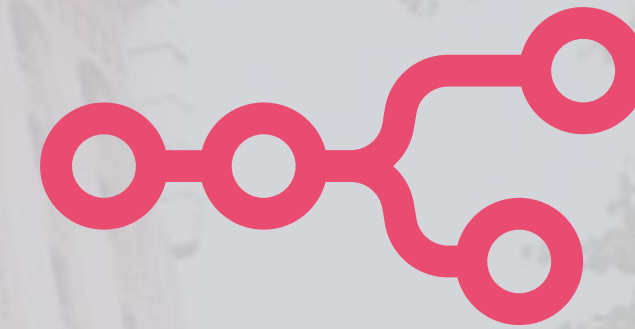


Neue Möglichkeiten im Ticketing-Universum mit



Zammad und



n8n

Vom Klick zum Flow: Moderne Ticketprozesse neu gedacht

Matthias Bouws
Alexander Jeddelloh

Agenda

- Kurzvorstellung Zammad
- Vergleich zu Znuny
- Kurzvorstellung n8n
- Integration n8n <-> Zammad



- Open Source Helpdesk- / Ticketsystem
- gegründet von Martin Edenhofer (früher OTRS, aktuell Geschäftsführer Znuny GmbH)
- Webbasiert, keine Client-Software notwendig
- Multichannel-Support (E-Mail, Telefon, Chat, Twitter/X, Facebook, WhatsApp, ...)
- Intuitive Oberfläche mit Funktionen wie z.B. Autovervollständigung, Drag & Drop, ...
- Automatisierung & Integrationen : Bietet Trigger, Scheduler und API-Schnittstellen (REST, Webhooks), um Abläufe zu automatisieren und externe Systeme einzubinden.

Vergleich Znuny <> Zammad



Programmiersprache

Perl
JavaScript

Ruby (on Rails)
TypeScript

Erweiterbarkeit

Sehr hoch, modulare Architektur,
viele Add-ons,
Anpassung oft durch Perl-Entwicklung

Erweiterbar via REST-API, Integrationen in gängige Tools
(Slack, MS Teams, GitHub, etc.),
jedoch weniger tiefgreifend als bei Znuny

Vergleich Znuny <> Zammad



Vorteile / Stärken

- Ausgereift und stabil
- Große Community durch OTRS-Herkunft
- Sehr flexibel anpassbar
- Langjährige Marktpräsenz
- Für komplexe Serviceprozesse geeignet

- Moderne, intuitive UI
- Multichannel-Support (E-Mail, Chat, Social Media, Telefon)
- Gute REST-API
- Moderne Integrationen out-of-the-box

Nachteile / Schwächen

- Ältere Codebasis (Perl)
- Oberfläche weniger modern
- Anpassungen erfordern oft spezielles Know-how

- Weniger langjährige Stabilität im Vergleich zu Znuny
- Teilweise noch Funktionslücken bei sehr komplexen ITSM-Anforderungen
- Stärkere Abhängigkeit vom Entwicklerteam
- Teilweise höhere Systemanforderungen

Vergleich Znuny <> Zammad



Zielgruppe +

Empfehlung

- Mittelständische und große Unternehmen
- Organisationen mit komplexen Support-Prozessen
- Unternehmen mit langer Systemnutzungsperspektive
- Ideal für IT-Service-Management (ITSM)
- Support-Teams mit hohen Anpassungsanforderungen

- Startups, kleine und mittelgroße Unternehmen
- Fokus auf Usability und Multichannel-Support
- Ideal für Unternehmen, die schnell ein modernes, leicht zu bedienendes Ticket- und Kommunikationssystem brauchen

Blick ins System





n8n (Nodemation)

