken, öffnet sich ein **Overlay, in dem Sie einen Betreff und die Notiz erfassen können**. Indem Sie die Notiz speichern, wird eine **Aktivität** angelegt, **die mit dem Serviceticket verknüpft wird** (Kategorie: Notiz, Richtung: intern). Eine Notiz kann „immer“ von jedem angelegt werden, auch wenn dieser nicht als Bearbeiter eingetragen ist. **Die Aktivität kann nachträglich jederzeit bearbeitet werden**. Sie können im Overlay also bspw. während eines Telefonats nur kurze Stichpunkte erfassen und diese nachträglich in der Aktivität so nachbearbeiten, dass auch Kollegen, die den Text lesen, verstehen, worum es geht.



0000020
Kundenservice
support@meinefirma.de

Antworten Weiterleiten
Neue Notiz Zurückgeben
Schließen

Aktivität

Betreff	Notiz
Beschreibung	Beschreibung

Speichern Abbrechen

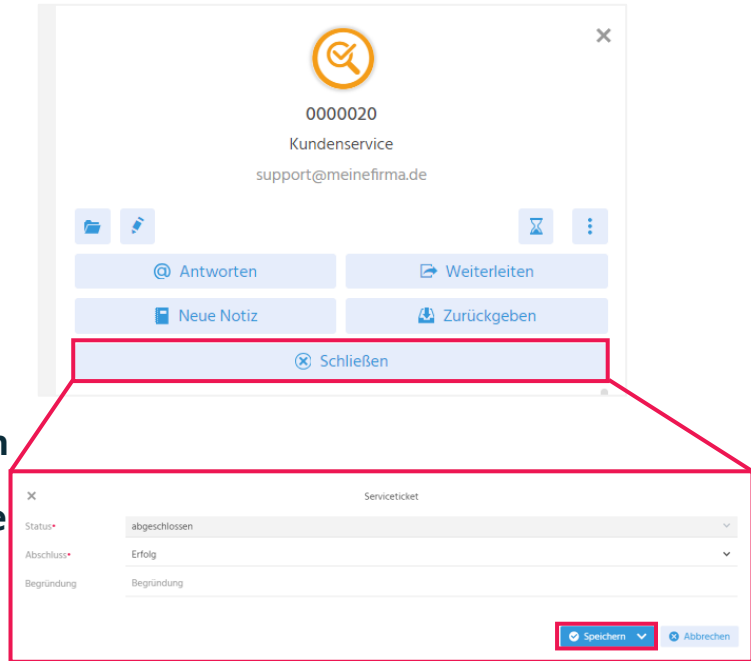
Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Schließen

Wenn Sie den Button „Schließen“ anklicken, **öffnet sich ein Overlay**. Dort wird der **Status** für das Serviceticket schon **vorbelegt mit „abgeschlossen“**. Im **Feld Abschluss** stehen folgende Werte zur Auswahl:

- **Erfolg**
- **Fehlschlag (Kunde)** – z.B. keine Kundenrückmeldung nach definiertem Zeitraum
- **Fehlschlag (Mitarbeiter)**

Sie können noch **begründen, warum das Ticket geschlossen wurde**, bspw. „Fehler wurde behoben, indem xy durchgeführt wurde.“ Durch das Speichern wird eine **Aktivität** angelegt, **die mit dem Serviceticket verknüpft wird** (Kategorie: System, Richtung: intern).



0000020
Kundenservice
support@meinefirma.de

Antworten Weiterleiten
Neue Notiz Zurückgeben

Schließen

Serviceticket

Status* abgeschlossen
Abschluss* Erfolg
Begründung

Speichern Abbrechen

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

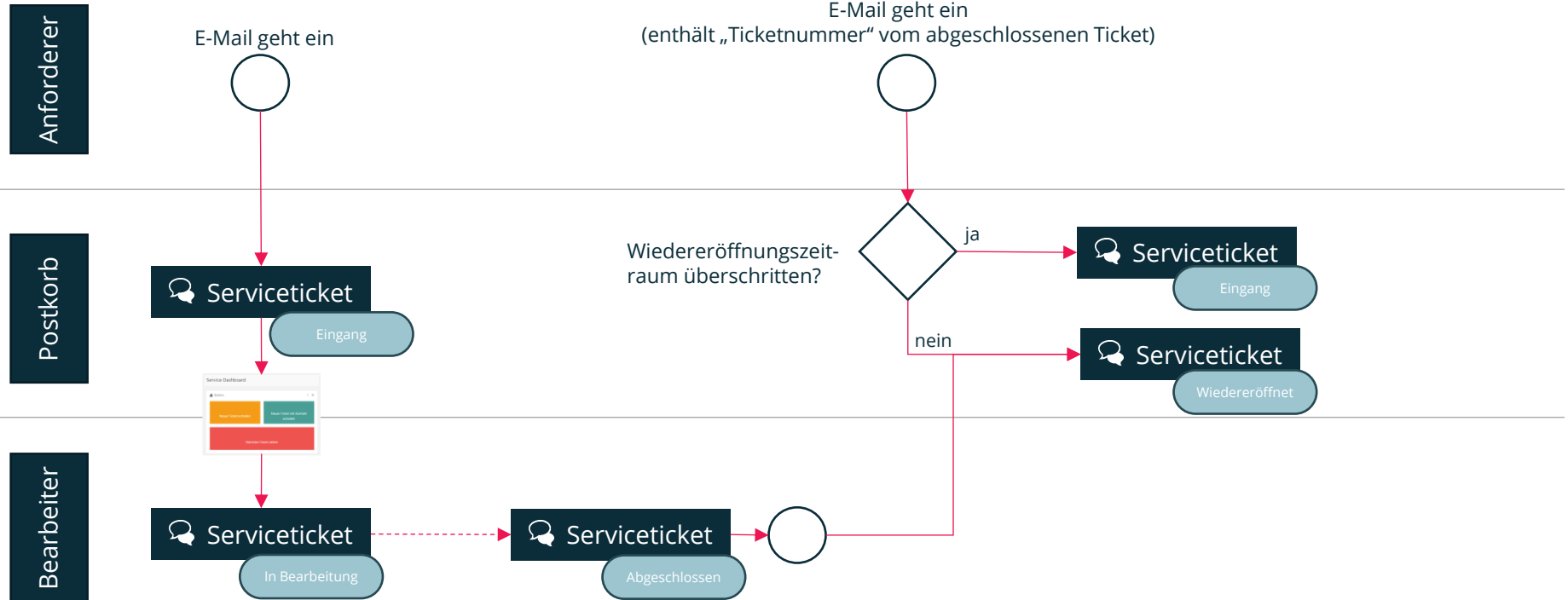
Wiedereröffnen

- **Automatisch:** Falls zu einem bereits abgeschlossenen Serviceticket eine E-Mail eingeht, in der die Ticketnummer des abgeschlossenen Tickets enthalten ist und der im Postkorb definierte Zeitraum für die Wiedereröffnung nicht überschritten ist, wird kein neues Serviceticket angelegt, sondern das „alte“ auf den Status „Wiedereröffnet“ gesetzt.
- **Manuell:** Manuell können sie ein Serviceticket jederzeit auf den Status „wiedereröffnet“ setzten.
- Es wird eine Aktivität erstellt, die dokumentiert, dass das Ticket wiedereröffnet wurde (Kategorie: System, Richtung: intern). Die Aktivität wird mit dem Serviceticket verknüpft.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

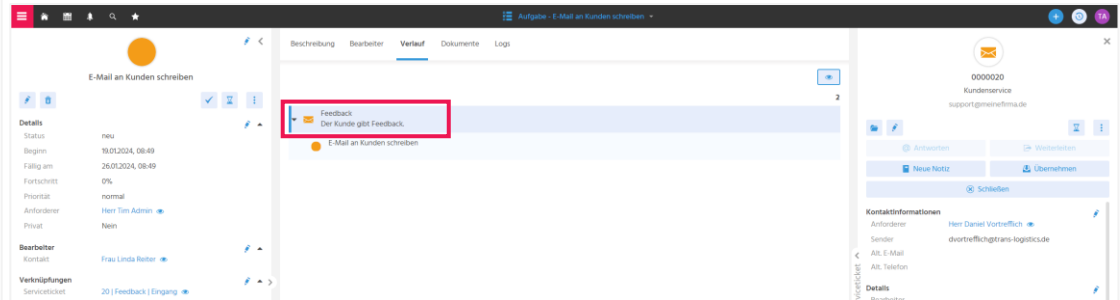
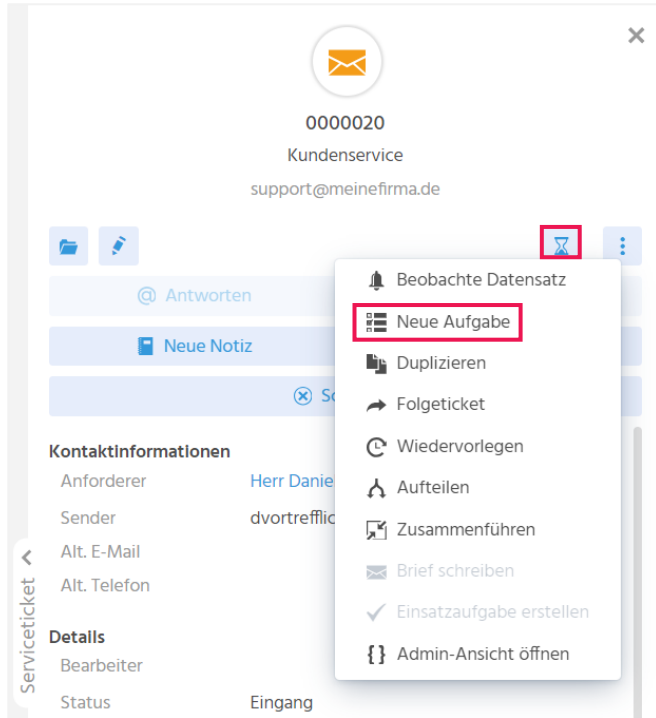
Beispielprozess „Ticket wiedereröffnen“



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Neue Aufgabe/Neue Aktivität

Wenn Sie eine Aktivität oder eine Aufgabe aus einem Serviceticket heraus erstellen, wird das Serviceticket in der Aktivität/Aufgabe im Tab „Verlauf“ angezeigt. In der Aktivität/Aufgabe wird außerdem eine Verknüpfung zum Serviceticket angezeigt.



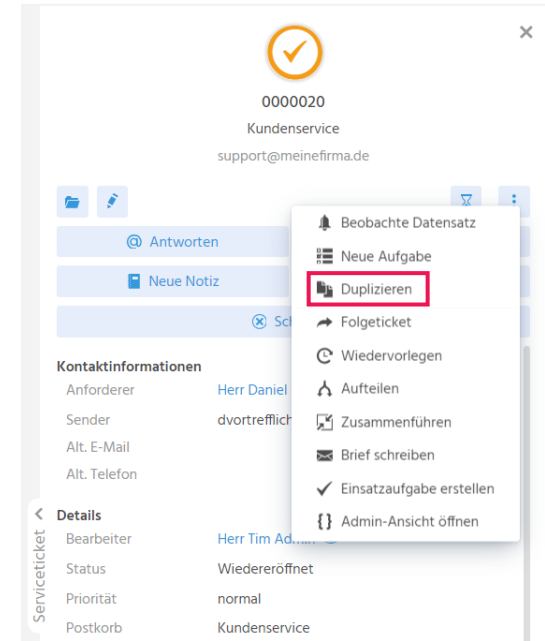
Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Duplizieren

Die Aktion „**Duplizieren**“ nutzen Sie, um ein **bestehendes Serviceticket zu kopieren**. Die Informationen aus dem bestehenden Serviceticket werden in die Bearbeitungsansicht übernommen und können dort angepasst werden.

