

FAQ: Ticket-System

FAQ: Ticket-System (Frequently Asked Questions)

Häufig gestellte Fragen zur Umstellung auf das Ticket-System und wie wir es nutzen wollen. Auf der linken Seite befindet sich eine Gliederung mit allen Fragen, die hier geklärt werden.

Organisatorisches

Warum nutzen wir ein Ticket-System?

Wir bekommen sehr viele E-Mails und es ist schwer, mit den vielen Unterordnern einen guten Überblick zu behalten. Wir bekommen das Feedback, dass wir nicht oder zu spät auf E-Mails antworten. Zuständigkeiten und Abläufe sind bislang nicht gut geregelt. Auch das Mail-Team, das Mails in Unterordner verschiebt, wünscht sich eine Verbesserung. Das Ticket-System hilft uns dabei, auch wenn die Umstellung vielleicht erst mal Aufwand erzeugt.

Was ist ein Ticket-System? Wofür nutzen wir es?

Ein Ticket-System ist eine Webanwendung. Aktivist*innen melden sich nach wie vor bei uns via E-Mail. Für sie wird sich nichts ändern. Sie werden keine Veränderung merken. Jede (initiale) eingehende E-Mail stellt ein Ticket dar. Der Unterschied zu jetzt: Wir beantworten diese E-Mails nicht mehr im Thunderbird/Webmail (im Browser), sondern im Ticket-System. Wenn wir auf "antworten" klicken, verschickt das Ticket-System eine E-Mail.

Wie läuft die Umstellung ab?

Wir wollen zunächst das legal [ädd] raz-ev.org Postfach umstellen. Die Umstellung betrifft also alle Menschen, die diese E-Mail-Adresse nutzen. Wir werden die bestehenden E-Mails aus dem Postfach nicht mit ins Ticket-System übernehmen. Deswegen erfolgt die Umstellung zweistufig.

Phase 1

- Wir aktivieren das Ticket-System. Ab diesem Zeitpunkt kommen alle eingehenden E-Mails nur noch im Ticket-System an. Sie sind nicht mehr in Thunderbird/Webmail zu finden.
- In Phase 1 kann Thunderbird/Webmail weiter genutzt werden. Heißt es können über Thunderbird noch E-Mails verschickt werden. Außerdem haben wir gerade noch viele ungelesene/unbearbeitete E-Mails in dem Postfach, die in dieser Zeit abgearbeitet werden können.
- Wenn ihr allerdings in Thunderbird auf eine E-Mail antwortet und Aktivist*innen darauf antworten, kommt diese E-Mail dann im Ticket-System an und nicht mehr in Thunderbird.
- Daher ist es wichtig, dass alle das Ticketsystem nutzen. Deshalb werden wir zum Start der Phase 1 das E-Mail-Passwort vom legal@ Postfach ändern. Dann kriegen alle, die das Postfach nutzen, mit, dass es eine Umstellung gab.

Laut aktuellem Zeitplan erfolgt die Umstellung auf Phase 1 am Montag, dem 28.07.

Phase 2 Wir deaktivieren den Thunderbird/Webmail-Zugang. Dann läuft alles über das Ticket-System. Es ist nicht vorgesehen, in Phase 2 noch Zugriff auf die alten E-Mails zu haben. Falls das doch notwendig ist, meldet euch bitte bei uns.

Wie lange Phase 1 läuft und wir Phase 2 erreichen können wir gerade nicht sagen. Es macht wohl Sinn, sich eine Deadline von 2-3 Monaten zu setzen und in der Zeit die alten Mails abzuarbeiten.

Wie kann ich das Ticket-System nutzen?

