

Zammad

versie 09-2024

Inhoud

Zammad	2
1. Ticket	2
1.1 Ontvangen van een antwoord of een reactie op het ticket	2
1.2 Reactie sturen.....	3
1.3 Instellen wachtwoord en inloggen	3
1.4 Overzicht tickets.....	5
1.5 Tickets openen en bewerken	6
1.6 Nieuw ticket aanmaken.....	7
1.7 Instellingen gebruiker	9

Zammad

Zammad is het meldingssysteem dat wij gebruiken op de servicedesk en waar vanuit wij uw vragen behandelen en beantwoorden.

Er wordt van iedere e-mail, ontvangen op het e-mailadres servicedesk@nextlegal.nl automatisch een ticket in Zammad aangemaakt.

Het is ook mogelijk om in te loggen op <https://zammad.nextlegal.nl> en de eigen tickets te bekijken, er op te reageren en/of handmatig een nieuw ticket aan te maken. De stappen hiervoor worden hieronder beschreven.

Mocht u vragen hebben, kunt u contact opnemen met onze servicedesk op het nummer 088-2034300 of via het e-mailadres servicedesk@nextlegal.nl

1. Ticket

Er kan op 2 manieren een nieuw ticket aangemaakt worden in Zammad.

1. Door een e-mail te verzenden aan servicedesk@nextlegal.nl.
2. Door in te loggen in Zammad en handmatig een nieuw ticket aan te maken.

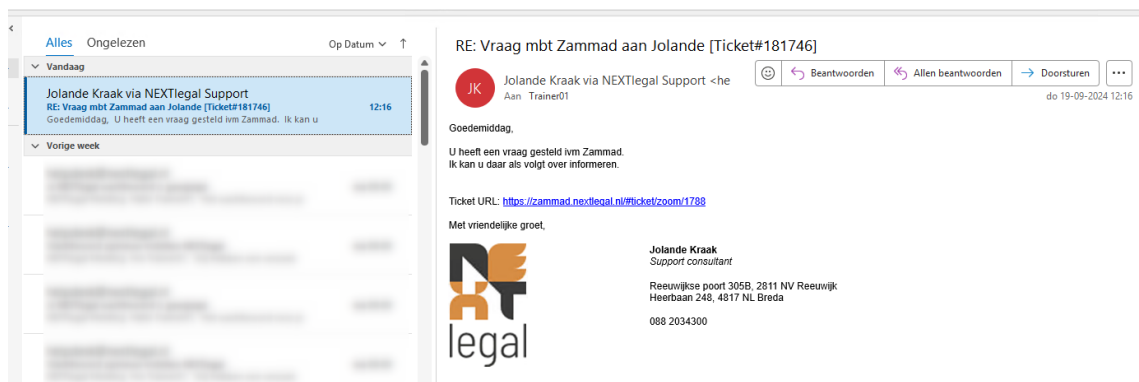
Het ticket zal vervolgens door de servicedesk in behandeling worden genomen.

1.1 Ontvangen van een antwoord of een reactie op het ticket

Zodra er een antwoord of reactie door NEXTlegal verzonden wordt, via het ticket, ontvangt de afzender een e-mail in zijn of haar eigen mailbox.

In deze ontvangen e-mail kunt u het antwoord of reactie direct zien.

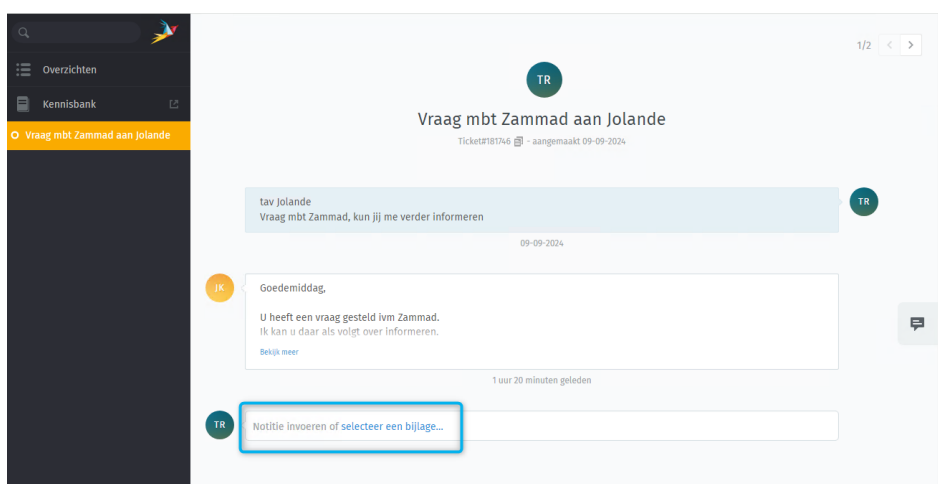
Er wordt ook een link naar het ticket in Zammad meegestuurd, deze is onderin de e-mail zichtbaar.



