

# WalkMe Assistant: Tickets

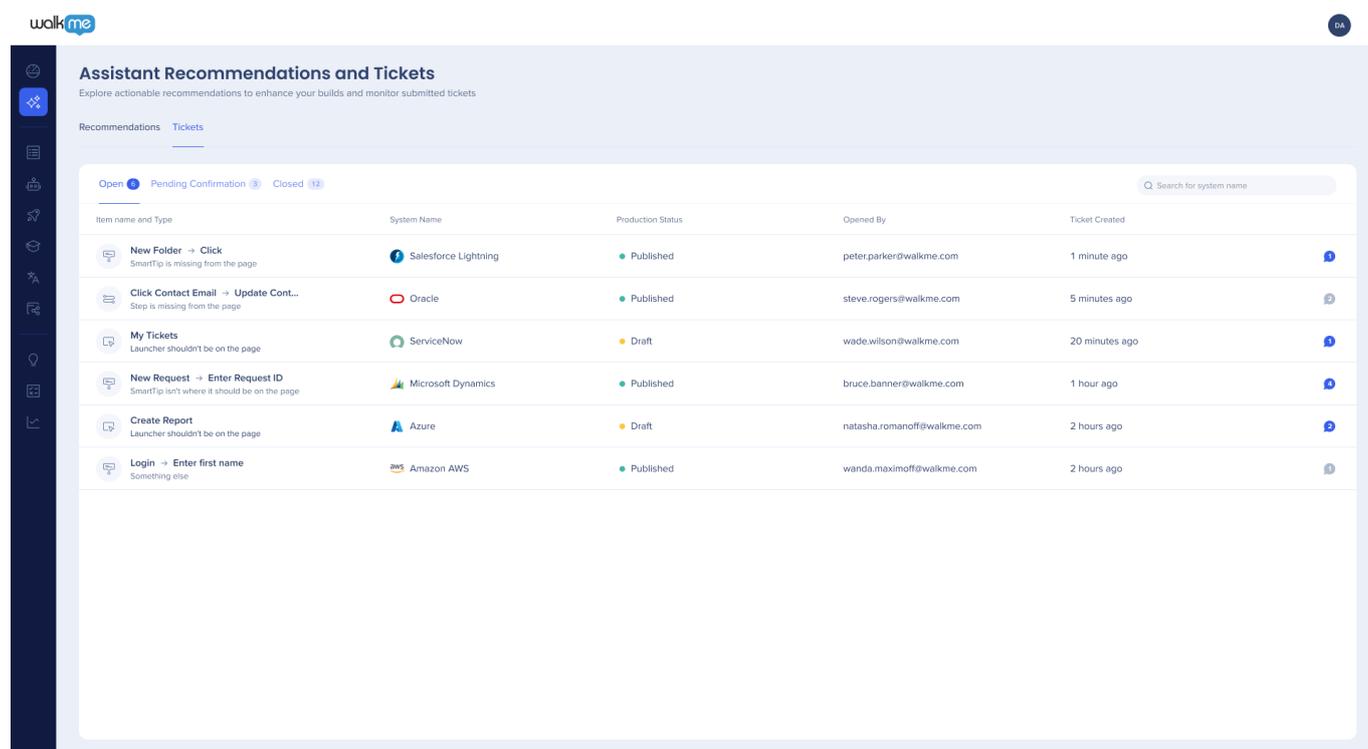
## Kurzübersicht

Die Assistant-App in der Konsole, die unter [console.walkme.com/assistant](https://console.walkme.com/assistant) zugänglich ist, bietet einen zentralen Ort für die Anzeige und Verwaltung aller Ihrer Assistant-Tickets.

In der Registerkarte **Tickets** können Sie alle Ihre Assistant-Tickets verwalten, einschließlich der offenen, noch nicht bestätigten und abgeschlossenen Tickets.

Sie können Tickets auch nach System und Reporter filtern, indem Sie die **Suchleiste** verwenden.

[Erfahren Sie mehr über Assistant Tickets.](#)



The screenshot displays the 'Assistant Recommendations and Tickets' interface. It features a sidebar with navigation icons and a main content area with a table of tickets. The table has the following columns: Item name and Type, System Name, Production Status, Opened By, and Ticket Created. The table contains six rows of ticket data.

Item name and Type	System Name	Production Status	Opened By	Ticket Created
New Folder → Click SmartTip is missing from the page	Salesforce Lightning	Published	peter.parker@walkme.com	1 minute ago
Click Contact Email → Update Cont... Step is missing from the page	Oracle	Published	steve.rogers@walkme.com	5 minutes ago
My Tickets Launcher shouldn't be on the page	ServiceNow	Draft	wade.wilson@walkme.com	20 minutes ago
New Request → Enter Request ID SmartTip isn't where it should be on the page	Microsoft Dynamics	Published	bruce.banner@walkme.com	1 hour ago
Create Report Launcher shouldn't be on the page	Azure	Draft	natasha.romanoff@walkme.com	2 hours ago
Login → Enter first name Something else	Amazon AWS	Published	wanda.maximoff@walkme.com	2 hours ago

## Anmerkung

Benutzer können Tickets nur für Systeme anzeigen, auf die sie Zugriff haben.