Das Ticket-System ist im Browser unter <https://tickets.raz-ev.org> erreichbar. Du kannst das Ticket-System auch auf dem Smartphone nutzen (auch im Browser, es gibt keine App). Jede Person

benötigt einen eigenen Account. Dazu meldest du dich am besten bei der IT AG (oder bei Ju, Franka oder Julis). Wir brauchen folgende Informationen von dir:

- Wie möchtest du im Ticketsystem genannt werden? (Wenn dein Vorname beim RAZ nicht eindeutig ist, sag uns am Besten auch den Nachnamen)
- Wir benötigen eine E-Mail-Adresse. Du bekommst dann E-Mail-Benachrichtigungen, z. B. wenn jemand auf deine Rückfragen reagiert
- In welchen AGs bist du aktiv? Aktuell sind folgende AGs hinterlegt: ALSO AG, Bildungs AG, Standardmails AG, Verfassungsrecht AG, Verwaltungsrecht AG und Zivilrecht AG, Finanz AG, 129er/Vernetzung, Sozialstunden

Wenn du noch Zugriff auf die alten Mails brauchst, brauchst du noch das neue E-Mail-Passwort für das legal@ Postfach.

Was sind die Vorteile des Ticket-Systems?

Jedes Ticket kann einer Gruppe und (unabhängig davon) einer Person zugewiesen werden. Eine Gruppe ist eine AG (z. B. ALSO AG). Jedes Ticket hat auch einen Zustand ("Status"), der beschreibt, ob ich gerade daran aktiv arbeiten muss oder zum Beispiel auf eine Rückmeldung warte. Erledigte Tickets verschwinden aus dem Blickfeld. Dazu kommen praktische Übersichten wie "Meine unbearbeiteten Tickets" oder "nicht zugewiesene Tickets meiner AG".

Zusätzlich können wir mit (E-Mail)-Benachrichtigungen arbeiten. Kommt beispielsweise eine E-Mail mit "dringend" oder "Frist" im Betreff an, wird sofort eine Personengruppe benachrichtigt. Wenn wir x Tage lange nicht auf eine E-Mail reagieren, können wir ebenfalls eine Benachrichtigung verschicken.

Wie funktioniert das Ticket-System?

Wie sieht das konkret aus?

Hier ein paar Aufzeichnungen, um ein besseres Gefühl für das Ticket-System zu bekommen. Los geht's mit: Mensch schreibt dem Legal-Team

Die Ticket-Übersicht

Die Ticket Eskalation

Die Übersichten

Wie es auf dem Smartphone aussieht

Anmerkung: Auch auf dem Smartphone ist es wichtig, dass wir auf Tickets "antworten", und nicht nur eine interne Notiz schreiben. Im Video wird beides gezeigt. Um auf ein Ticket zu antworten und dabei auch eine E-Mail zu verschicken in der Ticket-Ansicht am besten auf die drei Punkte und "antworten" klicken. Und nicht rechts unten auf "Antwort hinzufügen" klicken. Ist leider nicht so schön gemacht.

Welche Rolle hat das Mail-Team?

Alle E-Mails, die an legal@ geschickt werden, landen im Tickesystem zunächst in der "legal"-Gruppe (Status neu/unbearbeitet). Das Mail-Team kümmert sich darum, dass Tickets einer Gruppe (AG) zugewiesen werden. Richten sich einzelne Tickets an eine Person, kann das Mail-Team das Ticket direkt der Person zuweisen.

Eine AG ist selbst dafür verantwortlich, neue/unbearbeitete Tickets Personen aus der AG zuzuweisen. Personen, denen ein Ticket zugewiesen wurde, sind für die Abarbeitung des Tickets verantwortlich.

Das Mail-Team hat extra Übersichten, um zu überprüfen, ob alle Tickets an Unter-AGs bzw Personen zugewiesen wurden. Gleichzeitig bekommt das Mail-Team auch E-Mail-Benachrichtigungen bei dringenden Mails, um im Zweifel auch in Signal Bescheid sagen zu können.

Wofür ist die "legal"-Gruppe gedacht?

Es kann durchaus Sinn machen, Tickets in der legal Gruppe zu lassen. Manche Tickets lassen sich nicht genau einer Unter-AG zuweisen. Eventuell betrifft ein Ticket mehrere AGs. Dann verbleibt das Ticket einfach in der "legal"-Gruppe. Und deshalb bekommen alle auch Zugriff auf die "legal"-Gruppe. Heißt: wenn ich in der ALSO AG bin sehe ich Tickets der ALSO- und der "legal"-Gruppe.

