

## **Verlauf Ticketsystem individuell anpassen**

### **Verlauf Ticketsystem individuell anpassen**

Um einen neuen Verlauf für das Ticketsystem zu erstellen, benötigen Sie:

Parameter "TicketsystemIndividuellerWorkflow" muß auf 1 gesetzt werden (ggf. im Support anrufen).

Ticketkategorien

Gruppierung der Ticketkategorien

(optional, wenn Sie Zugriffsrechte einstellen möchten):

Rechtegruppen und

Objektgruppen

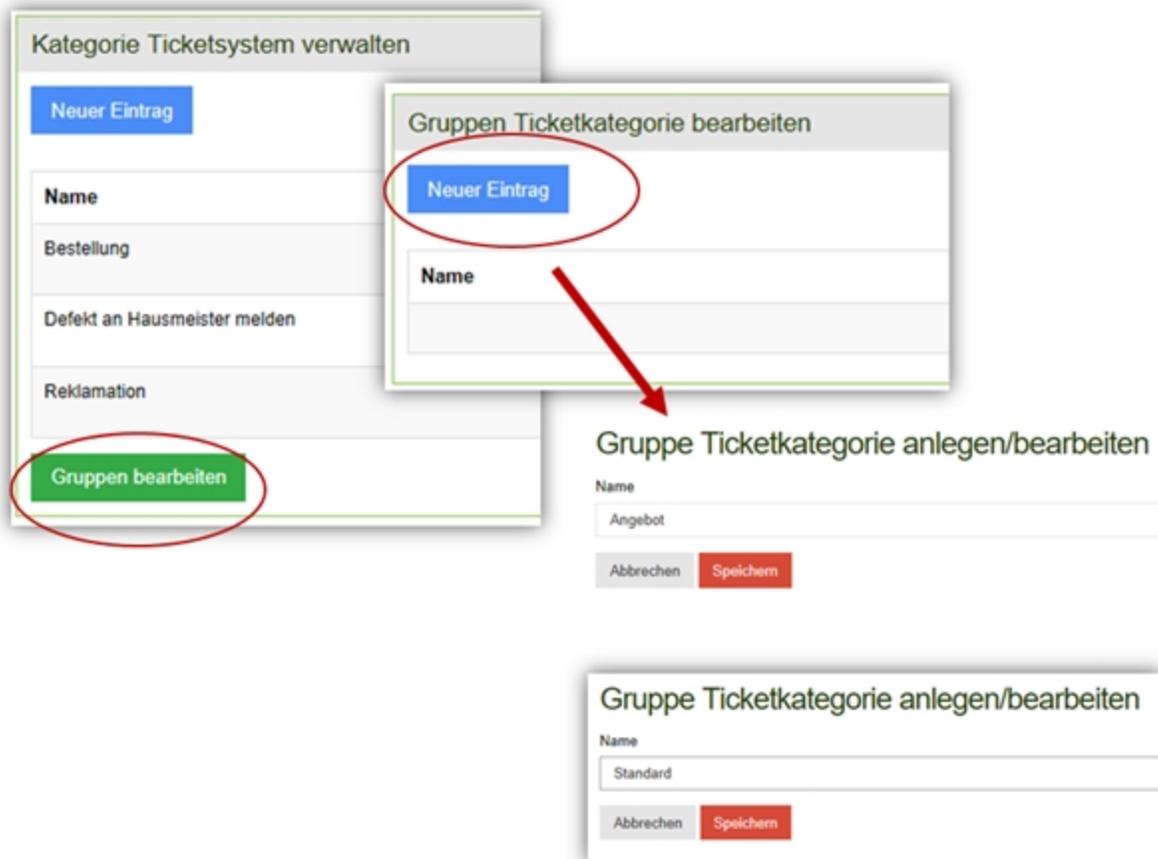
=> Sollten diese Punkte bei Ihnen im Account bereits angelegt sein, können Sie direkt starten. Ansonsten legen Sie bitte erst die oben genannten Gruppen/Kategorien an. Fehlende Funktionen schaltet Ihnen unser Support Team gerne frei.

**Ticketkategorie anlegen:**

The image shows two overlapping windows from a ticket system. The background window is titled 'Kategorie Ticketsystem verwalten' and contains a blue button labeled 'Neuer Eintrag' which is circled in red. Below the button are several menu items: 'Name', 'Bestellung', 'Defekt an Hausmeister melden', and 'Reklamation'. At the bottom of this window is a green button labeled 'Gruppen bearbeiten'. The foreground window is titled 'Kategorie Ticketsystem bearbeiten' and contains the following fields: 'Name' with the value 'Sonderreinigung', 'Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv' with the value '240', and 'Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv' with the value 'Keine Auswahl'. At the bottom of this window are two buttons: 'Abbrechen' and 'Speichern'.