Wenn ein Benutzer die Aktion ausführt, wird er im neuen Ticket als Bearbeiter eingetragen und der Status wird auf „in Bearbeitung“ gesetzt.

Sowohl im originalen Serviceticket als auch im duplizierten Serviceticket wird eine Aktivität erstellt. In der Beschreibung der Aktivität wird dokumentiert, dass das Ticket dupliziert wurde bzw. durch Duplizierung erstellt wurde. Ebenso wird die Ticketnummer des jeweils anderen Tickets dokumentiert.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

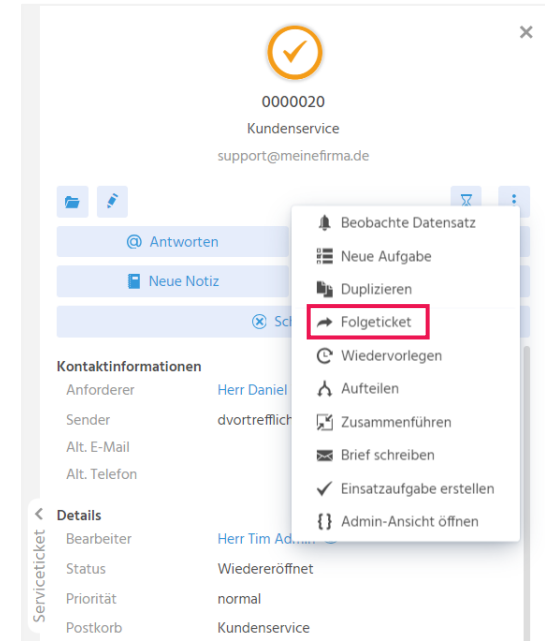
Folgeticket

Ein Folgeticket erstellen Sie in der Regel dann, wenn sich aus einem Ticket ein **Sachverhalt** ergibt, **der in einem eigenen Ticket bearbeitet** werden soll.

Die **Tickets werden miteinander verknüpft** und werden jeweils im Bereich „Verknüpfung“ angezeigt.

Der am System angemeldete Benutzer, wird im neuen Ticket als Bearbeiter eingetragen und der Status wird auf „in Bearbeitung“ gesetzt.

Es wird eine **Aktivität angelegt**, die sowohl mit dem originalen Serviceticket als auch mit dem Folgeticket verknüpft wird. In der Beschreibung der Aktivität werden von beiden Tickets jeweils Ticketnummer und der Titel des Tickets erfasst.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Wiedervorlegen

Wenn Sie die Aktion „Wiedervorlegen“ ausführen, **öffnet sich ein Overlay**. Sie können dort

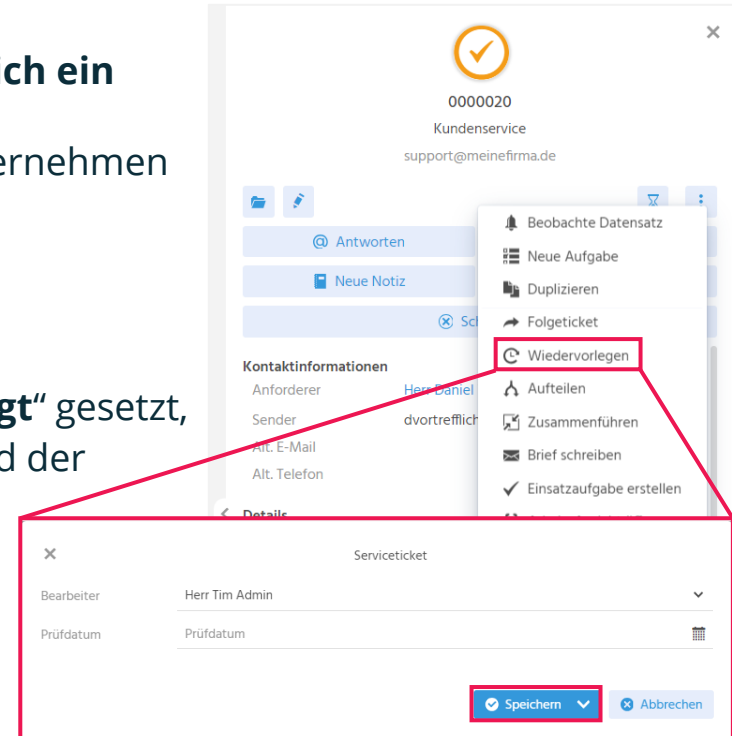
- den **Bearbeiter wechseln** (bspw. wenn ein Kollege übernehmen muss) und
- ein **Prüfdatum** setzen.

Wenn Sie speichern,

- wird der **Status** des Servicetickets auf „**Wiedervorgelegt**“ gesetzt,
- wird eine **Aktivität angelegt**, in der das Prüfdatum und der Bearbeiter dokumentiert werden.



Das Prüfdatum wird sowohl in der Vorschau des Servicetickets als auch in der Filterview des Contexts „Serviceticket“ angezeigt.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung



Prüfdatum

The screenshot shows the ADITO interface with the 'Prüfdatum' filter applied. The ticket list on the left shows two tickets: 'Retoure' (Ticket Nr. 0000039) and 'Allgemeine Frage' (Ticket Nr. 0000037). The 'Prüfdatum' column shows dates 04.11.2023 and 03.11.2023. The right sidebar shows the 'Gruppierung' and 'Bedingung' sections. The 'Bedingung' section is set to 'Prüfdatum innerhalb (Zeitspanne) *Diese Woche*'. The 'Prüfdatum' dropdown is set to 'Prüfdatum' and the 'innerhalb (Zeitspanne)' dropdown is set to 'Diese Woche'.

Um **Tickets mit Prüfdatum** im Blick zu behalten, nutzen Sie die Filtereigenschaft „Prüfdatum“.

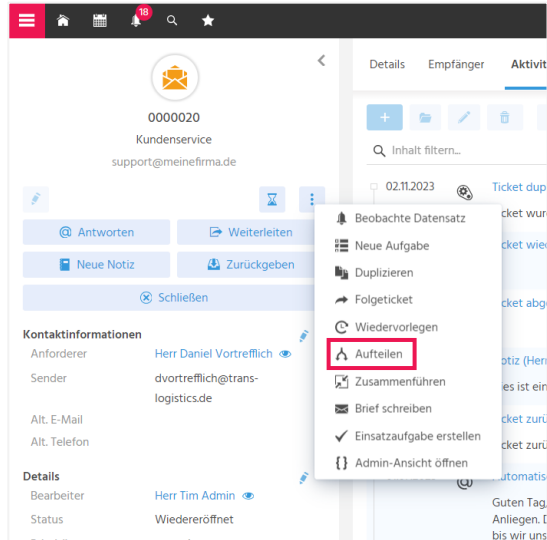
The screenshot shows the ADITO interface with the 'Überfällig' filter applied. The ticket list on the left shows two tickets: 'Releasetest Folge' (Ticket Nr. 0000034) and 'Beschwerde' (Ticket Nr. 0000009). The 'Überfällig' column shows dates 13.09.2023 and 20.06.2023. The right sidebar shows the 'Gruppierung' and 'Bedingung' sections. The 'Bedingung' section is set to 'Überfällig gleich "Ja"'. The 'Überfällig' dropdown is set to 'Überfällig' and the 'gleich' dropdown is set to 'Ja'.

Um bereits **überfällige Tickets** zu sehen filtern Sie auf „Überfällig gleich Ja“.



Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Aufteilen



Die Aktion „Aufteilen“ nutzen Sie, wenn Sie ein Ticket **duplizieren** und **vorhandene Aktivitäten** auf das verbliebene und das neue Ticket **aufteilen** wollen. Das könnte bspw. der Fall sein, wenn in einem Ticket zwei Sachverhalte, wie Retoure und Reklamation zeitgleich bearbeitet wurden.

Wenn Sie die Aktion „Aufteilen“ ausführen, öffnet sich eine SmallEdit. Dort bekommen Sie alle Aktivitäten des Servicetickets zur Auswahl. **Wählen Sie die Aktivität, an der das Serviceticket getrennt werden soll.** Die gewählte Aktivität und alle neueren Aktivitäten werden im neuen Ticket gespeichert, die restlichen Aktivitäten verbleiben im alten Ticket.

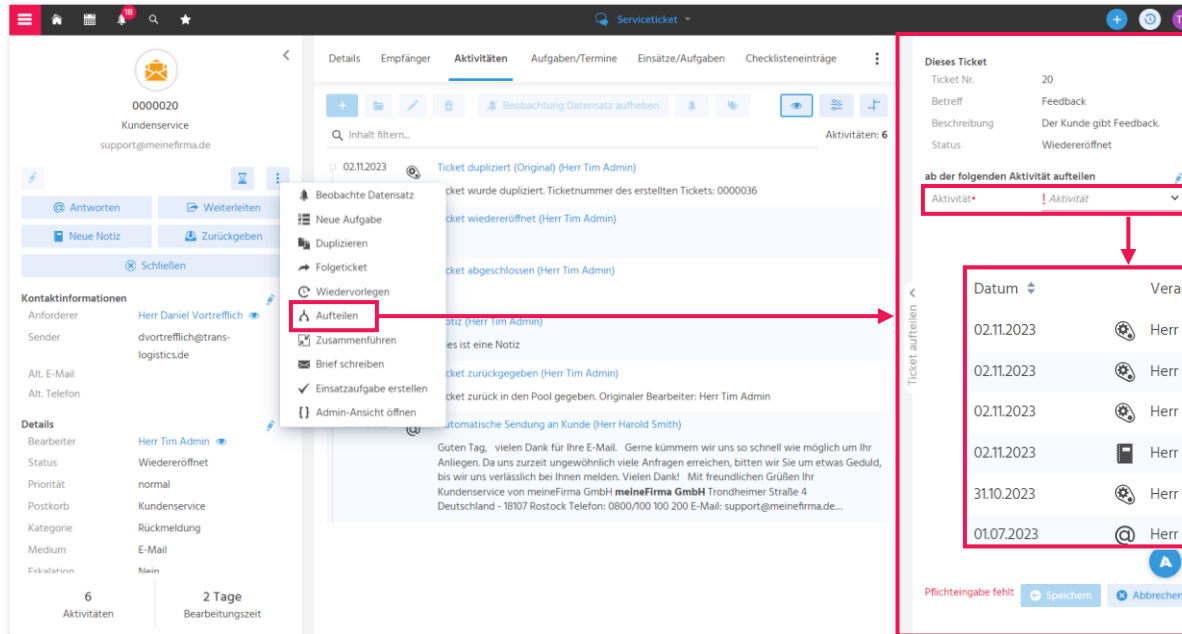
Abhängig von der gewählten Aktivität (Datum, Uhrzeit) werden auch Dokumente und Verlinkungen in das neue Serviceticket übertragen.