Welche Zustände/Status kann ein Ticket haben?

1 - neu/unbearbeitet: Dieses Ticket ist neu und unbearbeitet. Der nächste Schritt ist: Ticket der zuständigen Person/AG zuweisen. Wenn du aktiv am Ticket arbeitest, kannst/solltest du den Status auf **2 - in Bearbeitung** setzen. **2 - in Bearbeitung:** Die zugewiesene Person arbeitet aktiv an diesem Ticket. Sind alle TODOs aus dem Ticket abgearbeitet, setzt du den Status auf **6 - erledigt**. Antwortest du der Person und wartest auf eine Rückmeldung, macht einer der nächsten Stautus(se?) Sinn: **3 - warte auf Rückmeldung:** Aktuell gibt es für die zugewiesene Person nichts zu erledigen. Zum Beispiel wird auf eine Rückfrage vom Aktivisti gewartet. **4 - warte auf Rückmeldung mit Erinnerung:** selber Status wie eben, nur kannst du zusätzlich ein Datum/Uhrzeit setzen, an dem du eine E-Mail-Benachrichtigung bekommst (z. B. in einem Monat mal nachhaken) **5 - zurückgestellt/wartet:** Bei diesem Status hat die verantwortliche Person gerade kein Todo für dieses Ticket. Es kann allerdings auch noch nicht geschlossen werden, weil man sich zum Beispiel bewusst dafür entscheidet, das Ticket liegen zu lassen. Man wartet also z. B. nicht auf eine Rückmeldung, sondern bis ein Thema z. B. wieder an Priorität gewinnt. **6 - erledigt:** In diesem Ticket wurden alle Aufgaben erledigt.

Wichtig: Die Person, der das Ticket zugewiesen wurde, ist dafür verantwortlich, den Status des Tickets zu aktuell zu halten und bei Bedarf anzupassen.

Kommt da noch was?

Wenn du dem Aktivisti eine Antwort schreibst und das Thema für dich damit erledigt ist, aber du nicht weißt, ob sich mensch nochmal meldet, kannst du das Ticket ruhig schon mal schließen (den Status auf **6 - erledigt** setzen). Falls das Aktivisti dann doch nochmal auf das Ticket antwortet, geht das Ticket automatisch wieder in den Zustand **2 - in Bearbeitung**. Es landet dann wieder in deiner entsprechenden Übersichten, wo du es wieder findest.

Was bedeuten die Prioritäten eines Tickets?

Jedes Ticket hat eine Priorität zugewiesen. Folgende Prioritäten stehen zur Auswahl:

- 1 - niedrig
- 2 - normal
- 3 - hoch
- 4 - DRINGEND!

Die Prioritäten sind für folgende Dinge sinnvoll:

- Wenn euch ein Ticket zugewiesen wurde, könnt ihr entscheiden, wie wichtig oder unwichtig das Ticket ist. Die Priorität eines Ticket wird in der Übersicht angezeigt. So findet ihr leichter Tickets mit hoher Priorität. Ihr könnt es aber auch einfach bei **2 - normal** lassen, was der Standardwert ist.
- Das Mail-Team kann bei neuen Tickets die Priorität auf **4 - DRINGEND!** setzen, um zu signalisieren, dass hier schnell reagiert werden sollte.
- Die Priorität eines Tickets entscheidet, ob und nach welcher Zeit ein Ticket eskaliert. Was Eskalation bedeutet wird in der nächsten Frage beantwortet.

Folgende Automatisierung ist im Ticket-System konfiguriert: Gibt es ein ein neues Ticket mit bestimmten Wörter im Betreff (z. B. dringend oder eilt), wird die Priorität des Tickets automatisch auf **4 - DRINGEND!** gesetzt. Gleichzeitig können bestimmte/alle Menschen per E-Mail benachrichtigt werden.

Was bedeutet: "das Ticket ist eskaliert"?

Wir bekommen viele E-Mails/Tickets. Unser Anspruch ist, auf alle Tickets zu antworten - und das zeitnah. Eskalation bedeutet: Wenn wir auf ein neues Ticket nicht schnell genug reagieren, dann eskaliert das Ticket. Reagieren bedeutet: Die Zeit bis zur ersten Antwort/Rückmeldung.