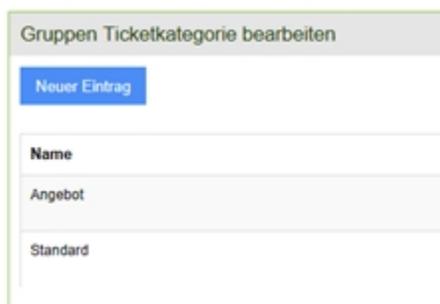
Gehen Sie hierzu auf Stammdaten -> Ticketkategorie -> „Neuer Eintrag“ und legen für den neuen Verlauf eine eigene Kategorie an. In unserem Beispiel wurde die Kategorie „Sonderreinigung“ angelegt.

### **Gruppe Ticketkategorie anlegen:**



Über „Gruppen bearbeiten“ und „Neuer Eintrag“ können Sie eine neue Ticketkategorie Gruppe anlegen. In unserem Beispiel wurde die Gruppe „Angebot“ und die Gruppe „Standard“ angelegt.

Wir werden die Gruppe „Standard“ später für den regulären Ticketverlauf verwenden und die Gruppe „Angebot“ für den neuen Verlauf.



Anschließend gehen Sie zurück zu den Kategorien und dort auf „Bearbeiten“:

Kategorie Ticketsystem verwalten

Neuer Eintrag

Name	Erledigungsfrist (Minuten)	Erledigungsfrist (Feste Zeit)	
Bestellung			Bearbeiten
Defekt an Hausmeister melden			
Reklamation			
Sonderreinigung	240		

Gruppen bearbeiten

Kategorie Ticketsystem bearbeiten

Name  
Bestellung

Gruppe  
Keine Auswahl

Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv  
0

Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv  
Keine Auswahl

Abbrechen Speichern

Alle Kategorien, bei denen der Objektleiter auch Tickets schließen darf, ordnen wir der Gruppe Standard zu. Die Kategorie „Sonderreinigung“ ordnen wir der Gruppe „Angebot“ zu.

Kategorie Ticketsystem verwalten

Neuer Eintrag

Name	Zugelassene Objektgruppen	Erledigungsfrist (Minuten)	Erledigungsfrist (Feste Zeit)	Gruppe
Bestellung	Alle			Standard
Defekt an Hausmeister melden	Alle			Standard
Reklamation	Alle			Standard
Sonderreinigung	Alle	240		Angebot

Objektgruppen anlegen und bearbeiten:

### Objektgruppen verwalten

[Neuer Eintrag](#)

Name	Grenze Ticket automatisch anlegen
Pfefferminzia	Nicht definiert
Standard	Nicht definiert

Legen Sie über den Button „Neuer Eintrag“ Objektgruppen an. Hier im Beispiel wurde die Objektgruppe „Pfefferminzia“ hinzugefügt.

Objekte verwalten

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierher um nach dieser Spalte zu gruppieren

#	Objektgruppe	Objektnummer	Name	Bemerkung	Mit Gebäuden	Mit Ebene
<a href="#">Bearbeiten</a>			Bürogebäude E1		Nein	Nein
<a href="#">Bearbeiten</a>			Bürogebäude Hp		Nein	Nein
<a href="#">Bearbeiten</a>			Bürogebäude München 12		Nein	Nein
<a href="#">Bearbeiten</a>			Bürokomplex MAXI		Nein	Ja
<a href="#">Bearbeiten</a>			Friedr.-Ebert-Str.		Nein	Ja
<a href="#">Bearbeiten</a>			Friedingsstr.		Nein	Ja
<a href="#">Bearbeiten</a>			Halle Hp		Nein	Nein
<a href="#">Bearbeiten</a>			Klinikum EINS		Ja	Ja
<a href="#">Bearbeiten</a>			Klinikum ZWEI		Ja	Ja
<a href="#">Bearbeiten</a>			Tast 123		Nein	Nein
<a href="#">Bearbeiten</a>			Turnhalle Stadt Sonnenschein		Nein	Nein
<a href="#">Bearbeiten</a>		1235	Vorlage Leistungsverzeichnis Stadt Sonnenschein		Nein	Nein

Seite 1 von 1 (12 Elemente) < 1 >

Gehen Sie anschließend auf Stammdaten -> Objekte -> Button „Bearbeiten“ und ordnen den Objekten die jeweilige Objektgruppe zu.