- Die Aktion „Aufteilen“ wird nur angezeigt, wenn am Serviceticket Aktivitäten hinterlegt sind.
- Ein Serviceticket kann auch aufgeteilt werden, wenn kein Anforderer hinterlegt ist.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Aufteilen



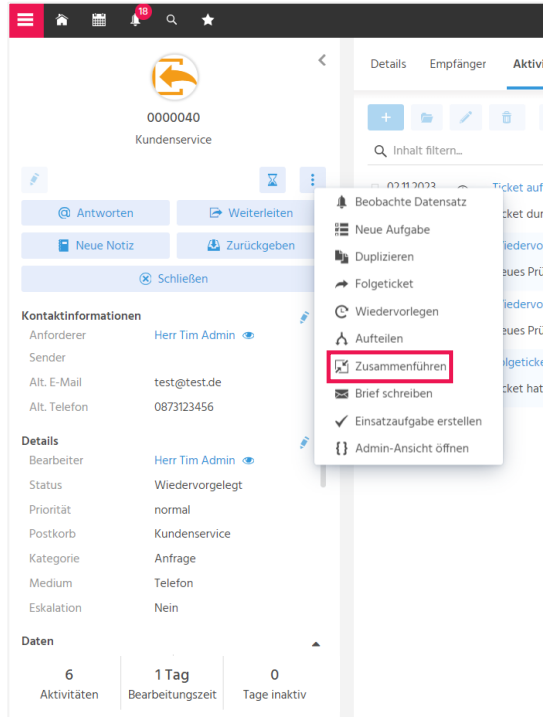
The screenshot shows the ADITO ticket management interface. On the left, the ticket details for ticket 0000020 are visible, including the customer service email (support@meinefirma.de) and the assigned agent (Herr Tim Admin). The main area displays the 'Aktivitäten' (Activities) tab, showing a list of actions performed on the ticket. A red box highlights the 'Aufteilen' (Split) action in the left sidebar, and a red arrow points to the 'ab der folgenden Aktivität aufteilen' (Split from the following activity) dropdown menu in the activity list. The dropdown menu is open, showing a list of activities to split from. The table below shows the list of activities.

Datum	Verantwortlich	Betreff
02.11.2023	Herr Tim Admin	Ticket dupliziert (Original)
02.11.2023	Herr Tim Admin	Ticket wiedereröffnet
02.11.2023	Herr Tim Admin	Ticket abgeschlossen
02.11.2023	Herr Tim Admin	Notiz
31.10.2023	Herr Tim Admin	Ticket zurückgegeben
01.07.2023	Herr Harold Smith	Automatische Sendung an Kunde

In beiden Tickets wird eine Aktivität erstellt. In der Beschreibung der Aktivität wird dokumentiert, dass das Ticket aufgeteilt wurde bzw. dass es durch Aufteilung erstellt wurde. Ebenso wird die Ticketnummer des jeweils anderen Tickets dokumentiert.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Zusammenführen



Die **Aktion „Zusammenführen“** nutzen Sie, wenn Sie zwei Tickets **in ein Ticket zusammenführen möchten**. Bspw. wenn versehentlich ein zweites Ticket zum selben Sachverhalt angelegt wurde.

Wenn Sie die Aktion „Zusammenführen“ ausführen, öffnet sich eine SmallEdit. Dort bekommen Sie alle Servicetickets zur Auswahl, die noch nicht abgeschlossen sind. Alle Informationen des gewählten Tickets werden in das bereits geöffnete Ticket übernommen. Die Beschreibung des Tickets, das abgeschlossen wird, wird als Aktivität in dem Ticket angelegt, das zur Bearbeitung erhalten bleibt.

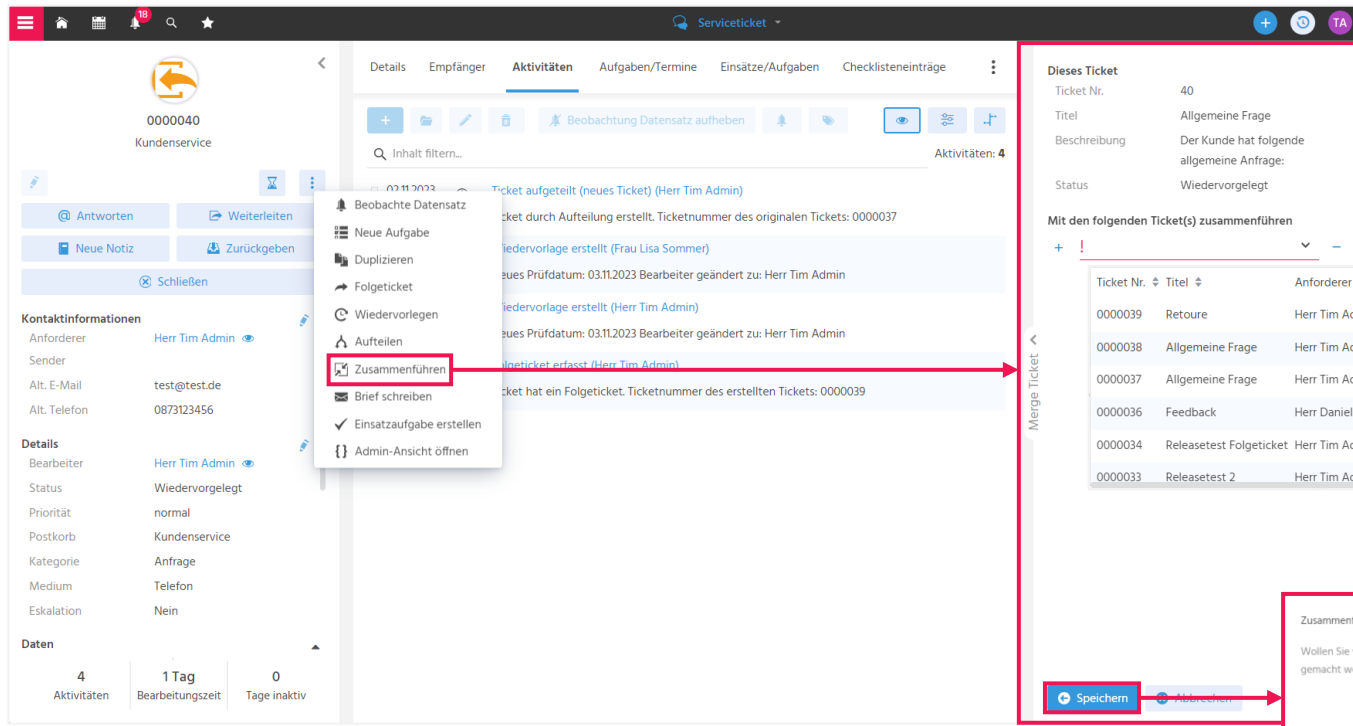
Beim Ticket, das in das andere integriert wurde, wird

- der Status auf „abgeschlossen“ gesetzt
- der Abschluss auf „zusammengeführt“ gesetzt.

Das Ticket kann nicht wiedereröffnet werden.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Zusammenführen



The screenshot shows the ADITO service ticket interface. On the left, a sidebar displays ticket details for ticket 0000040, including contact information and status. The main area shows the 'Aktivitäten' (Activities) tab, which lists various actions performed on the ticket. A red box highlights the 'Zusammenführen' (Merge) action in the activity list. A red arrow points from this action to a modal window titled 'Dieses Ticket' (This Ticket), which displays the ticket details. Below the details, a table lists tickets to be merged. A red box highlights the 'Speichern' (Save) button at the bottom of the modal. A red arrow points from the 'Speichern' button to a confirmation dialog box titled 'Zusammenführen bestätigen' (Confirm Merge), which asks for confirmation to merge the selected tickets.

Dieses Ticket

Ticket Nr. 40
Titel Allgemeine Frage
Beschreibung Der Kunde hat folgende allgemeine Anfrage:
Status Wiedervorgelegt

Mit den folgenden Ticket(s) zusammenführen

Ticket Nr.	Titel	Anforderer	Bearbeiter	Sender
0000039	Retoure	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	
0000038	Allgemeine Frage	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	
0000037	Allgemeine Frage	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	
0000036	Feedback	Herr Daniel Vortrefflich	Herr Tim Admin	dvortrefflich@trans
0000034	Releasetest Folgeticket	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	
0000033	Releasetest 2	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	

Zusammenführen bestätigen

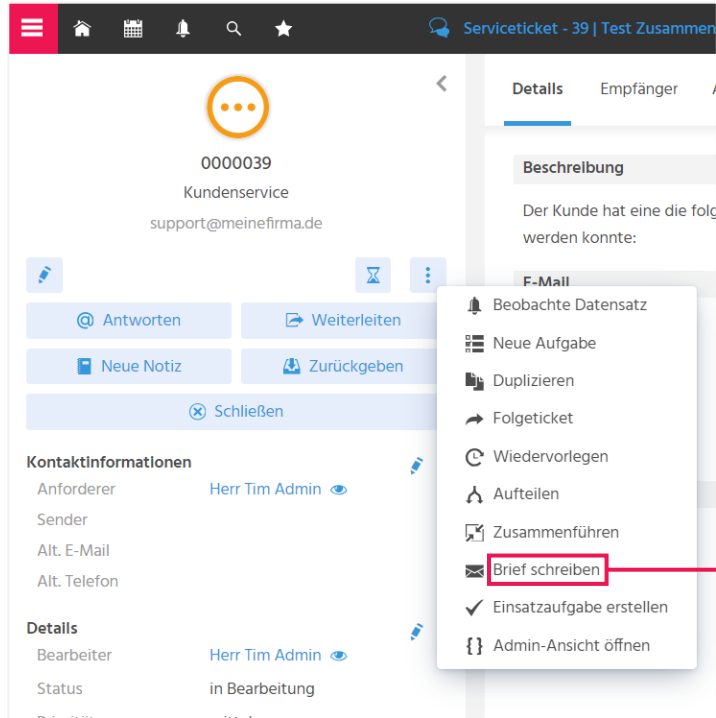
Wollen Sie wirklich die gewählten Tickets zusammenführen? Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden!

Speichern **Abbrechen** **Ja** **Nein**

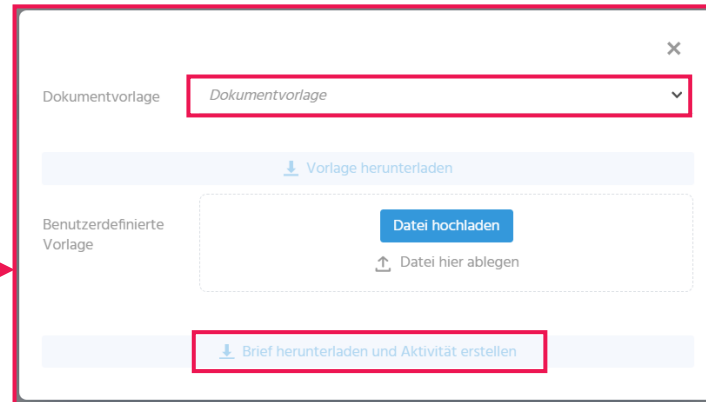
In beiden Tickets wird eine Aktivität erstellt. In der Beschreibung der Aktivität wird dokumentiert, welches Ticket in welches überführt wurde.

Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Brief schreiben



Wenn Sie die Aktion „Brief schreiben“ ausführen, öffnet sich ein Overlay. Wählen Sie dort eine Briefvorlage aus und klicken Sie auf den Button „Brief herunterladen und Aktivität erstellen“. Dadurch wird eine Word-Datei heruntergeladen, die Sie bei Bedarf weiter bearbeiten und ausdrucken können.

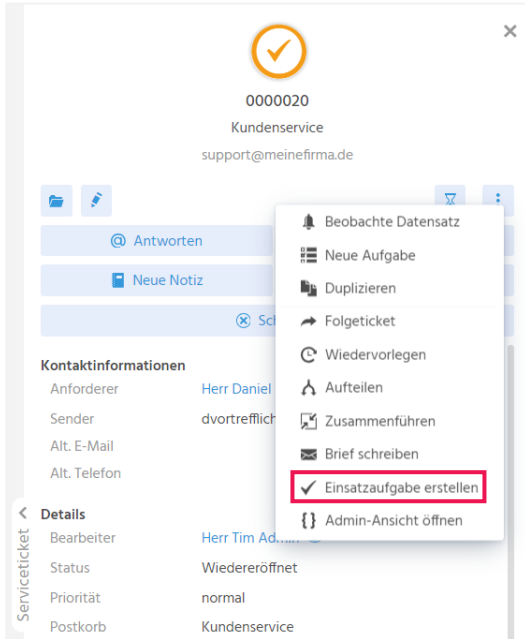


Serviceticket – Aktionen zur Bearbeitung

Einsatzaufgabe erstellen

Wenn Sie die Aktion „Einsatzaufgabe erstellen“ ausführen, öffnet sich die Bearbeitungsansicht der Einsatzaufgabe, wo Sie die Einsatzaufgabe anlegen können.