1.2 Reactie sturen

Er zijn diverse mogelijkheden om een reactie te sturen op een bestaand ticket.

- Er kan een reply gestuurd worden op de ontvangen e-mail. Deze wordt dan aan het ticket toegevoegd.
- Vanuit de e-mail kan het ticket direct worden geopend en kunt u deze voorzien van feedback. Voordat er een reactie toegevoegd kan worden, dient er wel ingelogd te worden in Zammad aan de hand van een e-mailadres en wachtwoord (zie hiervoor hoofdstuk 1.3).



1.3 Instellen wachtwoord en inloggen

Het is mogelijk om in te loggen in Zammad, om de eigen tickets te bekijken, een reactie toe te voegen of een nieuw ticket aan te maken. Daarvoor kan er een wachtwoord ingesteld worden.

Dit kan worden gedaan via <https://zammad.nextlegal.nl> of door te klikken op de link naar het Zammad ticket in een ontvangen e-mail.

Het volgende scherm wordt getoond.

De gebruikersnaam is het e-mailadres van de betreffende gebruiker.

Het wachtwoord dient bij een eerste bezoek aangemaakt te worden.

Aanmelden bij zammad.nextlegal.nl



GEbruikersNAAM / E-MAILADRES

WACHTWOORD

☐ Onthoud mij

Inloggen

[Wachtwoord vergeten?](#)

Je bent reeds geregistreerd met je email adres als je al contact hebt gehad met ons Support team.
[Je kunt jouw wachtwoord aanvragen hier](#)

Om het wachtwoord in te stellen, kan er geklikt worden op het woord "hier" in de regel "Je kunt jouw wachtwoord aanvragen hier".

Vervolgens kan het e-mailadres van de gebruiker ingevoerd worden om een nieuw wachtwoord aan te vragen. Kies na het ingeven van het e-mailadres voor "Opslaan".

Je wachtwoord vergeten?

VOER JE GEBRUIKERSNAAM OF E-MAILADRES IN *

[Annuleer & ga terug](#) [Opslaan](#)

Instructies voor het resetten van je wachtwoord zijn naar je e-mailadres gestuurd.

Als je binnen een minuut of twee geen instructies ontvangt, controleer dan de spam- en rommelfilters van jouw e-mail of probeer jouw verzoek opnieuw te verzenden.

[Annuleer & ga terug](#) [nogmaals](#)

Er wordt een e-mail gestuurd met instructies om een wachtwoord in te stellen. De e-mail welke verzonden wordt om het wachtwoord in te stellen, ziet er als volgt uit. In deze e-mail staat de link om het wachtwoord in te stellen.

Wachtwoord opnieuw instellen NEXTlegal



helpdesk@nextlegal.nl

Aan 12:21

NEXTlegal Melding

Hoi 1,

Wij hebben een verzoek ontvangen om het wachtwoord te resetten voor je NEXTlegal account traler01@nextlegalcursus.nl.

Als jij je wachtwoord opnieuw wilt instellen, klik dan op de onderstaande link (of kopieer en plak de URL in je browser):

https://zammad.nextlegal.nl/#password_reset_verify/GDF5r7q4fAvh9V_4388ax3_5alQHAsR9-34livFTRD-Q6NvGZzDuql-f3vbjmqb

Deze link brengt jou naar een pagina waar jij je wachtwoord kunt wijzigen.

Als jij je wachtwoord niet opnieuw wilt instellen, negeer dan dit bericht. Je wachtwoord zal niet worden gereset.

Uw NEXTlegal Team

[Beheer je notificatieinstellingen](#) | NEXTlegal

Kies je nieuwe wachtwoord.

WACHTWOORD *

WACHTWOORD (BEVESTIG) *

[Annuleer & ga terug](#) [Opslaan](#)

Door op de link in de e-mail te klikken, verschijnt het scherm om het wachtwoord in te stellen. Daar kan de gebruiker dan zijn of haar eigen wachtwoord instellen.

Nadat het wachtwoord gewijzigd is, ontvangt de gebruiker een e-mail hiervan. Er kan nu ingelogd worden aan de hand van het e-mailadres en het ingestelde wachtwoord.