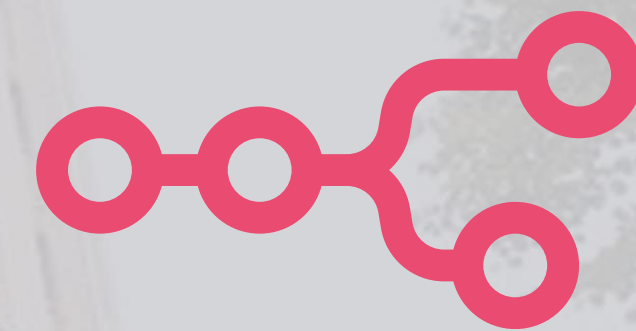
- Open-Source Automatisierungsplattform
- Visuelle Workflows per Drag & Drop
- Nodes = Funktionen oder Integrationen (z. B. externe Trigger, E-Mail, API, Datenbank)
- Flexibel: eigene APIs & Scripte
- Self-hosted oder Cloud-Version
- Typische Use Cases: Benachrichtigungen, ETL, Prozessautomatisierung

Live-Demo



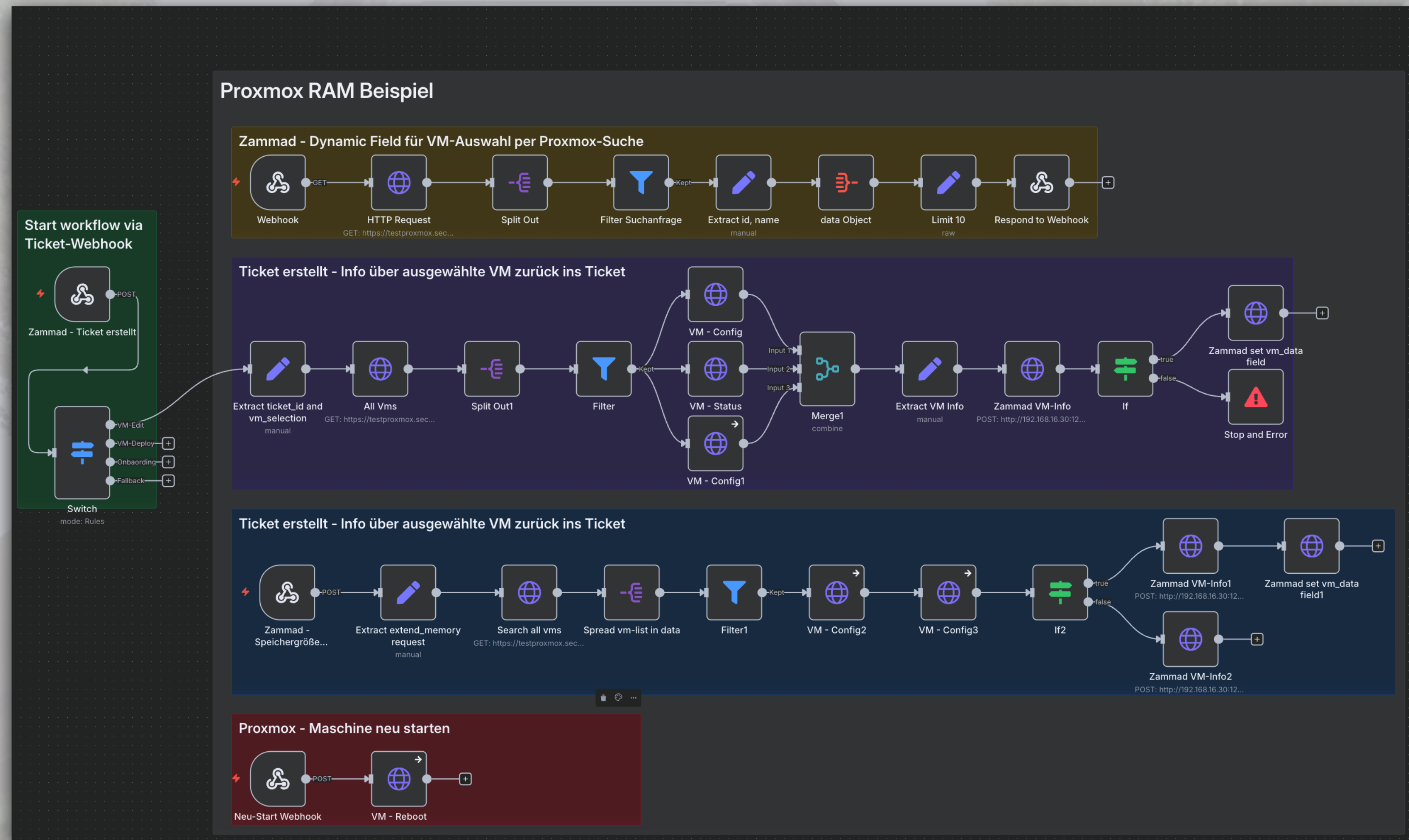
Zammad

und



n8n

Live-Demo – n8n-Workflow – Proxmox RAM



Live-Demo – Automatische Notizen - Proxmox

SU

Ihre aktuelle Ausstattung:
Betriebssystem: **Debian GNU/Linux 12 (bookworm)**
Arbeitsspeicher: **8GB**
CPU: **1-Kerne**
Festplattenspeicher: **40GB**

Bitte geben Sie im nächsten Schritt die gewünschte Veränderung der VM an.
Nutzen Sie dazu die zur Verfügung gestellten Felder.

23.09.2025 08:59

Ihr Antrag zur Erweiterung der Speichergröße wurde vermerkt
Die gewünschte Speichergröße beträgt: 12GB

Ihr Antrag wird nun von einem Mitarbeiter geprüft. Bitte warten Sie auf die Freigabe.

Falls Sie Änderungen an Ihrem Antrag durchführen möchten, können Sie diese noch bis zur Freigabe vornehmen.

23.09.2025 09:00



SU

Ihre virtuelle Maschine wurde erfolgreich erweitert.

Damit die Änderungen wirksam werden, ist ein Neustart erforderlich.

Bitte geben Sie 'JETZT NEU STARTEN' ein, wenn der Neustart sofort durchgeführt werden soll.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an den Administrator.