Mehr Informationen zu Einsätzen und Einsatzaufgaben erhalten Sie in den Schulungsunterlagen zur Menügruppe „Aussendienst“.

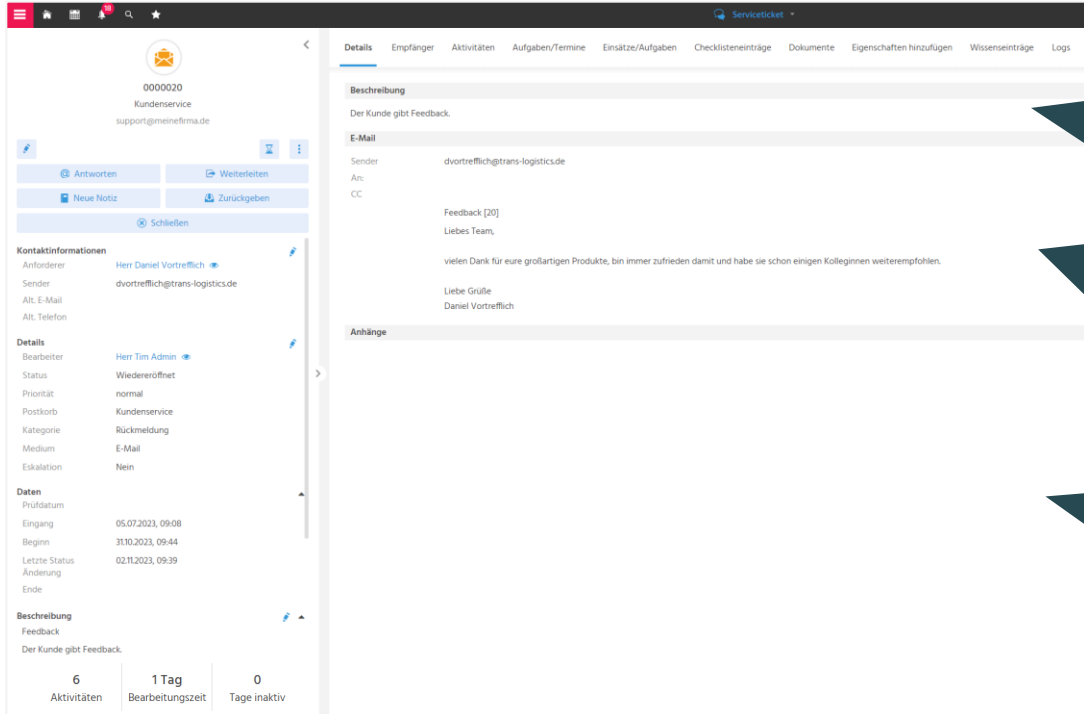


Tabs im Serviceticket



Tabs im Serviceticket

Tab „Details“



The screenshot displays the ADITO service ticket interface. The left sidebar contains navigation options: 'Antworten', 'Weiterleiten', 'Neue Notiz', 'Zurückgeben', and 'Schließen'. Below these are 'Kontaktinformationen' for Herr Daniel Vortrefflich and 'Details' for Herr Tim Admin. The 'Details' section shows the ticket status as 'Wiederoöffnet', priority as 'normal', and category as 'Kundenservice'. The 'Daten' section lists the ticket's history, including creation, start, and last status change. The 'Beschreibung' section shows the ticket title 'Feedback' and the content 'Der Kunde gibt Feedback.' The right pane shows the 'Details' tab selected, displaying the ticket description, email details, and attachments.

Tab	Wert
Aktivitäten	6
1 Tag Bearbeitungszeit	1 Tag
0 Tage inaktiv	0

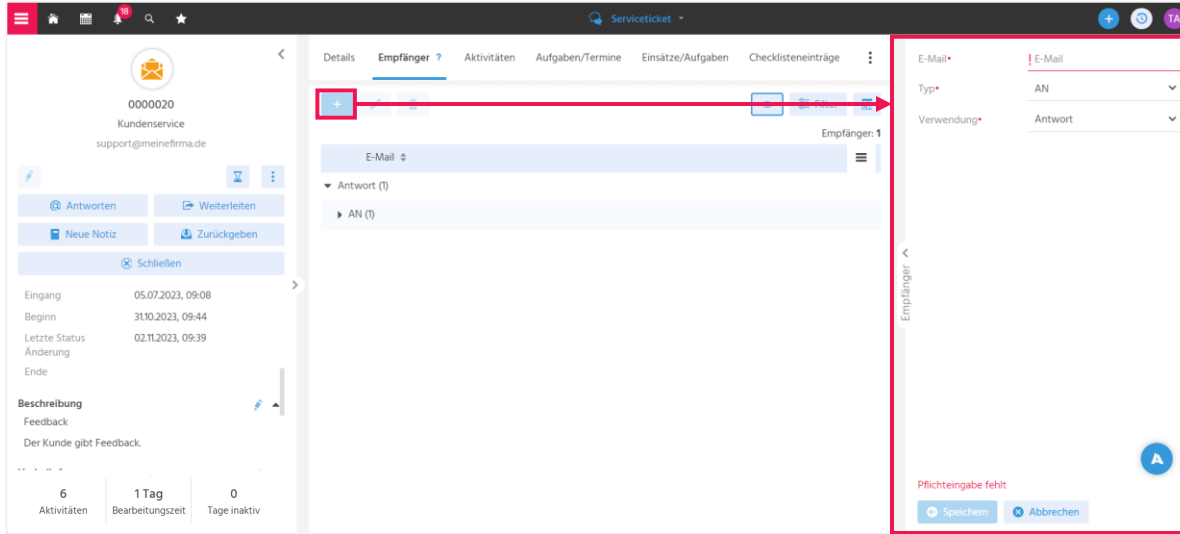
Im Bereich „Beschreibung“ können Sie Freitext eingeben, der beschreibt, worum es in dem Serviceticket geht bzw. was zu tun ist.

Den Bereich „E-Mail“ können Sie nicht bearbeiten. Wenn ein Serviceticket automatisch aus einer E-Mail angelegt wird, wird dort der Inhalt der E-Mail angezeigt.

Waren bei der E-Mail Anhänge enthalten, so werden diese im Bereich „Anhänge“ angezeigt.

Tabs im Serviceticket

Tab „Empfänger“ – E-Mail-Adressen erfassen



The screenshot displays the ADITO service ticket interface. On the left, a sidebar shows the ticket details for ID 0000020, assigned to 'Kundenservice' with email 'support@meinefirma.de'. It includes buttons for 'Antworten', 'Weiterleiten', 'Neue Notiz', and 'Zurückgeben', along with a 'Schließen' button. Below this, a timeline shows the ticket's history: 'Eingang' on 05.07.2023, 'Beginn' on 31.10.2023, and 'Letzte Status Änderung' on 02.11.2023. A 'Beschreibung' section notes 'Der Kunde gibt Feedback.' At the bottom, a summary shows 6 activities, 1 day of processing time, and 0 inactive days.

The main area is titled 'Serviceticket' and features a tabbed interface. The 'Empfänger' tab is active, showing a list of recipients. A red box highlights the 'Empfänger' tab, and a red arrow points to the 'E-Mail' button in the top right corner of the tab. The 'E-Mail' button is located in the top right corner of the 'Empfänger' tab, next to the 'E-Mail' header.

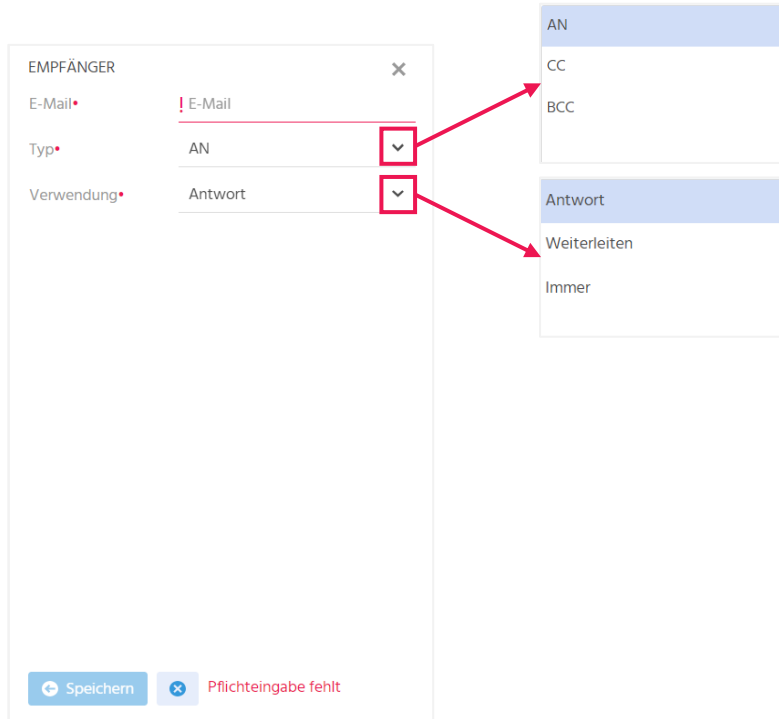
The 'E-Mail' tab is open, showing a form for adding email addresses. The form includes fields for 'Typ' (set to 'AN') and 'Verwendung' (set to 'Antwort'). A red box highlights the 'E-Mail' tab, and a red arrow points to the 'E-Mail' button in the top right corner of the tab. The 'E-Mail' button is located in the top right corner of the 'Empfänger' tab, next to the 'E-Mail' header.

At the bottom of the 'E-Mail' tab, a red message states 'Pflichteingabe fehlt' (Mandatory input is missing). Below this message are two buttons: 'Speichern' (Save) and 'Abbrechen' (Cancel).

Im Tab „Empfänger“ können Sie E-Mail-Adressen erfassen, die automatisch in einer Mail eingefügt werden sollen, wenn Sie im Serviceticket die Aktionen „Antworten“ oder „Weiterleiten“ ausführen.

Tabs im Serviceticket

Tab „Empfänger“ – E-Mail-Adressen erfassen



EMPFÄNGER	
E-Mail	! E-Mail
Typ	AN
Verwendung	Antwort

Speichern Pflichteingabe fehlt

Wenn Sie eine E-Mail-Adresse manuell ergänzen wollen, öffnet sich eine SmallEdit, in der Sie

- die E-Mail-Adresse eintragen können,
- angeben können, ob die E-Mail-Adresse in der E-Mail im Feld „An“, im Feld „Cc“ oder im Feld „Bcc“ hinterlegt werden soll,
- festlegen können, ob die E-Mail-Adresse nur verwendet wird, wenn auf die Eingangs-Mail geantwortet wird, oder wenn sie weitergeleitet wird oder in beiden Fällen.