1.4 Overzicht tickets

Na het instellen van het wachtwoord en/of opnieuw inloggen in Zammad komt de gebruiker in het overzicht te staan van de **eigen** tickets.



Alle tickets van de gebruiker worden getoond in het overzicht.

De volgende gegevens zijn zichtbaar

- Ticketnummer
- Titel, zijnde de omschrijving van het ticket, deze wordt overgenomen van het onderwerp van de e-mail.
- Status, er zijn diverse statuses, namelijk:
 - o open; het ticket staat nog open en is in behandeling
 - o gesloten; het ticket is gesloten
 - o opschorten; het ticket wordt opgeschort naar een bepaalde datum en tijd
 - o wachten op sluiten; het ticket is ingesteld om te sluiten, er wordt daarbij een datum en tijd meegegeven

Aan de linkerkant van het scherm kan er gekozen worden voor

- Overzichten, dat is het overzicht van alle tickets
- Kennishbank, vanuit hier kunt u de help-pagina van NEXT openen.
- Recent geopende tickets, Hier worden de recent bekeken tickets getoond.

De regel van het ticket wordt in kleur getoond. De kleur van de regel is kleur van tickets is afhankelijk van de prioriteit welke aan het ticket is toegewezen.

De "normale" prioriteit wordt als blauwe regel getoond.

Mocht er een lage prioriteit zijn toegekend aan het ticket, dan wordt het ticket in het licht blauw getoond.

Mocht er een hoge prioriteit zijn toegekend aan het tickets, dan wordt het ticket in het rood getoond.

Mijn tickets 2		Mijn tickets		
#	TITEL	STATUS		
181746	Vraag mbt Zammad aan Jolande	open		
181745	Test Zammad Jolande	gesloten		

Mijn tickets 2		Mijn tickets		
#	TITEL	STATUS		
181746	Vraag mbt Zammad aan Jolande	open		
181745	Test Zammad Jolande	gesloten		

1.5 Tickets openen en bewerken

Een ticket kan geopend worden door op het ticket te klikken, dit kan via het menu "Overzichten" of via de lijst met recente geopende tickets in het linker menu.

The screenshot displays the Zammad web interface. On the left, a dark sidebar contains a menu with 'Overzichten' and 'Kennisbank'. The main content area shows a ticket titled 'Test Zammad Jolande' with status 'open'. The ticket details include a message from 'Jolande Kraak' (Support consultant) dated 29 minutes ago, and a response from 'J.K.' dated 28 minutes ago. The response text includes a greeting, a thank you, and a ticket URL: <https://zammad.nextlegal.nl/#ticket/zoom/1787>. At the bottom of the ticket view, there is a red box highlighting the 'Notitie invoeren of selecteer een bijlage...' input field. On the right side of the interface, a 'Ticket' sidebar shows the 'STATUS' as 'open'.

In het ticket zijn de e-mailberichten en/of reacties zichtbaar.

De verschillende opties in een ticket zijn:

- **Opmerking / bericht toevoegen**
Er kan een opmerking toegevoegd worden, door in het opmerkingenveld te klikken op "notitie invoeren". Er kan ook een bestand / bijlage toegevoegd worden, door in het opmerkingen veld te klikken op "Selecteer een bijlage".
- **Status aanpassen naar gesloten**
De status van het ticket kan rechts bovenin het scherm aangepast worden.
De gebruiker kan zelf de status van een ticket wijzigen, naar "Open" of "Gesloten".
Indien een ticket opgeschort of gesloten is, kan de gebruiker deze ook weer terug aanpassen naar "Open".
- **Nieuw ticket aanmaken**
een nieuw ticket kan aangemaakt worden door op het "plusje" links onderin te klikken.

1.6 Nieuw ticket aanmaken

Zodra de gebruiker een e-mail stuurt aan servicedesk@nextlegal.nl wordt er in Zammad een ticket voor aangemaakt.

Het is ook mogelijk om handmatig een nieuw ticket aan te maken, door op het groene plus-teken te klikken.

The screenshot shows the Zammad web interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: 'Overzichten', 'Kennissbank', and 'Test Zammad Jolande'. The main content area is titled 'Nieuw ticket'. It contains a form with the following elements:

- TITEL ***: A text input field.
- TEKST**: A large text area with a link 'selecteer een bijlage...' below it.
- STATUS**: A dropdown menu currently showing 'nieuw'.
- Buttons**: 'Annuleer & ga terug' and 'Aanmaken' (a green button).

