

Herzlich willkommen am ZenDesk-Training von CodX PostOffice!

CodX PostOffice ist ein umfassendes und komplexes Produkt. Für unsere Support-Dienstleistungen setzen wir das Ticketing-System ZenDesk ein. Das Ziel dieses Webinar ist die effiziente Verwendung von ZenDesk kennen zu lernen und anwenden zu können.

Ziele ZenDesk-Webinar



- Sie können ZenDesk bedienen, neue Anfragen einreichen und bestehende Tickets bearbeiten
- Sie können im Web-Support nach Beiträgen suchen und Beiträge abonnieren
- Sie kennen den View *CodX Support* von *CodX PostOffice*
- Sie kennen die modul- und versionsbezogene Online-Hilfe von *CodX PostOffice*

2 | 8. Mai 2019

Ziel

Das Ziel dieses Trainings ist es, alle Funktionen von ZenDesk kennenzulernen und bedienen zu können.

Zudem wird auch auf die Online-Hilfe von CodX PostOffice eingegangen.



Registrierung und Anmeldung

Registrierung



ZenDesk Registrierung

Wenn Sie noch kein Zugang zu ZenDesk besitzen, registrieren Sie sich. Klicken Sie dazu auf den Link *Registrieren*.

Anschliessend geben Sie den Namen und Ihre eMail-Adresse an.

Zudem sind noch Eingaben nötig, welche verhindern, dass Roboter ein Konto eröffnen können. Dabei werden Ihnen ein paar Bilder angezeigt und obenstehend einen entsprechenden Begriff.

Im obenstehenden Beispiel wählen Sie alle Bilder aus, welche Fussgängerüberwegen zeigen. Anschliessen drücken Sie auf *Bestätigen*.

Sie erhalten im Anschluss eine eMail mit einem Bestätigungs-Link an die angegebene eMail-Adresse. Betätigen Sie den Bestätigungs-Link und wählen Sie ein entsprechendes Passwort aus. Mit dem angegebenen Passwort können Sie sich anschliessend bei ZenDesk anmelden.

codx



ZenDesk Anmeldung

Für die Anmeldung stehen Ihnen verschiedene Optionen zur Auswahl. Wir empfehlen Ihnen die Anmeldung mit eMail-Adresse und Ihrem persönlichen Passwort.

Alternativ können Sie ZenDesk auch mit einem Benutzerkonto von Twitter, facebook, Google oder Microsoft verknüpfen.

Anfragen in ZenDesk einreichen

- http://support.codx.ch
- Anmeldung mit eMail-Adresse und Passwort
- Anfrage einreichen
 - Aussagekräftiger Betreff
 - Suchvorschläge
- Beschreibung
 - Erklärung des Problems
 - Nachvollziehbare Beispiele
- Anhänge

6 | 8. Mai 2019

Anfragen in ZenDesk einreichen

Wie reiche ich eine neue Anfrage ein?

Der effizienteste Weg, eine Anfrage einzureichen, erfolgt über die Webseite: https://codx.zendesk.com. Dazu müssen Sie sich an ZenDesk vorgängig anmelden. Geben Sie der Anfrage einen aussagekräftigen Betreff. Damit helfen Sie unseren Support-Mitarbeitern das Problem schneller zu erfassen und zu lösen.

Beschreiben Sie das Problem so genau wie möglich und geben Sie wenn möglich nachvollziehbare Beispiele. Unser Ziel ist es, das Problem ohne weitre Rückfragen oder telefonische Absprachen zu lösen. Damit verschwenden wir nicht Ihre wertvolle Zeit!

Sie können beliebige Anhänge an ein Support-Ticket anhängen. Nutzen Sie dies, wann immer es sinnvoll ist!

