

Benachrichtigung Ticketsystem

Sie können in KleanApp einstellen wer bei neuen Tickets per E-Mail, Push oder SMS benachrichtigt werden soll.

Nach folgenden Regeln werden vom System automatisch Benachrichtigungen zum Ticketsystem verschickt:

Ersteller des Tickets oder der zugewiesene Nutzer bekommt bei einem neuen Ticket oder bei einer Statusänderung des Tickets eine Benachrichtigung.



In der Regel ist beim Objekt ein Objektleiter hinterlegt (Stammdaten -> Objekte -> Tab Stammdaten), dieser ist automatisch die zugewiesene Person im Ticket für dieses Objekt und bekommt somit die Benachrichtigung.

Objekt Bürogebäude Hip bearbeiten

Stammdaten

Ansprechpartner

Dokumente

Einsatzdaten

GPS-Bereich

Individuelle Überschrift

LÖSCHEN

Stammdaten

Name

Bürogebäude Hip

Nummer

2255

Nummer (2)

Nummer (2)

Nummer (3)

Nummer (3)

Bemerkung

Objektgruppe

Pfefferminzia


Aktiv

Ja

Objektleitung

Maxima Muster

Wenn über den Link beim Objekt ein Ticket erstellt wurde, bekommt der Ersteller die Benachrichtigung, wenn er seine E-Mail angegeben hat.

 **KleanApp Ticket anlegen**

1 Wer meldet?

NAME

ADRESSE

TELEFON

E-MAIL

2 Wo tritt Ihr Anliegen auf?

3 Was ist Ihr Anliegen?

FÄLLIGKEITSDATUM

KATEGORIE

Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, um so besser und schneller können wir Ihnen helfen.

[Impressum](#) [AGB](#) [Datenschutzerklärung](#)

© 2015-2016 KleanApp - Alle Rechte vorbehalten

Ein Admin oder andere Mitarbeiter, die dem Objekt zugeordnet sind, bekommen nicht automatisch eine Benachrichtigung zu den Tickets.

Diese Benachrichtigung kann beim Objekt oder über die Benachrichtigungsübersicht eingestellt werden: Stammdaten -> Objekte -> Bearbeiten -> Tab „Benachrichtigungen“:

Hier können Sie anklicken, wer bei neuen Tickets benachrichtigt werden soll. Wählen Sie oben die Objektgruppe und dann rechts den Anlass aus, dann können Sie für Objekt/Mitarbeiter die Einstellungen vornehmen.

Wenn Sie die Einstellungen für alle Objekte ändern möchten, können Sie dies unten auf der Seite eingeben. Wichtig: Wählen Sie oben rechts auf der Seite erst den Anlass aus! Dieser wird Ihnen unten in der Box nochmal angezeigt (im Beispiel TicketNeu). Jetzt können Sie einstellen, dass Maxima Muster, bei allen neuen Tickets für alle Objekte eine Benachrichtigung bekommt.

The screenshot shows a web interface for setting notifications. At the top, a green header bar contains the text 'Alle Benachrichtigungen für TicketNeu für die zugewiesenen Objekte der gewählten Benutzer setzen'. Below this, the form is divided into two sections. The first section, labeled 'Mitarbeiter', contains a tag input field with 'x Maxima Muster' and a close button 'x'. The second section, labeled 'Kanal', contains a dropdown menu with 'Email' selected and a downward arrow. At the bottom of the form is a red button labeled 'Speichern'.

Zugewiesene Tickets ändern/einstellen:

Wenn z.B. der Objektleiter nicht für die Grünpflege oder den Winterdienst zuständig ist, kann das für die jeweilige Kategorie geändert werden, sodass nicht der Objektleiter zugewiesen wird sondern eine andere Person.