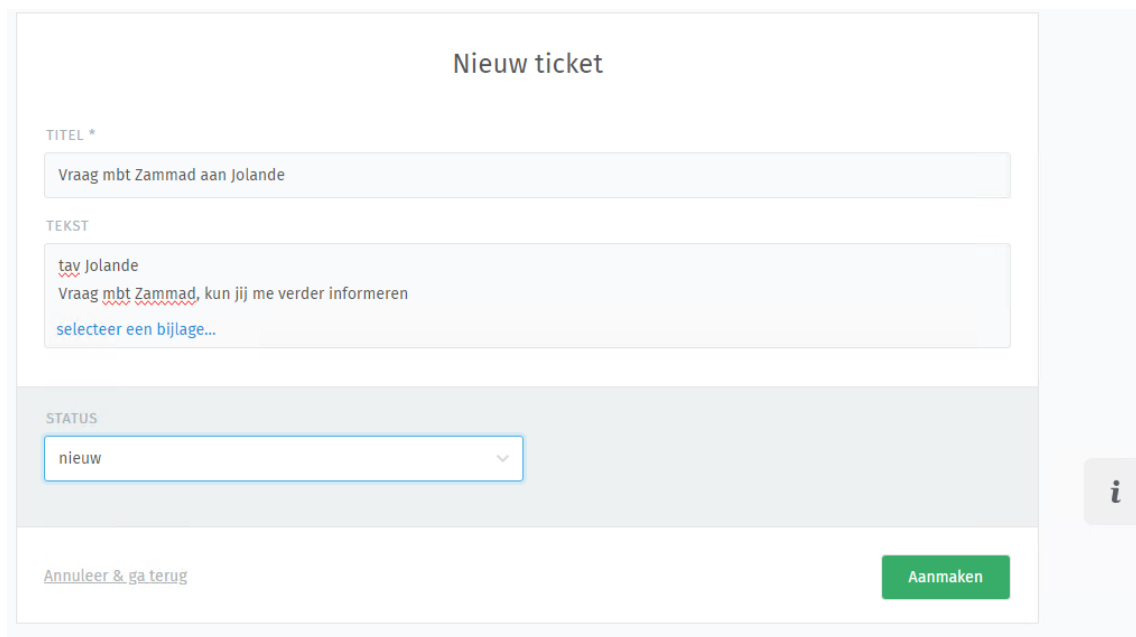
A blue arrow points to a green plus icon in the bottom left corner of the sidebar area, indicating where to click to create a new ticket.

In het ticket kunnen de volgende gegevens ingevoerd te worden.

- Titel, de omschrijving van de vraag / issue
- Tekst, de beschrijving en toelichting van de vraag / issue
- Status, het betreft een nieuw ticket, dus deze kan op nieuw blijven staan.

Vervolgens kan er gekozen worden voor "Aanmaken".

Het ticket is hiermee aangemaakt.



The screenshot shows a web form titled "Nieuw ticket". It contains three main sections: "TITEL *" with a text input field containing "Vraag mbt Zammad aan Jolande"; "TEKST" with a text area containing "tav Jolande" and "Vraag mbt Zammad, kun jij me verder informeren", and a link "selecteer een bijlage..."; and "STATUS" with a dropdown menu set to "nieuw". At the bottom, there is a link "Annuleer & ga terug" and a green button "Aanmaken". A sidebar on the right contains an information icon "i".

Indien ingesteld, wordt er ook een mail gestuurd aan de gebruiker dat er een nieuw ticket aangemaakt is.

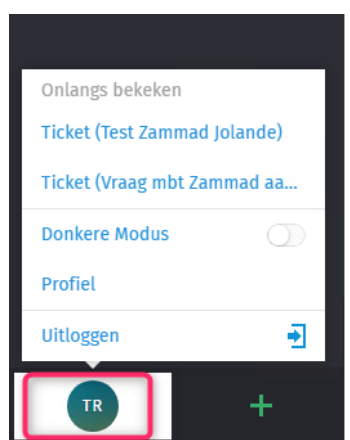
1.7 Instellingen gebruiker

De gebruiker kan een aantal instellingen aanpassen.

Dit kan gedaan worden door op links onder in het scherm op de initialen van de gebruiker te klikken.

Er kan dan gekozen worden voor:

- Donkere modus
- Profiel
- Uitloggen
- En de onlangs bekeken tickets worden getoond



Onder "Profiel" zijn de volgende instellingen aan te passen:

- Uiterlijk; het thema kan aangepast worden
- Taal; de taal kan ingesteld worden
- Avatar; er kan een foto toegevoegd worden
- Wachtwoord en authenticatie, het wachtwoord kan gewijzigd worden, en de twee-factor-authenticatie kan ingesteld worden
- Gekoppelde accounts