ZenDesk schlägt Ihnen automatisch Web-Support-Artikel vor, welche Ihr Problem lösen könnte. Prüfen Sie diese Web-Support-Einträge und geben Sie eine Bewertung ab.

codx

Anfragen in ZenDesk bearbeiten



- Übersicht meiner Aktivitäten
- Übersicht aller Aktivitäten meiner Organisation
- Status eines Tickets
 - Offen
 - Warten auf Ihre Antwort
- Suchfunktion

7 | 8. Mai 2019

Anfragen in ZenDesk bearbeiten

Wenn Sie sich bei ZenDesk anmelden, so haben Sie eine Übersicht über alle Support-Tickets. Sie können diese direkt bearbeiten oder schliessen.

Wenn Sie als PowerUser in ZenDesk registriert sind, sehen Sie nicht nur Ihre persönliche Support-Tickets, sondern alle Support-Tickets Ihrer Firma. Damit haben Sie schnell und einfach eine Übersicht.

Support-Tickets haben den Status 'offen', wenn diese durch uns bearbeitet werden. Der Status 'warten' bedeutet, dass wir auf Ihre Rückmeldung warten. Wenn Sie länger nicht reagieren, werden wir Sie nochmals daran erinnern.

Das Support-Ticket ist auf 'gelöst', wenn das Problem behoben wurde. Sie können dies jedoch jederzeit wieder öffnen.

Nach ein paar Tagen geht das Support-Ticket von 'gelöst' automatisch auf 'geschlossen'. In diesem Status kann dies nicht mehr geöffnet werden. Sie haben jedoch jederzeit die Möglichkeit, eine Folgeanfrage zu eröffnen.

Beachten Sie die Suchfunktion von ZenDesk. Damit können Sie alle für Sie sichtbare Support-Tickets durchsuchen. Dies ist wertvoll, wenn ein gleiches oder ähnliches Problem bereits gelöst wurde.

Damit die Suche gute Ergebnisse liefert, ist es wichtig, dass ein sinnvoller Betreff und eine genaue Fehlerbeschreibung vorliegt.



Best Practice ZenDesk

Hier noch ein paar Hinweise, wie Sie ZenDesk optimal nutzen und dadurch eine schnelle und effiziente Bearbeitung Ihrer Anfrage ermöglichen:

Reichen Sie die Anfrage über ZenDesk (http://support.codx.ch) und nicht per eMail ein. Damit erhalten Sie automatisch Vorschläge aus den Web-Support-Artikeln. Zudem können Sie weitere Informationen direkt im Support-Ticket hinterlegen. Damit helfen Sie unseren Support-Mitarbeitern, das Support-Ticket schneller und ohne Rückfragen zu lösen.

Reichen Sie für jedes Thema ein separates Support-Ticket ein. Die Themen und die Anfragen sollten nicht vermischt werden. Wenn aus einer Anfrage eine andere Anfrage oder eine Folgeanfrage entsteht, dann bitte ein neues Ticket erfassen. Damit behalten Sie und unsere Support-Mitarbeiter Übersicht und können die Anfragen schneller beantworten. Zudem finden Sie sich in den Support-Tickets einfacher zurecht, insbesondere, wenn Sie später darauf zurückgreifen wollen.

Geben Sie den Support-Tickets einen sinnvollen Betreff. Wenn während der Bearbeitung eines Support-Tickets das Thema oder Problem genauer beschrieben werden kann, ändern Sie den Betreff entsprechend ab. Dies hilft Ihnen, wenn Sie später nach Lösungen von alten Support-Tickets suchen. Zudem behalten Sie einfacher Überblick.

Support-Tickets bleiben oft offen, obwohl diese bereits gelöst sind. Oft warten unsere Support-Mitarbeiter auf Ihre Rückmeldung, damit das Support-Ticket geschlossen werden kann. Geben Sie Rückmeldung, sobald das Support-Ticket geschlossen werden kann, oder schliessen Sie dies wenn möglich selber ab.

Bevor Sie eine neue Anfrage einreichen, suchen Sie nach dem Thema im Web-Support und in den bereits gelösten Support-Tickets. Oft finden Sie die Lösung oder die Antwort sofort, ohne dass Sie auf unsere Rückmeldung warten müssen.