Tabs im Serviceticket

Tab „Empfänger“ - Verwendung

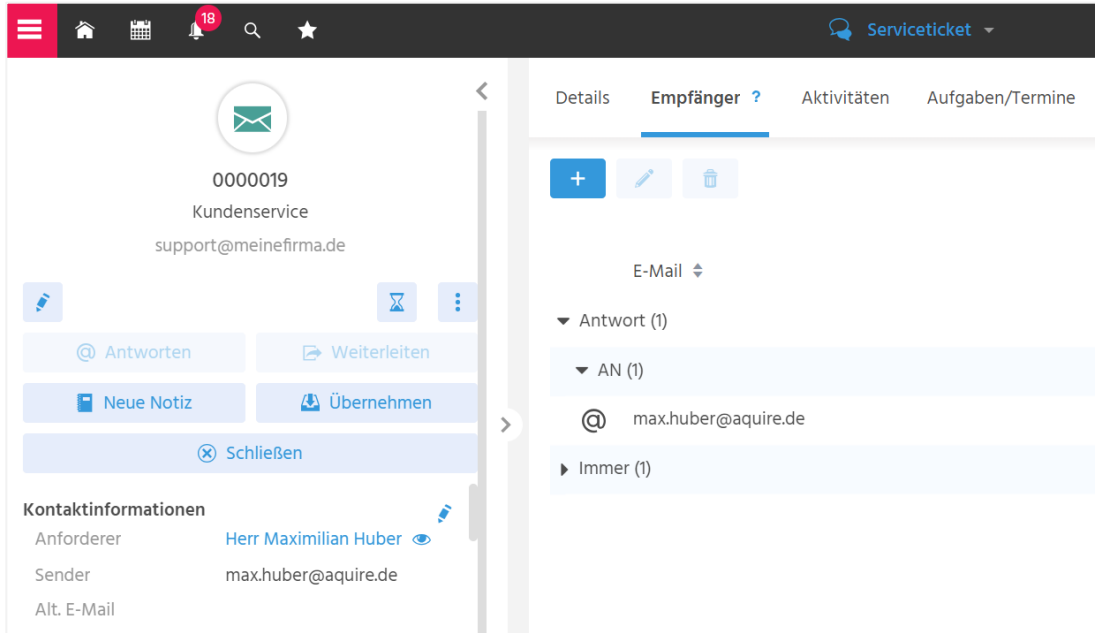
Icon	Verwendung
@	Antwort
↩	Weiterleiten
*	Immer

Die Icons, die bei den E-Mail-Adressen angezeigt werden, weisen darauf hin, ob die E-Mailadresse nur verwendet wird,

- wenn auf die Eingangs-Mail geantwortet wird, oder
- wenn sie weitergeleitet wird oder
- in beiden Fällen.

Tabs im Serviceticket

Tab „Empfänger“ – E-Mail-Adressen erfassen



The screenshot displays the ADITO service ticket interface. The top navigation bar includes a menu icon, home, calendar, notifications (18), search, and a star icon. The 'Serviceticket' dropdown is visible. The main content area is divided into two panels. The left panel shows ticket details: ID 0000019, 'Kundenservice', and email 'support@meinefirma.de'. It includes action buttons like 'Antworten', 'Weiterleiten', 'Neue Notiz', 'Übernehmen', and 'Schließen'. The right panel, titled 'Empfänger', shows the 'Details' tab with a list of email addresses. The list includes 'Antwort (1)', 'AN (1)', and 'max.huber@aquire.de'.

0000019
Kundenservice
support@meinefirma.de

@ Antworten Weiterleiten
Neue Notiz Übernehmen
Schließen

Kontaktinformationen
Anforderer Herr Maximilian Huber
Sender max.huber@aquire.de
Alt. E-Mail

Details Empfänger ? Aktivitäten Aufgaben/Termine

+ ✎ 🗑

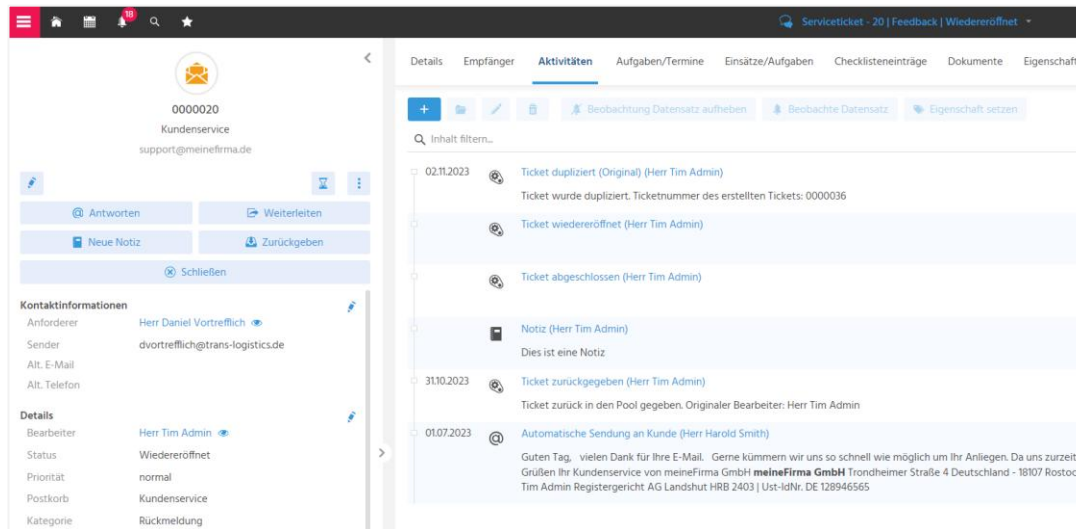
E-Mail ⇅

▼ Antwort (1)
▼ AN (1)
@ max.huber@aquire.de
▶ Immer (1)

Wird ein Ticket automatisch durch den Eingang einer E-Mail angelegt, so werden die E-Mail-Adressen aus Absender und Cc im Tab „Empfänger“ gespeichert. Die „Verwendung“ wird bei diesen E-Mail-Adressen automatisch auf „Antwort“ gesetzt. Der Absender wird im Ticket auch als Anforderer hinterlegt. Wird der Anforderer im Ticket verändert, so wird die zugehörige E-Mail-Adresse im Tab „Empfänger“ auch angepasst.

Tabs im Serviceticket

Tab „Aktivitäten“



The screenshot displays the ADITO service ticket interface. On the left, there's a sidebar with contact information for 'Kundenservice' (support@meinefirma.de) and details for 'Herr Daniel Vortrefflich'. The main area shows the 'Aktivitäten' tab for ticket 'Serviceticket - 20 | Feedback | Wiedereröffnet'. The activity list includes: 'Ticket dupliziert (Original) (Herr Tim Admin)', 'Ticket wiedereröffnet (Herr Tim Admin)', 'Ticket abgeschlossen (Herr Tim Admin)', 'Notiz (Herr Tim Admin)', 'Ticket zurückgegeben (Herr Tim Admin)', and 'Automatische Sendung an Kunde (Herr Harold Smith)'. The bottom of the activity list shows a sample email body: 'Guten Tag, vielen Dank für Ihre E-Mail. Gerne kümmern wir uns so schnell wie möglich um Ihr Anliegen. Da uns zurzeit Grüßen Ihr Kundenservice von meineFirma GmbH meineFirma GmbH Trondheimer Straße 4 Deutschland - 18107 Rostock Tim Admin Registergericht AG Landshut HRB 2403 | Ust-IdNr. DE 128946565'.

Im Serviceticket werden Aktivitäten automatisch angelegt, wenn Sie folgende Aktionen ausführen (und abschließen):

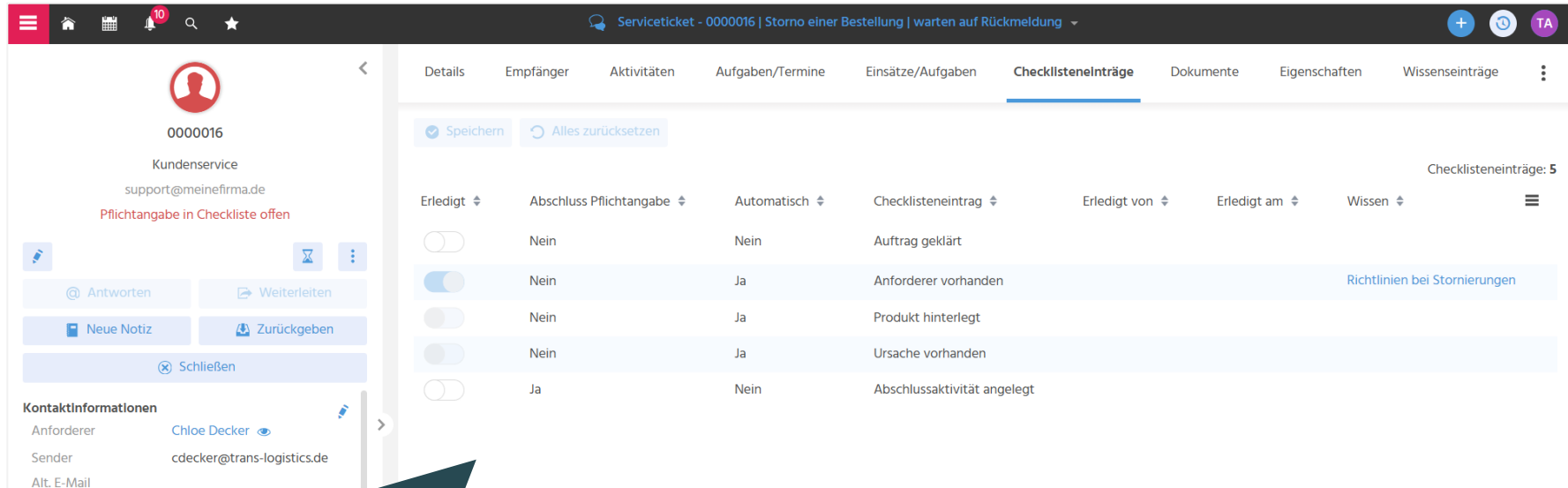
- Antworten
- Weiterleiten
- Neue Notiz
- Zurückgeben
- Schließen
- Wiedereröffnen
- Duplizieren
- Folgeticket
- Wiedervorlegen
- Aufteilen
- Zusammenführen
- Brief schreiben
- Einsatzaufgabe erstellen



Wenn im Designer eine Standardsprache in der Preference „mail.defaultLocal“ hinterlegt wird, werden alle über die Service-Mailbridge erstellten Aktivitäten in dieser Sprache erstellt.

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge



The screenshot shows the ADITO service ticket interface. The top navigation bar includes a hamburger menu, home, calendar, notifications (10), search, and star icons. The breadcrumb trail reads: Serviceticket - 0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung. The left sidebar shows the user profile for '0000016' (Kundenservice, support@meinefirma.de) and a list of actions: Antworten, Weiterleiten, Neue Notiz, Zurückgeben, and Schließen. The main content area is titled 'Checklisteneinträge' and contains a table with 5 entries. The table has columns: Erledigt, Abschluss Pflichtangabe, Automatisch, Checklisteneintrag, Erledigt von, Erledigt am, and Wissen. The first entry is 'Auftrag geklärt' with 'Erledigt' set to 'Nein'. The second entry is 'Anforderer vorhanden' with 'Erledigt' set to 'Ja'. The third entry is 'Produkt hinterlegt' with 'Erledigt' set to 'Nein'. The fourth entry is 'Ursache vorhanden' with 'Erledigt' set to 'Nein'. The fifth entry is 'Abschlussaktivität angelegt' with 'Erledigt' set to 'Ja'. A blue callout bubble points to the 'Checklisteneinträge' tab.

Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag	Erledigt von	Erledigt am	Wissen
☐	Nein	Nein	Auftrag geklärt			
☒	Nein	Ja	Anforderer vorhanden			Richtlinien bei Stornierungen
☐	Nein	Ja	Produkt hinterlegt			
☐	Nein	Ja	Ursache vorhanden			
☐	Ja	Nein	Abschlussaktivität angelegt			

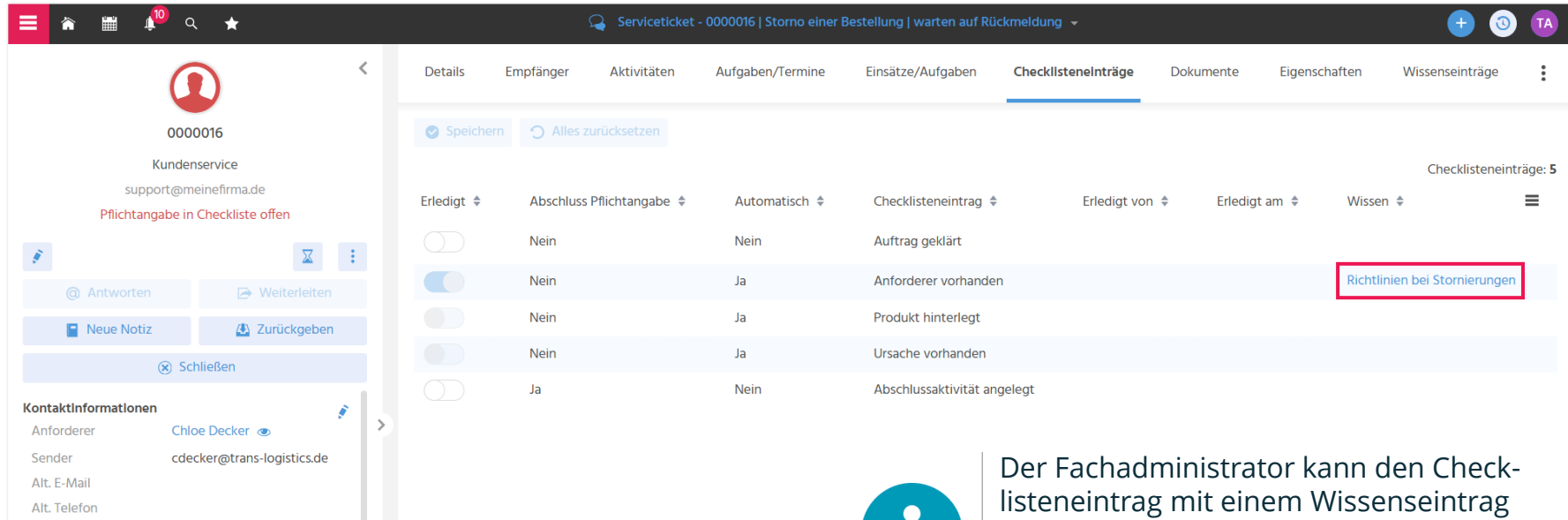
Checklisteneinträge sind Todos, die Sie während der Bearbeitung des Tickets beachten müssen.



Checklisten und zugehörige Einträge können je Ticketkategorie administrativ im System angelegt und gepflegt werden.

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge – verknüpfte Wissensseinträge



The screenshot displays the ADITO service ticket interface. The top navigation bar shows the ticket ID '0000016' and the status 'Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung'. The left sidebar contains the user profile 'Kundenservice' and contact information. The main content area is divided into tabs: Details, Empfänger, Aktivitäten, Aufgaben/Termine, Einsätze/Aufgaben, Checklisteneinträge (selected), Dokumente, Eigenschaften, and Wissensseinträge. The 'Checklisteneinträge' tab shows a table with 5 entries. The first entry is 'Auftrag geklärt', the second is 'Anforderer vorhanden', the third is 'Produkt hinterlegt', the fourth is 'Ursache vorhanden', and the fifth is 'Abschlussaktivität angelegt'. The 'Anforderer vorhanden' entry is highlighted, and a red box highlights the text 'Richtlinien bei Stornierungen' in the 'Wissen' column.

Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag	Erledigt von	Erledigt am	Wissen
☐	Nein	Nein	Auftrag geklärt			
☒	Nein	Ja	Anforderer vorhanden			Richtlinien bei Stornierungen
☐	Nein	Ja	Produkt hinterlegt			
☐	Nein	Ja	Ursache vorhanden			
☐	Ja	Nein	Abschlussaktivität angelegt			



Der Fachadministrator kann den Checklistenentry mit einem Wissensentry verknüpfen. Dadurch können dem Anwender vertiefte Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge erledigt setzen

Erledigt ▾	Abschluss Pflichtangabe ▾	Automatisch ▾
☐	Nein	Nein
☒	Nein	Ja
☐	Nein	Ja
☐	Nein	Ja
☐	Ja	Nein

Eine Checkliste kann Einträge enthalten, die manuell auf „erledigt“ gesetzt werden müssen und Einträge, die automatisch auf „erledigt“ gesetzt werden.

- **Einträge, die manuell erledigt gesetzt werden müssen**, werden mit „Automatisch gleich Nein“ gekennzeichnet.
- **Einträge, die automatisch auf erledigt gesetzt werden**, werden mit „Automatisch gleich Ja“ gekennzeichnet.

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge manuell erledigt setzen

0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung

Serviceticket - 0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung

Details Empfänger Aktivitäten Aufgaben/Termine Einsätze/Aufgaben **Checklisteneinträge** Dokumente Eigenschaften Wissensinträge Logs

2 ☒ Speichern

1 ☒

Checklisteneinträge: 5

Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag	Erledigt von	Erledigt am	Wissen
☒	Nein	Nein	Auftrag geklärt			
☐	Nein	Ja	Anforderer vorhanden			Richtlinien bei Stornierungen
☐	Nein	Ja	Produkt hinterlegt			
☐	Nein	Ja	Ursache vorhanden			
☐	Ja	Nein	Abschlussaktivität angelegt			

Eintrag, der manuell auf erledigt gesetzt werden muss („Automatisch“ = „Nein“)

1. Button „erledigt“ aktivieren
2. Speichern

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge manuell erledigt setzen

0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung

Serviceticket - 0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung

Details Empfänger Aktivitäten Aufgaben/Termine Einsätze/Aufgaben **Checklisteneinträge** Dokumente Eige

Speichern Zurücksetzen

Checklisteneinträge: 5

Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag	Erledigt von	Erledigt am	Wissen
☒	Nein	Nein	Auftrag geklärt	Admin	08.09.2025, 09:14	
☐	Nein	Ja	Anforderer vorhanden			Richtlinien bei Stornierungen
☐	Nein	Ja	Produkt hinterlegt			
☐	Nein	Ja	Ursache vorhanden			
☐	Ja	Nein	Abschlussaktivität angelegt			

... und bei wie vielen Checklisteneinträgen Änderungen gespeichert wurden.

✓ Es wurden 1 von 1 geänderte Zeilen gespeichert.

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge manuell erledigt setzen

0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung

Serviceticket - 0000016 | Storno einer Bestellung | warten auf Rückmeldung

Details Empfänger Aktivitäten Aufgaben/Termine Einsätze/Aufgaben **Checklisteneinträge** Dokumente Eigenschaften Wissensinträge Logs

Speichern Zurücksetzen

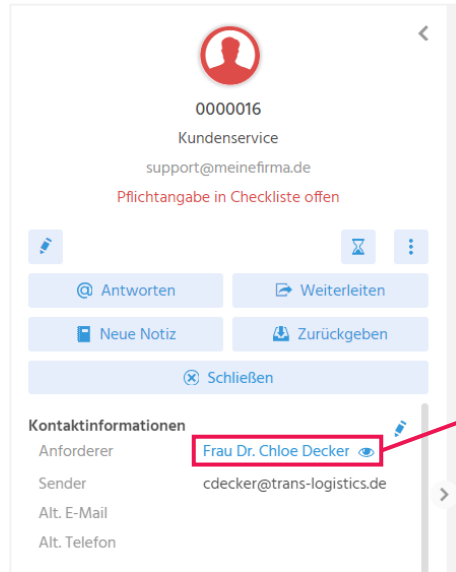
Checklisteneinträge: 5

Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag	Erledigt von	Erledigt am	Wissen
☒	Nein	Nein	Auftrag geklärt			
☒	Nein	Ja	Anforderer vorhanden			Richtlinien bei Stornierungen
☒	Nein	Ja	Produkt hinterlegt			
☒	Nein	Ja	Ursache vorhanden			
☐	Ja	Nein	Abschlussaktivität angelegt			

Sie können den Button „erledigt“ auch wieder deaktivieren. Wenn Sie speichern, werden die zugehörigen Einträge in den Spalten „Erledigt von“ und „Erledigt am“ entfernt.

Tabs im Serviceticket

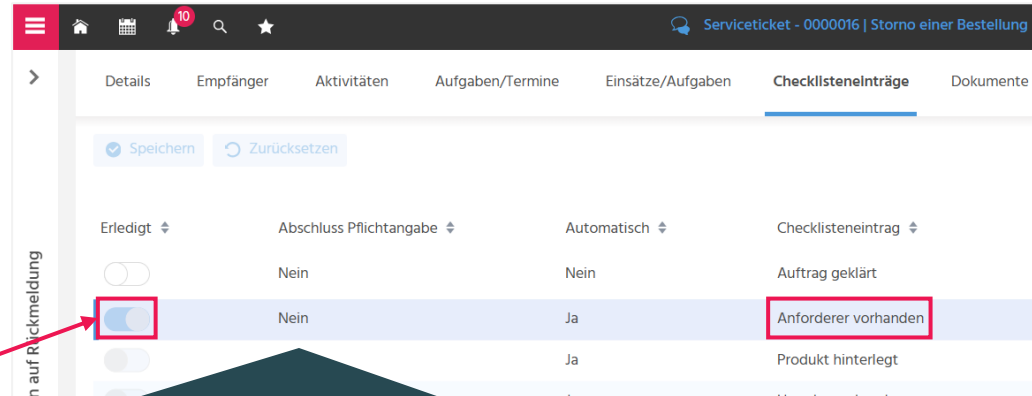
Checklisteneinträge automatisch erledigt setzen



0000016
Kundenservice
support@meinefirma.de
Pflichtangabe in Checkliste offen

Antworten Weiterleiten
Neue Notiz Zurückgeben
Schließen

Kontaktinformationen
Anforderer: **Frau Dr. Chloe Decker**
Sender: cdecker@trans-logistics.de
Alt. E-Mail:
Alt. Telefon:



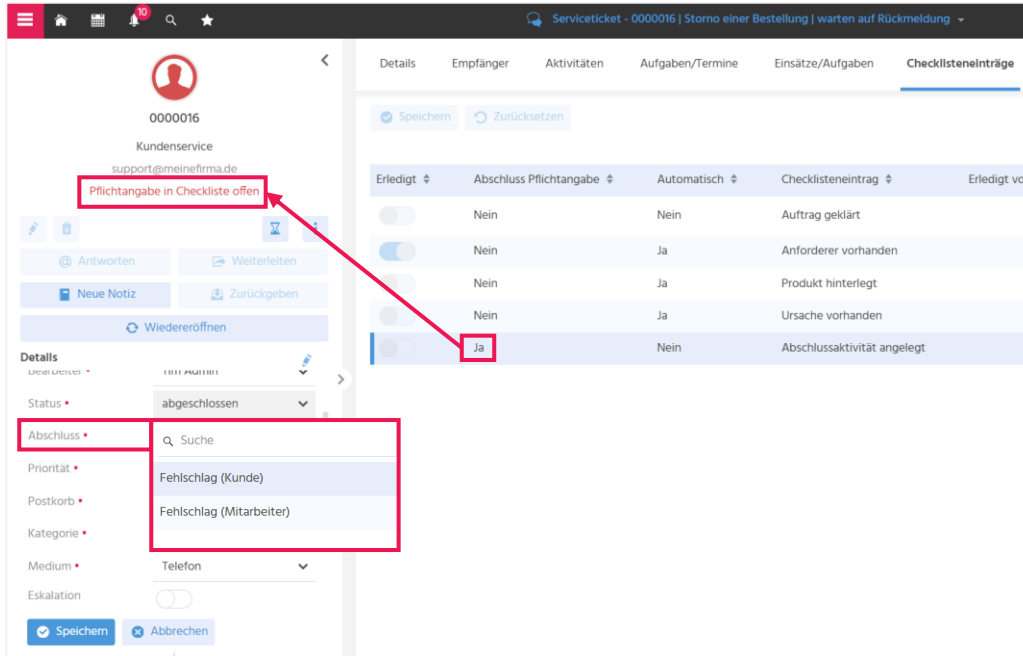
Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag
☐	Nein	Nein	Auftrag geklärt
☒	Nein	Ja	Anforderer vorhanden
☐		Ja	Produkt hinterlegt

Eintrag, der automatisch auf erledigt gesetzt wird („Automatisch“ = „Ja“)
In diesem Fall muss im System eine Information hinterlegt werden, damit der Checklisteneintrag auf „erledigt“ gesetzt wird. Wird die Information entfernt, wird der Button wieder deaktiviert, also „nicht erledigt“ gesetzt.

