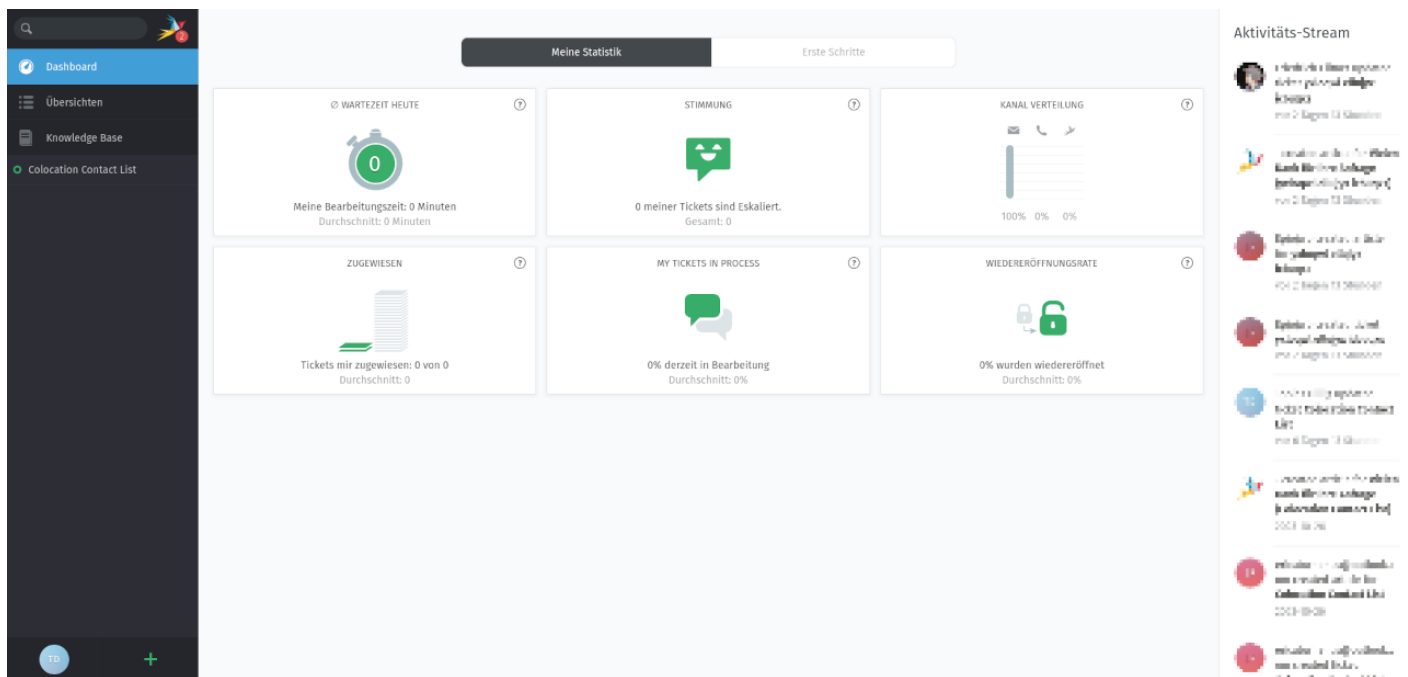


Zammad



Zammad ist ein Support-System, über das Supportfälle abgewickelt werden können. Dazu können über unterschiedliche Kanäle (E-Mail, Webformular, Slack, Soziale Medien, API, ...) Tickets eröffnet werden, die dann einem Support-Agent zugewiesen und bearbeitet werden können.

Durch Tickets können mehrere Personen in einem Support-Team gemeinsam an Cases arbeiten und haben jederzeit einen Überblick über die Kommunikation. Themen können getagged und priorisiert werden.

Über die Adminoberfläche können Textbausteine gepflegt werden, um das Schreiben von Nachrichten zu vereinfachen. Daneben kann ein gemeinsames Wiki gepflegt werden. Außerdem können sehr flexibel Automatisierungen gebaut werden, um z.B. automatisch auf Tickets zu antworten, Tickets automatisch anhand bestimmter Kriterien Personen zuzuweisen oder je nach Status des Tickets bestimmte Aktionen auszuführen (Nachrichten, API-Calls, ...).

Features

- benutzerfreundliche Oberfläche
- Verwalten von Teams
- viele Kommunikationskanäle
- Möglichkeit zur Einbindung von Formularen und Live-Chat in eigene Websites via Javascript

- automatische Textbausteine
- Definition von Service-Levels mit automatischen Mails und Eskalationen nach bestimmten Zeiten
- diverse Statistiken
- Integration via LDAP oder OIDC möglich

Einschätzung

Zammad ist für die Abwicklung von Supportfällen extrem gut geeignet. Schon alleine macht es Sinn, Zammad zu nutzen, um eine Übersicht über Cases und definierte Service Levels zu haben. Aber gerade im Team macht es noch viel mehr Sinn, Zammad zu nutzen. Selbst für große Organisationen mit mehreren Support-Teams, unterschiedlichen Domains etc. verliert man in Zammad nicht die Übersicht. Die Konfigurationsmöglichkeiten für Automatisierungen sind vermutlich deutlich mächtiger, als es 99% aller Teams brauchen.

Limitationen

Die Oberfläche ist anfangs etwas ungewohnt, da gewöhnt man sich aber schnell dran.

Revision #4

Created 2024-10-05 13:01:56 UTC by Fiete

Updated 2024-11-09 17:15:31 UTC by Fiete