Wenn ein Support-Ticket abgeschlossen wird, erhalten Sie per eMail eine Anfrage für eine Bewertung dieses Support-Tickets. Geben Sie eine Bewertung ab (gut oder schlecht). Geben Sie uns eine Rückmeldung, wie Ihre Anfrage bearbeitet wurde und ob Sie damit zufrieden sind. Damit helfen Sie mit, uns zu verbessern und unsere Support-Dienstleistungen noch besser zu machen.





Web-Support

Unser *Web-Support* ist die Wissensdatenbank zu *CodX PostOffice* und anderen Produkten von *CodX Software*.

Wann immer Sie eine Information zu *CodX PostOffice* haben, suchen Sie zuerst im Web-Support. Hier finden Sie häufig die benötigten Informationen oder einen Link dazu.

Alle Web-Support-Artikel (WS-Artikel) sind mit einer eindeutigen Nummer gekennzeichnet. Diese Nummer hat das Format 'WS#xxxxx' (z.B. WS#12345). In der Dokumentation oder Online-Hilfe von *CodX PostOffice* ist vielfach diese eindeutige Nummer angegeben.

Beachten Sie, dass die Web-Support-Artikel (WS-Artikel) laufend aktualisiert und erweitert werden.



Suchen im Web-Support

Sie können den Web-Support mit der internen Suchfunktion einfach nach Schlagwörtern durchsuchen. Damit finden Sie die gesuchte Information noch schneller.

Wenn Sie ein Support-Ticket mit ZenDesk einreichen, dann wird der Web-Support automatisch nach den entsprechenden Schlagwörtern durchsucht. Damit erhalten Sie unter Umständen direkt Antwort auf Ihre Frage, ohne dass Sie eingereicht werden muss.

Wenn sie eine Web-Support-Artikelnummer (WS#xxxxx) haben, können Sie den zugehörigen WS-Artikel auch mit Google oder einer anderen öffentlichen Suchmaschine finden.



Artikel folgen

Sie haben die Möglichkeit, einzelnen Artikeln zu folgen. Drücken Sie dazu die Funktion 'Folgen'.

Wenn der entsprechende Web-Support-Artikel aktualisiert wird, erhalten Sie eine entsprechende Nachricht per eMail. Damit dies möglich ist, müssen Sie an ZenDesk angemeldet sein.

Sie können dies jederzeit ausschalten, indem Sie die Funktion 'Nicht mehr folgen' drücken, oder der entsprechende Link im eMail verwenden.





Integration von ZenDesk in CodX PostOffice

Ab der Version V2019.03 von *CodX PostOffice* ist ZenDesk nahtlos integriert. Mit dem View *CodX Support* gelangen Sie direkt zu ZenDesk und mehr.

Sie können selbstverständlich auch für dieses Modul die Benutzerrechte entsprechend setzen.

eb-Support meine Supportanfragen CodX PostOffice Aktuell SOFTWARE SUPPORT Anfrage einreichen Ar	~
	Anmelden
Q	
Alle Produkte	

Web-Support

Im Tab Web-Support haben Sie direkten Zugriff auf den Web-Support von CodX Software.

Im Web-Support finden Sie viele technische und nicht-technische Informationen zu *CodX PostOffice*.

meir	ne Sup	portanfrag	zen	
			, , , , , , , , , ,	
• An	meldu	ing		
	Web-Support meine Support	Cunnart Wilkommen Test.	Anfrace einreichen	
		Anmelden	bei CodX Software AG	
codx.ch	q	Anmelden über Facebook	Kennwort	
itzerland - www	Alle Produkte	Anmelden über Microsoft	Angemeldet bleiben	
odX Software Swi	ALLGEMEIN * WS#63193: Nutzu Support		Ich bin ein Agent Kennwort vergessen	
ک کم یا بیا کار کر کر کر کر کر کر کر کر کر کر کر کر کر	W#62705: Logos un WS#62387: Einstelli	Neu bei CodX Software AG? Registrieren Haben Sie schon einmal per E-Mail Kontakt mit uns a	aufgenommen? Kennwort anfordern	

meine Supportanfragen

Beim ersten Zugriff auf das Tab *meine Supportanfragen* werden Sie aufgefordert, sich anzumelden. Verwenden Sie dazu die Angaben, welche Sie bis anhin für ZenDesk verwendet haben. Wählen Sie die Option *Angemeldet bleiben*, damit Sie beim nächsten Besuch die Eingaben nicht mehr machen müssen.