„Anforderer vorhanden“ wird bspw. auf erledigt gesetzt, wenn das Feld Anforderer nicht leer ist.

Tabs im Serviceticket

Checklisteneinträge



The screenshot shows the ADITO service ticket interface. The top navigation bar includes tabs for Details, Empfänger, Aktivitäten, Aufgaben/Termine, Einsätze/Aufgaben, and Checklisteneinträge. The Checklisteneinträge tab is active, displaying a table with columns: Erledigt, Abschluss Pflichtangabe, Automatisch, Checklisteneintrag, and Erledigt von. The table contains five rows of checklist items. The first row has 'Nein' for 'Abschluss Pflichtangabe' and 'Auftrag geklärt' for 'Checklisteneintrag'. The second row has 'Nein' for 'Abschluss Pflichtangabe' and 'Anforderer vorhanden' for 'Checklisteneintrag'. The third row has 'Nein' for 'Abschluss Pflichtangabe' and 'Produkt hinterlegt' for 'Checklisteneintrag'. The fourth row has 'Nein' for 'Abschluss Pflichtangabe' and 'Ursache vorhanden' for 'Checklisteneintrag'. The fifth row has 'Ja' for 'Abschluss Pflichtangabe' and 'Abschlussaktivität angelegt' for 'Checklisteneintrag'. A red box highlights the 'Pflichtangabe in Checkliste offen' label in the left sidebar, and another red box highlights the 'Ja' checkbox in the 'Abschluss Pflichtangabe' column. A red arrow points from the first box to the second.

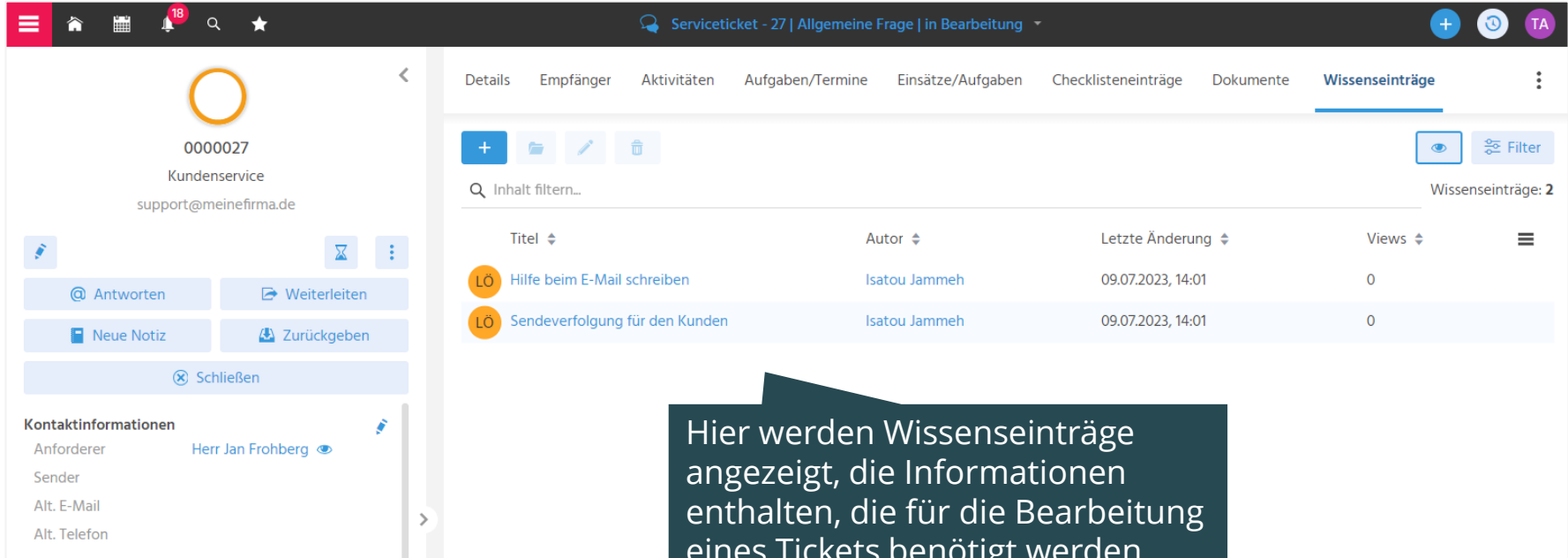
Erledigt	Abschluss Pflichtangabe	Automatisch	Checklisteneintrag	Erledigt von
☐	Nein	Nein	Auftrag geklärt	
☐	Nein	Ja	Anforderer vorhanden	
☐	Nein	Ja	Produkt hinterlegt	
☐	Nein	Ja	Ursache vorhanden	
☐	Ja	Nein	Abschlussaktivität angelegt	

In der Spalte „**Abschluss Pflichtangabe**“ sehen Sie, ob ein Checklisteneintrag erledigt gesetzt werden muss oder nicht. Solange es Checklisteneinträge mit „Abschluss Pflichtangabe = Ja“ gibt, die **nicht erledigt** sind,

- wird in der Vorschau des Servicetickets der **Hinweis „Pflichtangabe in Checkliste offen“** angezeigt und
- kann beim Ticket der Status zwar auf „abgeschlossen“ gesetzt werden, aber der **Abschluss kann nicht auf „Erfolg“ gesetzt werden** (nur auf „Fehlschlag (Kunde)“ oder „Fehlschlag (Mitarbeiter)“).

Tabs im Serviceticket

Tab „Wissenseinträge“



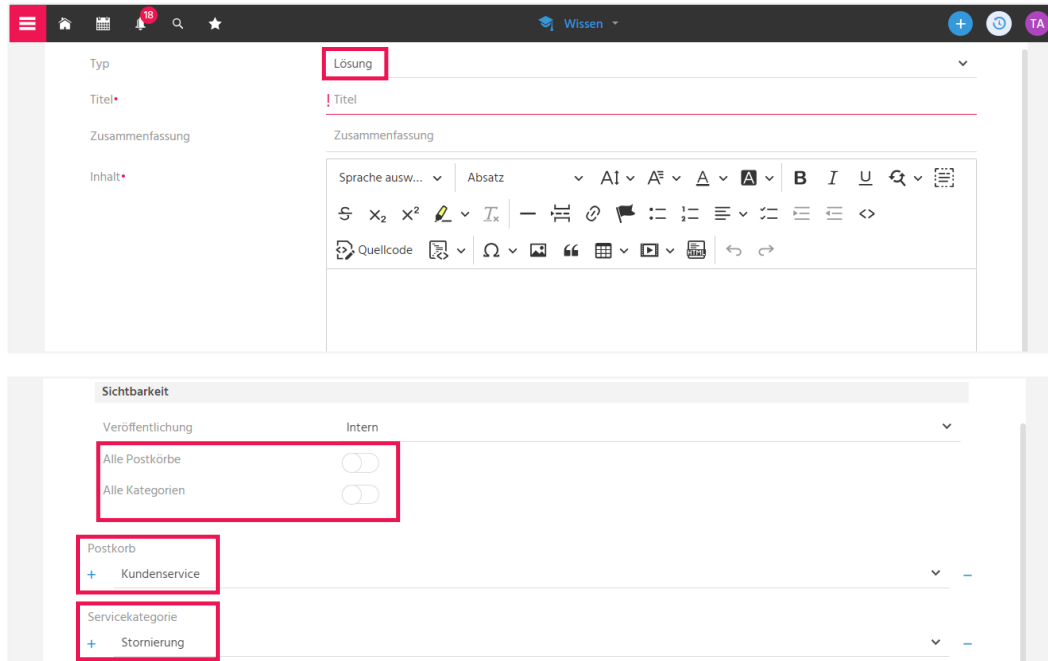
The screenshot displays the ADITO service ticket interface. The top navigation bar shows the ticket ID 'Serviceticket - 27 | Allgemeine Frage | in Bearbeitung'. The left sidebar contains a customer profile for '0000027 Kundenservice' and contact information for 'Herr Jan Froberg'. The main content area is divided into tabs: Details, Empfänger, Aktivitäten, Aufgaben/Termine, Einsätze/Aufgaben, Checklistenereinträge, Dokumente, and **Wissenseinträge**. The 'Wissenseinträge' tab is active, showing a list of knowledge entries. A callout box highlights that these entries contain information needed for ticket processing.

Titel	Autor	Letzte Änderung	Views
LÖ Hilfe beim E-Mail schreiben	Isatou Jamme	09.07.2023, 14:01	0
LÖ Sendeverfolgung für den Kunden	Isatou Jamme	09.07.2023, 14:01	0

Hier werden Wissenseträge angezeigt, die Informationen enthalten, die für die Bearbeitung eines Tickets benötigt werden.

Exkurs in den Context „Wissen“

Wissenseintrag anlegen



Wissenseinträge vom **Typ „Lösung“** können Sie bei **Servicetickets** im **Tab „Wissenseinträge“** anzeigen lassen. Definieren Sie dazu im Wissensseintrag, ob er **bei allen Servicetickets**, egal welcher Postkorb und welche Kategorie, angezeigt werden soll oder nur **bei Servicetickets aus bestimmten Postkörben und bestimmten Kategorien**.

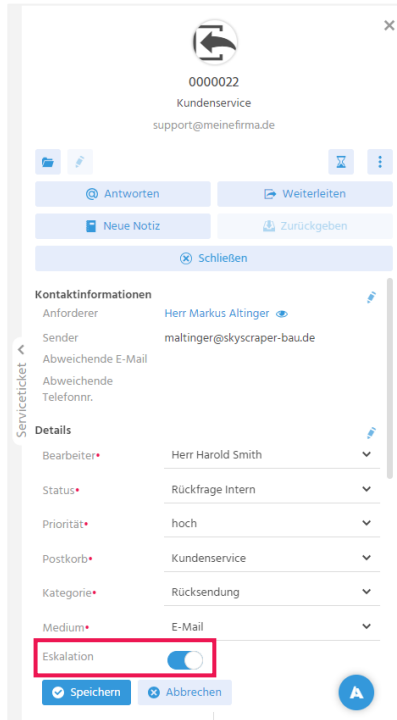
Mehr Informationen zu Wissensseinträgen, finden Sie in der Dokumentation „Wissensmanagement“.