Das "Eskalations-Feature" hilft uns also mit zu lange liegen gebliebenen Tickets. Wenn ein Ticket eskaliert, wird eine E-Mail Benachrichtigung verschickt (an wen lässt sich einstellen). Gleichzeitig gibt es Übersichten, um eskalierte Tickets anzuzeigen (die eigenen oder die der AG). In der Regel sollte das nicht passieren. Erste Antwort bedeutet auch nicht, dass das Ticket/Problem abschließend gelöst ist. Es bedeutet nur, dass es einer Gruppe/Person zugewiesen wurde, sich eine Person zuständig fühlt und es eine erste Rückmeldung gibt.

Nach welcher Zeit ein Ticket eskaliert lässt sich beliebig einstellen. Wir nutzen die Prioritäten eines Tickets, um die Eskalations-Zeit zu bestimmen. Aktuell ist folgendes konfiguriert:

- 1 - niedrig: das Ticket eskaliert nie
- 2 - normal und 3 - hoch: das Ticket eskaliert nach 5 Tagen
- 4 - DRINGEND!: das Ticket eskaliert nach 24 Stunden

Aktuell sind als "Arbeitszeiten" Montag bis Sonntag konfiguriert. Heißt wenn am Donnerstag ein neues Ticket hereinkommt und am Dienstag noch keine Person geantwortet hat, dann eskaliert es.

GANZ wichtig: "antworten" oder "Notiz schreiben"

Wenn ihr unten im Textfeld einen Text schreibt und das Ticket aktualisiert, dann schreibt ihr nur eine interne Notiz. Das heißt der Text wird nur uns RAZ Menschen im Ticket-System angezeigt. Dabei wird aber keine E-Mail ans Aktivisti verschickt. Wenn ihr auf "antworten" klickt, um eine Nachricht zu schreiben, geht auch eine E-Mail an das Aktivisti raus. Es ist wichtig, dass wir auch wirklich Aktivist*innen antworten und nicht nur (unabsichtlich) interne Notizen schreiben!

Übersichten

Links Oben gibt es eine Schaltfläche "Übersichten". Dort werden verschiedene Ticket-Übersichten angezeigt. Welche genau, hängt von deinen Berechtigungen ab.

Ganz oben befinden sich die Übersichten mit deinen Tickets (dir zugewiesene Tickets): (Meine eskalierten Tickets, Meine Tickets (in Bearbeitung), Meine Tickets (warte auf Rückmeldung),... Sie sind wichtig, um den Überblick über die eigenen Tickets zu behalten.

Dann gibt es Übersichten pro Gruppen/AGs. Für die ALSO-AG zum Beispiel:

- [ALSO] Nicht zugewiesene Tickets der Gruppen ALSO und LEGAL (Ansicht zum Verteilen der Tickets auf einzelne Personen)
- [ALSO] Alle Tickets der Gruppe ALSO (die Ansicht dient nur Hilfe, falls ihr alte Tickets nochmal braucht/sucht)
- [LEGAL] Newsletter/automatisch generierte Mails (Ansicht für automatische verschickte/low Prio Mails wie Newsletter oder Bestätigungen nach Fax-Versand)

Falls dir Übersichten fehlen, unnötig sind oder du dir andere wünscht, sag gerne Bescheid! Die angezeigten Felder lassen sich auch einstellen. In einer Ansicht können Tickets anders sortiert werden. Filtern ist dort nicht möglich.