meine Supportanfragen

Wenn Sie noch keine Registrierung haben, drücken Sie auf den Link *Registrieren*. Dabei geben Sie Ihren Namen und Ihre eMail-Adresse an. Zudem sind noch Eingaben nötig, welche verhindern, dass Roboter ein Konto eröffnen können. Dabei werden Ihnen ein paar Bilder angezeigt und obenstehend einen entsprechenden Begriff. Im obenstehenden Beispiel wählen Sie alle Bilder aus, welche Fussgängerüberwegen zeigen. Anschliessen drücken Sie auf *Bestätigen*.

Sie erhalten im Anschluss eine eMail mit einem Bestätigungs-Link an die angegebene eMail-Adresse. Betätigen Sie den Bestätigungs-Link und wählen Sie ein entsprechendes Passwort aus. Mit dem angegebenen Passwort können Sie sich anschliessend bei ZenDesk anmelden.

	mei	ne S	uppo	ortanfra	gen		SOFTWARE
	• Ü	bers	icht ü	ber alle S	Supportanfra	gen	
				pport		Anfrage einreichen	
		Meine Akti	vitäten				
vw.codx.ch		Anfragen	Beiträge	Folge ich			
tzerland - w		Meine Anfragen	Anfragen, bei	denen ich auf CC bin			
ware Sw		Anfragen du	rchsuchen			Status: Beliebig 👻	
odX Soft		ID	Betreff	Erstellt	Letzte Aktivität	Status	
pyright by C		90164	Test	vor einigen Sekunden	vor einigen Sekunden	OFFEN	
Co	# 18 8. Mai 2019						

meine Supportanfragen

In dieser Ansicht haben Sie nun die gewohnte Übersicht über alle Support-Tickets und können diese bei Bedarf auch gleich bearbeiten.



CodX PostOffice Aktuell

In diesem Tab finden Sie die aktuellsten Informationen und Neuigkeiten zu *CodX PostOffice*.

Besuchen Sie ab und zu diese Seite um auf dem Laufenden zu bleiben!

Neue Supportanfrage ×	×
Absender E-Mail Adresse test@test.com	8
Betreff Wie funktioniert das Modul 'CodX Support'?	
Lieber Support von CodX PostOffice	
Anhänge:	
keine Logdatei externe Logdatei	
Bestimmen Sie den Bereich der Logdatei, welchen Sie benötigen. Ohne Start wird ab Anfang und ohne Ende bis zum Schluss der Logdatei kopiert.	
Start [] 08.05.2019 []] * 17:14:10 [] Ende [] 08.05.2019 []] * 18:14:10 []	

Supportanfrage einreichen

Sie können nicht nur über das Tab *meine Supportanfragen* neue Supportanfragen einreichen. Dies ist auch möglich mit dem Button *Supportanfrage erstellen* im View *CodX Support* oder unter dem Menüpunkt *Hilfe -> Supportanfrage erstellen*.

Wenn Sie diese Funktion das erste Mal nutzen, müssen Sie einmalig Ihre eMail-Adresse angeben. Das ist dieselbe eMail-Adresse, wo Sie sich bei ZenDesk registriert haben. Geben Sie einen treffenden und aussagekräftigen Betreff an und schreiben Sie die entsprechende Beschreibung.

Der Vorteil dieser Variante ist, dass die Logdatei von *CodX PostOffice* automatisch mitgeliefert wird. Damit muss der Supporter nicht nachfragen, sondern hat alle Informationen gleich zur Hand.