Serviceticket Eskalation

Serviceticket eskalieren

Eskalation manuell aktivieren



The screenshot shows a service ticket interface. At the top, there's a header with a circular arrow icon, the ticket ID '0000022', the department 'Kundenservice', and the email 'support@meinefirma.de'. Below this are action buttons: 'Antworten', 'Weiterleiten', 'Neue Notiz', 'Zurückgeben', and 'Schließen'. The main section is divided into 'Kontaktinformationen' and 'Details'. 'Kontaktinformationen' shows the requester 'Herr Markus Altinger' and his email 'maltinger@skyscraper-bau.de'. 'Details' shows fields for 'Bearbeiter' (Herr Harold Smith), 'Status' (Rückfrage Intern), 'Priorität' (hoch), 'Postkorb' (Kundenservice), 'Kategorie' (Rücksendung), and 'Medium' (E-Mail). At the bottom, there's an 'Eskalation' toggle switch which is currently turned on (blue). Below the toggle are 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons.

In der Vorschau von Servicetickets gibt es den Button „Eskalation“. Tickets können eskaliert werden, weil sie bspw.

- vergessen wurden,
- ein wichtiger Kunde das Ticket eingestellt hat,
- es wichtig ist, dass der Teamleiter hier mitwirkt
- usw.

Ein Ticket zu eskalieren heißt, den Standard-Bearbeitungsprozess zu verlassen und dem Ticket absolute Priorität einzuräumen.

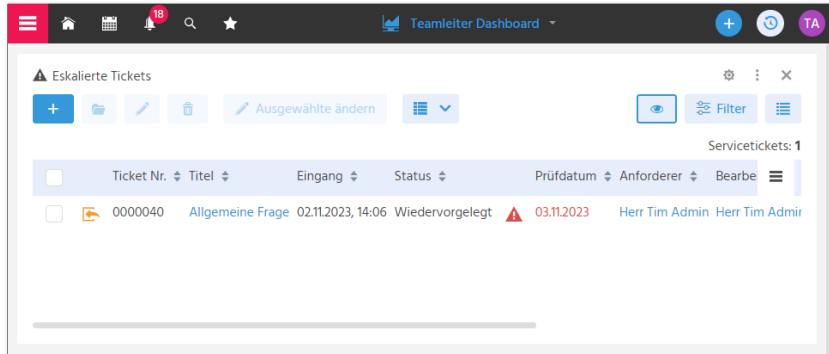
Serviceticket eskalieren

Eskalation automatisch

- 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 (Definition per Filter in der Administration) erfüllt werden.
- Beispiele:
 - Ein bestimmtes Datum ist überschritten, es muss etwas geschehen, darüber muss jemand benachrichtigt werden
 - Die Priorität eines Tickets mit der Kategorie „Beschwerde“ wurde auch „hoch“ gesetzt.
 - Etc.

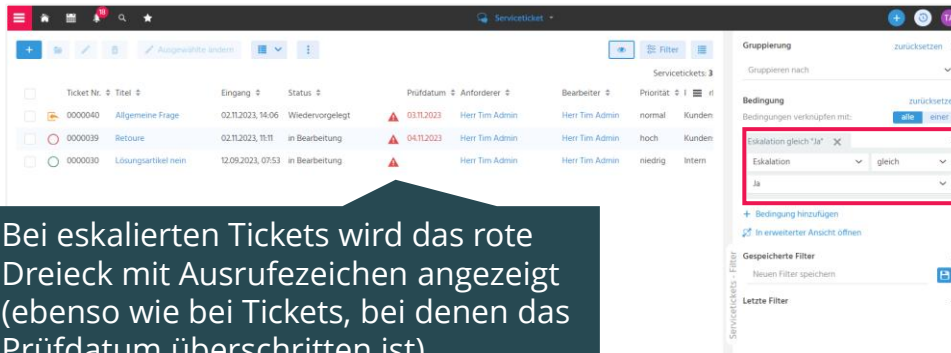
Serviceticket eskalieren

Eskalierte Tickets im Blick behalten



Ticket Nr.	Titel	Eingang	Status	Prüfdatum	Anforderer	Bearbeiter
0000040	Allgemeine Frage	02.11.2023, 14:06	Wiedervorgelegt	03.11.2023	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin

Tickets mit „Eskalation = Ja“, die noch nicht abgeschlossen sind, werden im Dashlet „Eskalierte Tickets“ angezeigt.



Ticket Nr.	Titel	Eingang	Status	Prüfdatum	Anforderer	Bearbeiter	Priorität	Kategorie
0000040	Allgemeine Frage	02.11.2023, 14:06	Wiedervorgelegt	03.11.2023	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	normal	Kunden
0000039	Retoure	02.11.2023, 18:11	in Bearbeitung	04.11.2023	Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	hoch	Kunden
0000030	Lösungartikel nein	12.09.2023, 07:53	in Bearbeitung		Herr Tim Admin	Herr Tim Admin	niedrig	Intern

Bei eskalierten Tickets wird das rote Dreieck mit Ausrufezeichen angezeigt (ebenso wie bei Tickets, bei denen das Prüfdatum überschritten ist).

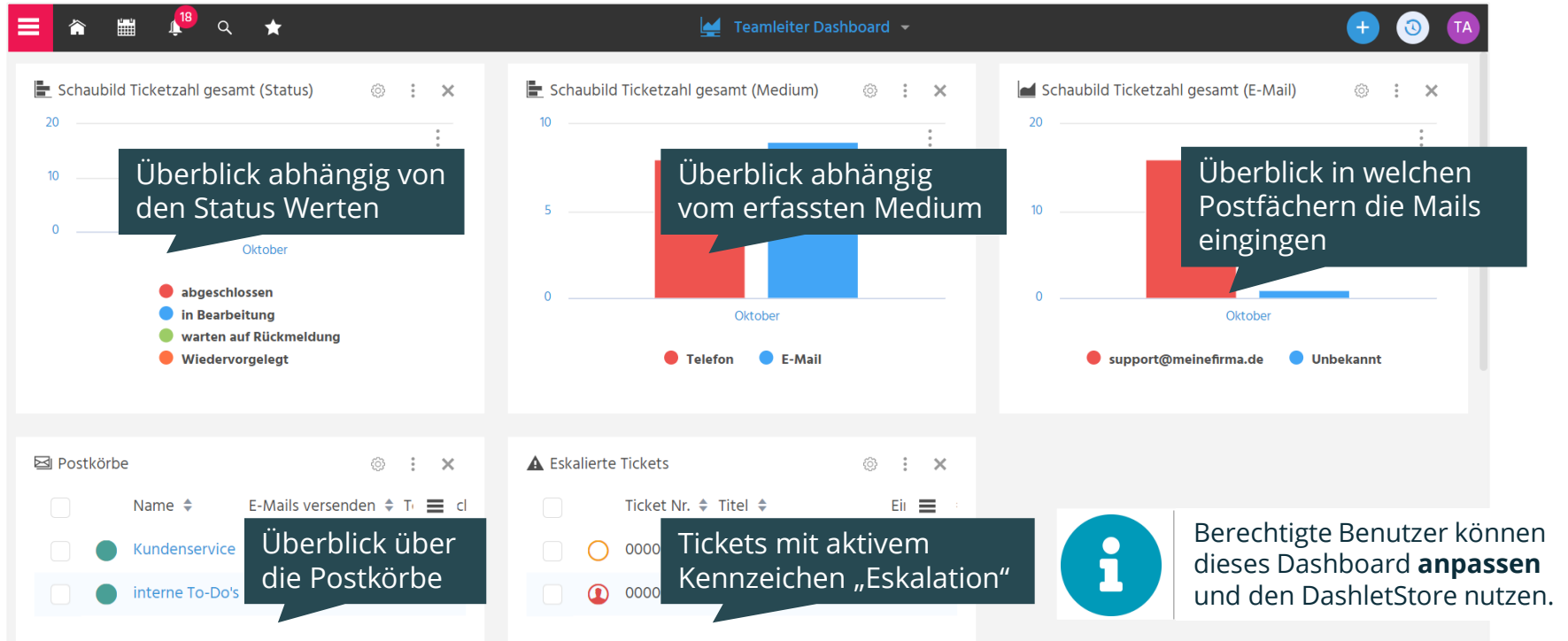
Sie können sich die eskalierten Tickets auch im Context „Serviceticket“ mit der Filterbedingung „Eskalation = Ja“ anzeigen lassen.

Dashboards



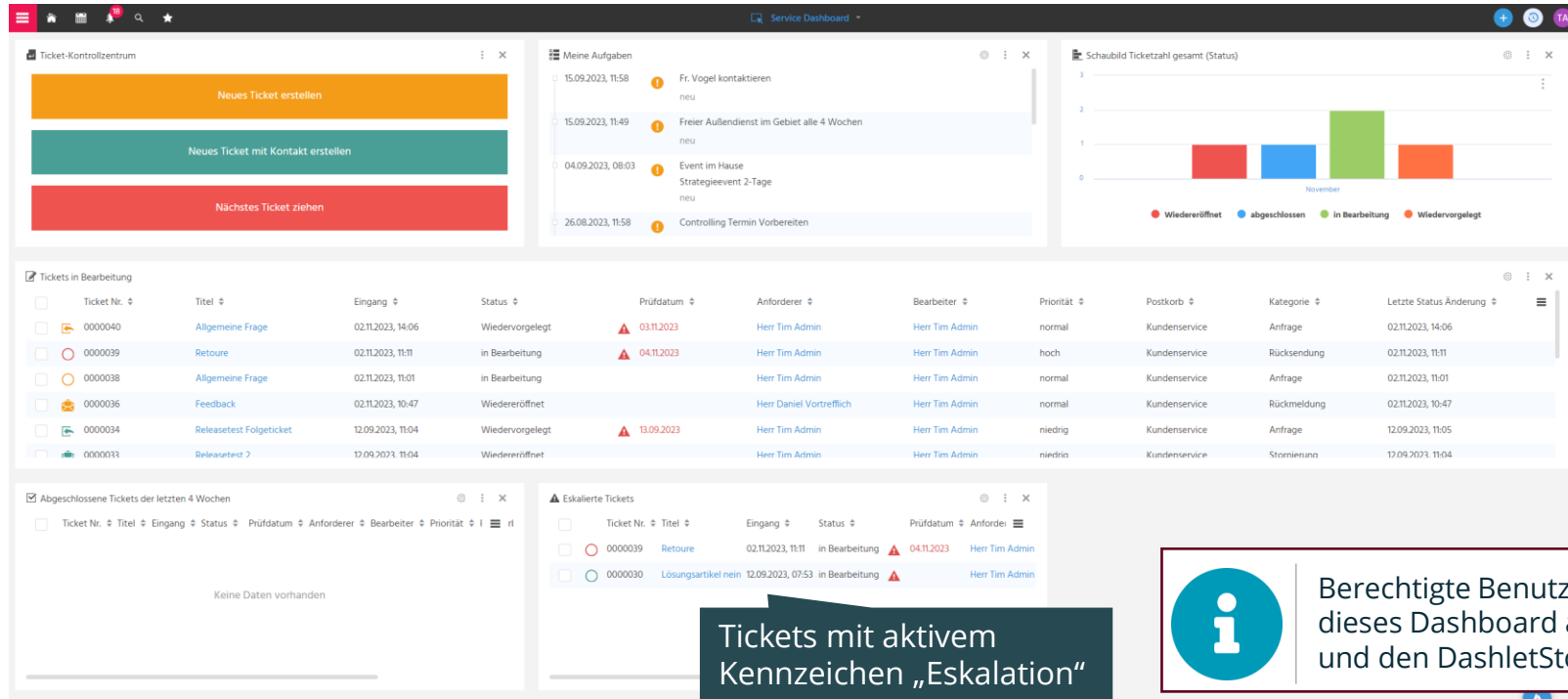
Teamleiter Dashboard

Überblick



Service Dashboard

„Überblick“



Tickets mit aktivem
Kennzeichen „Eskaulation“



Berechtigte Benutzer können
dieses Dashboard **anpassen**
und den DashletStore nutzen.

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