## Kennenlernen und verwenden

### Kommunikation mit dem Assistant-Team

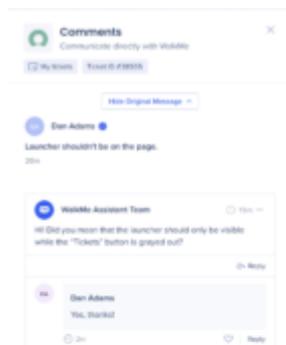
In einigen Fällen kann es erforderlich sein, dass das Assistant-Team Sie kontaktiert, wenn weitere Informationen benötigt werden. Sie können direkt in der Konsole Nachrichten zu Ihren Tickets und Empfehlungen an das Team senden.

#### Anwendungsfälle

- Zeigen Sie alle Kommentare an, die Sie während der Meldung des Tickets hinzugefügt haben.
- Kommunizieren Sie mit dem Assistant-Team über Ihre Tickets direkt im Produkt.
- Geben Sie zusätzliches Feedback, bevor Sie Lösungen akzeptieren.

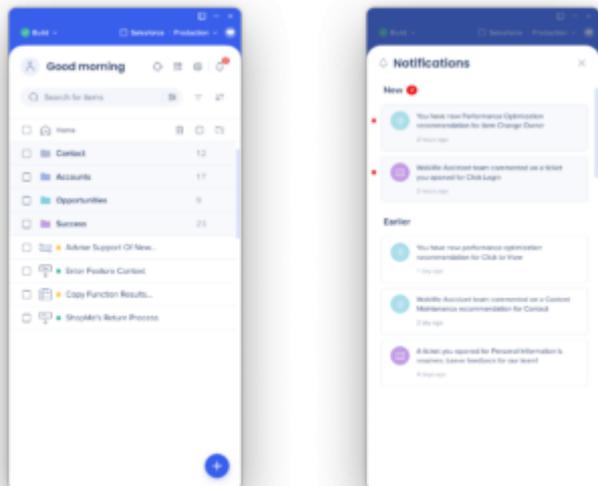
#### Funktionsweise

1. Klicken Sie auf die **Sprechblase** , um ein Gespräch zu öffnen
2. Fügen Sie eine neue Nachricht hinzu, indem Sie auf den Button **+ Add Message** (+ Nachricht hinzufügen) klicken.



### Editor-Benachrichtigungen

- Sie erhalten Benachrichtigungen im Editor, wenn sich ein Ticketstatus ändert oder Sie eine neue Nachricht oder Empfehlung vom Assistant-Team erhalten haben.



***„Das Einreichen und die Verwaltung von Tickets mithilfe des WalkMe Assistant ist großartig! Ich finde es toll, dass ich alles über den Editor erledigen kann und dass ich eine Benachrichtigung erhalte, wenn neue Informationen dazu vorliegen. Dadurch wird die Verwaltungsarbeit für mich erledigt.“***

Laura Dean, HRIT Digital Adoption and Training Lead, TUI Group

## Anmerkung

Die Editor-Benachrichtigung wird nur angezeigt, wenn Sie sich im selben System befinden, das zum Einreichen des Tickets verwendet wird. In der Konsole können Sie alle Informationen zu Tickets und Empfehlungen für all Ihre Systeme sehen.

## Ticketbestätigung

Bevor ein offenes Assistant-Ticket als gelöst gelten kann, werden Tickets in die Registerkarte **Bestätigung offen** verschoben, in der Sie angeben können, ob eine Lösung funktioniert hat oder nicht.

- **Grünes Häkchen:** Lösung funktioniert
- **Rotes X :** Lösung hat nicht funktioniert

## Anmerkung

Lösungen können nur vom Ticketersteller bestätigt werden.

**Assistant Recommendations and Tickets**  
Explore actionable recommendations to enhance your builds and monitor submitted tickets

Recommendations **Tickets**

Open 6 Pending Confirmation 4 Closed 12

Search for system name

Item name and Type	System Name	Production Status	Opened By	Ticket Created	Feedback
<b>New Folder</b> → Click SmartTip is missing from the page	Salesforce Lightning	Published	peter.parker@walkme.com	1 minute ago	Feedback icons
<b>Click Contact Email</b> → Update Cont... Skip is missing from the page	Oracle	Published	steve.rogers@walkme.com	5 minutes ago	Feedback icons
<b>My Tickets</b> Launcher shouldn't be on the page	ServiceNow	Draft	wade.wilson@walkme.com	20 minutes ago	Feedback icons
<b>New Request</b> → Enter Request ID SmartTip isn't where it should be on the page	Microsoft Dynamics	Published	bruce.banner@walkme.com	1 hour ago	Feedback icons
<b>Create Report</b> Launcher shouldn't be on the page	Azure	Draft	natasha.romanoff@walkme.com	2 hours ago	Feedback icons
<b>Login</b> → Enter first name Something else	Amazon AWS	Published	wanda.maximoff@walkme.com	2 hours ago	Feedback icons

Sobald Sie eine Lösung akzeptieren, wird das Ticket in die Registerkarte **Completed** (Erledigt) verschoben und Sie können Ihre Erfahrungen mit Assistant bewerten.

The screenshot shows a feedback form titled "Share your experience" with a close button (X) in the top right corner. The first question is "How is your experience with Assistant?" followed by five smiley face icons representing a rating scale from 1 (sad) to 5 (happy). The fourth icon is selected. Below this is a text input field with the placeholder "Share your feedback" and a character count "0/250". At the bottom, there is a status message "Ticket will be moved to the Completed tab" with an information icon, a "Cancel" button, and a blue "Send" button.

Wenn Sie eine Lösung ablehnen, werden Sie gebeten, weitere Informationen bereitzustellen, und das Ticket kehrt zur Registerkarte **Open** (Offen) zurück.