WICHTIG: Wählen Sie den Zeitbereich der Logdatei so aus, dass dies mit dem Zeitpunkt Ihrer Anfrage (+/- 10 Minuten) übereinstimmt. Ansonsten enthält die Logdatei nicht die benötigten Informationen.

Zudem können Sie noch beliebige zusätzliche Anhänge mitliefern.

Zum Einreichen von Supportanfragen mit dieser Funktion benötigt Zugriff auf das Internet. In seltenen Fällen ist dies nicht möglich bzw. gesperrt. In diesem Fall erstellt *CodX PostOffice* aus Ihrer Anfrage inklusive der Logdatei und den Anhängen eine Datei. Speichern Sie diese ab und übermitteln Sie uns diese auf einem geeigneten Weg (z.B. eMail).





Online-Hilfe zu CodX PostOffice

CodX PostOffice bietet kontextbezogene Hilfe-Funktionen an. In den verschiedenen Dialogen finden Sie ein Button mit '?'. Damit öffnen Sie die Hilfe zum entsprechenden Modul oder Funktion.

Die Online-Hilfe beinhaltet einerseits die Bedienungsanleitung zu den einzelnen Modulen und Funktionen von *CodX PostOffice*. Zudem finden Sie Prozessbeschreibungen oder Links zu externen Quellen zu diesem Thema.

Ein Index über die gesamte Online-Hilfe von *CodX PostOffice* finden Sie im Web-Support-Artikel WS#52220. Hier können Sie die Online-Hilfe zu allen Themen und jeder Version von *CodX PostOffice* abrufen.

Voraussetzung für den Gebrauch der Online-Hilfe ist der Zugriff auf das Internet (http(s)://cxonlinehelp.codx.ch).





Newsletter CodX PostOffice

Wir bieten diverse Newsletter zu *CodX PostOffice* an. Sie können sich für die entsprechenden Newsletter per eMail anmelden. Alle eMails werden per eMail versendet.

Allgemeiner Newsletter: Mit diesem Newsletter werden allgemeine Informationen zu *CodX PostOffice* versendet. Dies sind insbesondere neue Funktionen, neue Module usw.

Technischer Newsletter: Der technische Newsletter enthält technische Informationen zu *CodX PostOffice*. Dies sind insbesondere Freigaben von neuen Versionen, Hotfixes, usw.

Wartungsarbeiten: Dieser Newsletter wird immer dann versandt, wenn Wartungsarbeiten an unserer Infrastruktur vorgenommen werden, welche zu Systemunterbrüchen führt. Je nach Einsatzgebiet ist davon auch Ihre Installation von *CodX PostOffice* betroffen (z.B. CxSync-Gateway).

Admin-/PowerUser-Training: Mit diesem Newsletter werden die geplanten Termine für die Admin- und PowerUser-Training angekündigt.

HINWEIS: Diese Informationen werden auch auf facebook und twitter veröffentlicht. Wenn Sie dies liken, erhalten Sie diese Informationen automatisch.

HINWEIS: Sie finden die meisten Informationen auch unter: https://www.codx.ch/cms/CodX-PostOffice/News



Weiterführende Informationen

Unser WebSupport liefert viele Informationen zu konkreten Fragestellungen. Sie finden dies unter http://support.codx.ch

Die AdminDoc von *CodX PostOffice* enthält viele technische Informationen zu *CodX PostOffice*. Die jeweils aktuelle Version ist im Installationspaket von *CodX PostOffice* enthalten. Die AdminDoc kann jedoch auch über die Online-Hilfe aufgerufen werden. Menüpunkt 'Hilfe -> Online Hilfe anzeigen ->Administration -> AdminDoc'.

Im ähnlichen Stil wie die PowerUser-Training bieten wir auch die Admin-Training zu *CodX PostOffice* an. Weitere Informationen dazu finden Sie unter: https://www.codx.ch/cms/CodX-PostOffice/Dienstleistungen/Trainings.