Benachrichtigungen

Anders als bislang bekommt ihr auf eure private E-Mail-Adresse Benachrichtigungen vom Ticket-System. Ihr könnt einstellen, für was ihr Benachrichtigungen bekommen wollt: Klickt dazu links

unten auf eure Initialien (der Kreis) und geht dann auf "Profil". Dann geht ihr auf Benachrichtigungen. Das hier sind die Standard-Benachrichtigungen:

zammad-standard-benachrichtigungen.png

Kurz erklärt: Die erste Spalte bezieht sich auf Tickets, die euch zugewiesen wurden. Heißt ihr bekommt eine Mail, wenn

- euch jemand anderes ein Ticket zuweist
- jemand auf ein Ticket antwortet, das euch zugewiesen ist (Notiz oder Antwort, von RAZ-Menschen oder dem Aktivist*in, das ihr betreut)
- wenn das Ticket eskaliert (ihr nicht rechtzeitig antwortet)

Die dritte Spalte bezieht sich auf abonnierte Tickets. Abonnierte Tickets werden im Abschnitt [Tipps und Tricks](#) erklärt.

Es kann durchaus Sinn machen, wenn sich pro AG 1 oder 2 Menschen bei neuen (nicht zugewiesenen) Tickets benachrichtigen lassen. Das gleiche gilt für eskalierte Tickets (wenn sie niemandem zugewiesen wurden). Ihr könnt dabei auch die Gruppen/AGs auswählen, für die ihr benachrichtigt werden wollt.

Das Ticket-System schickt euch E-Mails mit der Absende-Adresse tickets [ät] raz-ev.org. Am besten erstellt ihr in eurem privaten E-Mail-Konto einen Ordner "RAZ" und erstellt eine Filter-Regel.

Dann werden alle RAZ-E-mails automatisch in diesen Ordner verschoben. [Hier findet ihr eine Anleitung dazu auf Youtube für Thunderbird.](#)

Tipps und Tricks

- Ihr könnt RAZ Menschen mit zwei @-Zeichen (@@) in Nachrichten (Notizen und "Antworten") taggen/mentionen. Dann bekommen die Person eine E-Mail-Benachrichtigung. Wenn ein Ticket zum Beispiel Fragen zum Verwaltungsrecht und zum Strafrecht enthält, kann eine ALSO-Person den einen Teil der Frage beantworten und dann eine Person von der Verwaltungsrecht AG taggen. Bedenkt dabei aber auch, dass die andere Person Zugriff auf das Ticket braucht. Im Zweifel könnt ihr es der legal-Gruppe zuweisen. Auf die Gruppe haben alle Zugriff.
- Ihr könnt Textvorlagen erstellen, wenn ihr das für eure Arbeit braucht. Gebt dazu einfach zwei Doppelpunkte (::) in ein Textfeld ein (probiert's mal!). Meldet euch bei uns, wenn ihr eine Vorlage hinterlegen möchtet.
- Ihr könnt den Betreff/Titel eines Tickets umbenennen, wenn euch das hilft, einen besseren Überblick zu behalten.
- Ihr könnt Tickets abonnieren, z. B. wenn ihr euch für ein Ticket interessiert, aber ihr nicht zuständig seid. Dazu gibt es auf der rechten Seite des Tickets einen "Abonnieren" Button.

Dann bekommt ihr eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn sich im Ticket etwas ändert.

- Ihr könnt Tickets mit anderen teilen (z. B. in Signal), in dem ihr einfach den Link aus der Adresszeile kopiert, wenn ihr ein Ticket offen habt.
- Erstellt euch in eurem E-Mail-Postfach einen Unterordner "RAZ", in dem alle Mails vom Ticket-System automatisch verschoben werden. Wie das geht wird im Abschnitt [Benachrichtigungen](#) erklärt.
- Ihr könnt euch auch einfach selbst ein Test-Ticket erstellen. Du kannst ja selbst einfach eine Mail an legal@ schicken.

PGP-Verschlüsselung

Das Ticketsystem unterstützt PGP-Verschlüsselung. Sie sollte automatisch genutzt werden, ihr müsst dazu nicht aktiv werden. Nachrichten werden automatisch verschlüsselt, wenn von der Person ein öffentlicher Schlüssel hinterlegt ist. Ihr seht in einem Ticket bei ein- und ausgehenden Nachrichten auch, ob die E-Mails signiert und/oder verschlüsselt wurden.