Gehen Sie dazu auf Benutzerverwaltung und beim Benutzer auf -> Bearbeiten -> Tab Zuweisung Tickets

Benutzer Maja Winter bearbeiten

Stammdaten
Objektzuordnung
Objektzuordnung nach Kunde
Einsatzdaten
Abwesenheiten
Untergeordnete Mitarbeiter
Benutzerakte
registrierte Geräte
Kopieren
Benachrichtigungen
Zuweisung Tickets

Zeiterfassung
Kontakte

Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie

Objekt	Kategorie
45675 - Beispielobjekt Bürogebäude	Bitte wählen
Beispielobjekt Bürogebäude Eichstätt	Bitte wählen
Beispielobjekt FastFood	Bitte wählen
Gasthaus	Bitte wählen
Gasthaus 2	X Grünpflege X
Nürnberg Hotel	X Grünpflege X

Speichern

Freigegebene Ticketkategorien (nur Tickets dieser Kategorien werden angezeigt)

Kategorie	Freigabe
Tickets ohne Kategorie	Lesen und Erstellen
Angebotsanfrage	Lesen und Erstellen
Arbeitsschein	Lesen und Erstellen
Grünpflege	Lesen und Erstellen
Reklamation	Lesen und Erstellen
Schaden	Lesen und Erstellen
Schädlingsbekämpfung	Lesen und Erstellen
Sonderauftrag	Lesen und Erstellen
Sonstiges	Lesen und Erstellen
Winterdienst	Lesen und Erstellen

Speichern

Alle auf 'Lesen und Erstellen'
Alle auf 'Keine Freigabe'

Hier können Sie auf der linken Seite die „Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie“ einstellen. Beispielsweise Tickets der Kategorie Grünpflege sollen nicht dem Objektleiter zugewiesen werden, sondern der Benutzerin Maja Winter für die Objekte Gasthaus 2 und Nürnberg Hotel.

Auf der rechten Seite können Sie die freigegebenen Ticketkategorien eingeben. Zum Beispiel soll ein Handwerker die Tickets aus dem Bereich Reinigung nicht sehen, sondern nur die aus der Kategorie Schäden. Hier sieht er alle Tickets dieser Kategorie für alle Objekte. Bitte entweder die Rechte der rechten oder die Rechte der linken Box einstellen.

Es gibt über die Rechteverwaltung beim Benutzer noch das Recht „TicketsNurZugewiesene“ hier kann man noch genauer steuern, dass der Benutzer nur ihm zugewiesene Tickets sieht. Dieses Recht wird eher für externe Firmen (Handwerker) verwendet und weniger für interne Mitarbeiter.

Tickets

- ☒ TicketBearbeiten ?
 - ☐ TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern ?
 - ☐ TicketKeinErstellen ?
 - ☒ TicketLesen ?
 - ☒ TicketNurZugewiesene ?
 - ☐ TicketObjektAendern ?
 - ☐ TicketPerEmailSenden ?
-

Die Benachrichtigung für neue Tickets und Ticketänderungen geht dann nicht mehr an den Objektleiter, sondern an den Mitarbeiter der zugewiesen ist. Im Beispiel oben alle Tickets der Kategorie Schäden an Klaus Hubber.

Tägliche E-Mail mit überfälligen Tickets:

Optional kann per Parameter (BENUTZER_BENACHRICHTIGUNG_ÜBERFÄLLIGETICKETS) eingestellt werden, dass der Nutzer am Abend eine E-Mail mit allen überfälligen Tickets als Excel Liste bekommt. Parameter + beim Benutzer „Tägliche E-Mails über überfällige Tickets“ auf JA setzen.

Benutzer Klaus Hubber bearbeiten

Stammdaten

Objektzuordnung



Einsatzdaten

Abwesenheiten

registrierte Geräte

K

Klaus Hubber

Anrede ?	Herr ▼
Vor- und Nachname ?	Klaus Hubber
Personalnummer ?	5689
Position ?	Reinigungskraft ▼
E-Mail ?	
Mobilnummer ?	 Mobilnummer
 Tägliche E-Mail über überfällige Tickets	Nein ▼
Administrator	Nein ▼
User ist aktiv	Ja ▼
Führerscheinkontrolle	Ja ▼

Sonstiges:

Es können alle Benachrichtigungen grundsätzlich für eine Firma ausgeschaltet werden (Parameter).

Für gesonderte Prozesse gibt es weitere Parameter