23.09.2025 10:39

JETZT NEU STARTEN

23.09.2025 10:41

WT

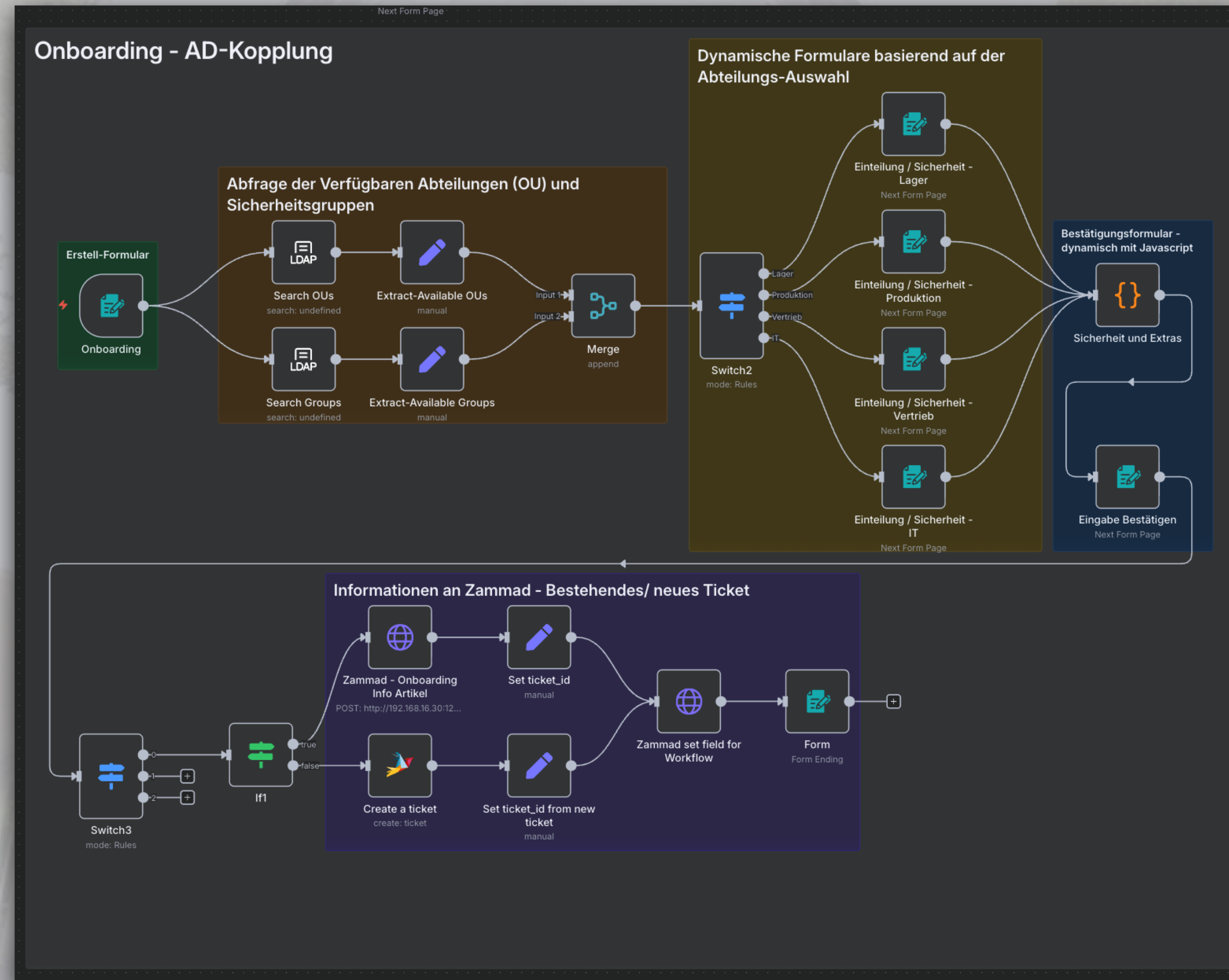
Es wurde eine Anfrage zum Neustart und Anpassung der VM wurde gesendet.

Die Anpassung wird automatisch durchgeführt.

23.09.2025 10:41



Live-Demo – n8n-Workflow – Onboarding



Live-Demo – Onboarding

Onboarding - Neuer Mitarbeiter

Vorname *

Alexander

Nachname *

Jeddeloh

Eintrittsdatum *

30.09.2025

Abteilung *

IT

Zusatzinformationen

Ist ein ganz wichtiger Mitarbeiter

Submit

Oboarding - Alexander Jeddeloh

Standort *

Helpdesk

Rollen & Berechtigungen *

Entwickler

VPN Zugang benötigt *

Ja

Notebook benötigt *

Ja

Submit

Onboarding - Neuer Mitarbeiter

Vorname

Alexander

Nachname

Jeddeloh

Eintrittsdatum

2025-09-30

Abteilung

IT

Standort

Helpdesk

Rollen & Berechtigungen

Entwickler

Notebook benötigt

Ja

VPN-Zugang benötigt

Ja

Bitte bestätigen, dass alle Angaben korrekt sind!

Select an option ...

Submit

Eingabe abgeschlossen

[Ticket in Znuny öffnen](#)

SU

Onboarding für den neuen Mitarbeiter

Eintrittsdatum: 2025-09-30

Vorname: Alexander

Nachname: Jeddeloh

Abteilung: IT

Standort: Helpdesk

Berechtigungen: Entwickler

Notebook benötigt: Ja

VPN-Zugang benötigt: Ja

23.09.2025 11:20