E-Mails verschicken mit dem Ticket-System

Ihr könnt mit dem Ticket-System auch E-Mails verschicken. Das Versenden erstellt automatisch ein Ticket. Um das zu tun: Links unten auf das Plus gehen, dann oben-mittig-rechts auf "E-Mail versenden". Der Titel ist der Betreff der Mail, der Text der Inhalt der Mail. Der Kunde ist die E-Mail-Adresse, an die ihr die Mail verschicken wollt. Wenn die E-Mail-Adresse ("Kunde") noch nicht hinterlegt ist, könnt ihr dort mit wenigen Klicks einen Kunden erstellen. Es reicht wenn eine Kunde einen Namen und eine E-Mail-Adresse hat.

Eine Mail an mehrere Adressen verschicken An der Stelle könnt ihr leider kein CC/BCC nutzen. Heißt: Es wird an der Stelle nur eine E-Mail verschickt und es muss für jede E-Mail, die ihr verschicken wollt, ein neues Ticket erstellt werden.

Eine Lösung für das Problem können Ticket-Vorlagen sein. Die könnt ihr rechts auswählen. Aktuell sind aber keine Vorlagen hinterlegt. Bei einer Vorlage können die Felder vorausgefüllt werden, wie z. B. Gruppe, Status, Betreff und Text. Wenn ihr eine Ticket-Vorlage braucht, sprecht uns gerne an.

Wenn das gar nicht für euch passt, könnt ihr immer noch Thunderbird/Webmail im Browser nutzen, um wie gewohnt E-Mails zu verschicken. Da könnt ihr auch wie gewohnt CC/BCC nutzen. Wenn euch dafür der Zugang/Passwort fehlt, meldet euch einfach bei uns.

PGP-Verschlüsselung beim Versenden von Mails Normalerweise nutzt das Ticket-System automatisch PGP-Verschlüsselung, wenn die andere Gesprächsperson PGP unterstützt. Wenn ihr

eine E-Mail verschicken wollt, aber der öffentliche Schlüssel der Empfänger-E-Mail-Adresse noch nicht hinterlegt ist, müsst ihr das manuell tun: Links unten neben eurem Namen auf das runde Symbol gehen, dann gibt es dort den Unterpunkt PGP (nicht auf den ersten Blick zu finden), dann lange herunter scrollen bis ihr einen Button "Schlüssel hinzufügen" findet. Dort könnt ihr den öffentlichen Schlüssel importieren. Beim Erstellen eines Tickets mit Mailversand seht ihr auch, ob das Ticket-System die E-Mail verschlüsselt verschickt (steht bei "SICHERHEIT").

Mailing-Listen Wenn ihr einen neuen Eintrag auf einer Mailing-Liste erstellen wollt, könnt ihr einfach wie oben beschrieben ein Ticket mit "E-Mail versenden" erstellen und dabei die E-Mail-Adresse der Mailing-Liste als Empfänger angeben.

Wenn ihr auf eine bestehende Nachricht antworten wollt:

1. Öffnet das Ticket, auf das ihr antworten wollt
2. Sucht die Nachricht, auf die ihr antworten wollt (entweder das Ticket oder eine existierende Antwort im Ticket). Klickt dort irgendwo auf den grauen Bereich. Dann erscheinen zusätzliche Informationen: VON, ANWORTEN AN, AN, BETREFF
3. Klickt auf "antworten". Es wird euch das "AN"-Feld angezeigt. Jetzt gibt es zwei Optionen:
 - soll eure Antwort an alle gehen (auf die Mailing-Liste)
 - oder nur an die Person, die diesen Beitrag geschickt hat
4. Je nach dem was ihr wollt, müsst ihr das "AN" Feld ändern. Da muss entweder die E-Mail-Adresse der privaten Person stehen oder die der Mailing-Liste.

Wo bekomme ich Hilfe?

Es gibt eine extra Signal Gruppe für die Ticket-System-Umstellung. Ansonsten kannst du Julis, Ju oder Franka direkt auf Signal fragen. Alternativ kannst du auch eine Mail an [it-support] at raz-evpunkt.org schreiben.

Version #2

Erstellt: 2025-10-09 14:59:05 UTC von RAZ Migration Bot

Zuletzt aktualisiert: 2025-10-27 18:30:45 UTC von RAZ Migration Bot