In unserem Beispiel haben wir alle Filialen der Versicherung Pfefferminzia der Objektgruppe Pfefferminzia zugeordnet und alle anderen Objekte der Gruppe Standard:

Objekte verwalten

Durch die eine Spaltenübersicht haben um nach diesen Spalten zu greifen

#	Objektgruppe	Objektnummer	Name	Bemerkung	Mit Gelblich	Mit Ebenen	Stimme	On	Abiv	Einträge LV
<a href="#">Bearbeiten</a>	Pfefferminzia		Eingelbete E1		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Pfefferminzia		Eingelbete Hg		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Pfefferminzia		Eingelbete München 12		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Buchungen MA20		Nein	Ja		D-	Ja	08
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Frach-Einstell		Nein	Ja		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Führungen		Nein	Ja		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Haus Hg		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Hilfskum EING		Ja	Ja	Bahnkufen 1	D-Grüner Hilfskum	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Hilfskum ZWEI		Ja	Ja	Bahnkufen 1	D-Hilfskum	Ja	14
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Text 123		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Tunhalle Stadt Barmen		Nein	Nein		D-	Ja	18
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard	1234	Vorteile Leistungswertung Stadt Barmen		Nein	Nein		D-	Nein	18

Seite 1 von 1 (12 Elemente) < 1 >

[Neuer Eintrag](#) [Export als Excel](#)

Für die Objektgruppe „Pfefferminzia“ kann jetzt festgelegt werden, dass Benutzer der Rechtegruppe „Objektleitung“ und „Zeiterfassung“ Tickets der Kategorie „Angebot“ nicht schließen dürfen. In diesem Beispiel dürfen nur Benutzer der Rechtegruppe „Sachbearbeitung“ diese Tickets schließen.

### Einen neuen Verlauf für das Ticketsystem erstellen

Gehen Sie hierzu auf Stammdaten -> Kategorie Ticketsystem -> Ticketstatus bearbeiten

Kategorie Ticketsystem verwalten

[Neuer Eintrag](#)

Name	Zugelassene Objektgruppen	Erlidigungsfrist (Minuten)	Erlidigungsfrist (Feste Zeit)	Ticketkategoriegruppe	
Bestellung	Alle			Standard	<a href="#">Bearbeiten</a>
Defekt an Hausmeister melden	Alle			Standard	<a href="#">Bearbeiten</a>
Reklamation	Alle			Standard	<a href="#">Bearbeiten</a>
Sonderreinigung	Alle	240		Angebot	<a href="#">Bearbeiten</a>

[Gruppen bearbeiten](#) [Ticketstatus bearbeiten](#)

Dort können Sie über den Button „Neuer Eintrag“ neue Werte anlegen. Bitte beachten Sie, dass der Start Status für alle Tickets nur einmal vergeben werden kann. In diesem Beispiel „offen“.

Ticketstatus bearbeiten								
Neuer Eintrag								
Name	Aktion	Start	Offen	In Bearbeitung	Fertig (Fälligkeit)	Fertig (Liste)	Wird synchronisiert	
Erledigt	Erledigt	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Bearbeiten
Erledigt (Nachweis offen)	Erledigt (Nachweis offen)	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja	Bearbeiten
Geschlossen	Schliessen	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein	Bearbeiten
In Bearbeitung	Bearbeitung starten	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja	Bearbeiten
Offen	Bearbeitung abbrechen	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Bearbeiten
Wieder geöffnet	Neu öffnen	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Bearbeiten

Zurück zu den Kategorien

An dieser Stelle legen Sie alle benötigten Status an. Im Beispiel unten wird der Status „Angebot in Bearbeitung“ angelegt:

**Ticketstatus bearbeiten**

Name:  Hier haben wir den Text: „Angebot in Bearbeitung“ eingegeben.

Aktion:

Start:  Start => Hier immer Nein eingeben.

Offen:  Offen = Soll ein Ticket mit dem Status „Angebot in Bearbeitung“ in der Übersicht „offen“ erscheinen?

In Bearbeitung:  In Bearbeitung = Soll ein Ticket mit dem Status „Angebot in Bearbeitung“ in der Übersicht „In Bearbeitung“ erscheinen?

Fertig (Fälligkeit):

Fertig (Liste):

Wird synchronisiert:  Wird synchronisiert:  
Ja = Ticket mit dem Status wird in der App angezeigt;  
Nein = Ticket mit dem Status wird nicht in der App angezeigt.

Wir haben für unser Beispiel den Status „Angebot in Bearbeitung“, „Angebot abgegeben“, „Angebot angenommen“, und „Angebot/Auftrag erledigt“ angelegt. „Geschlossen“ und „offen“ war ja bereits vorhanden. Anschließend bearbeiten wir die Ticket Kategorie „Sonderreinigung“. Hier legen wir fest welche Status erscheinen dürfen und welche Status als Nachfolger auswählbar sind.

**Kategorie Ticketsystem bearbeiten**

Name  
Sonderanmeldung

Zugelassene Objektgruppen Alle Keine

Ticketkategoriegruppe  
Angebot

Erlidungsdauer (Minuten) - 0: inaktiv  
240

Erlidungsdauer (feste Zeit) - 0: inaktiv  
Keine Auswahl

Abbrechen Speichern

Status	Nachfolger
Offen	Angebot abgegeben   Angebot in Bearbeitung
Angebot in Bearbeitung	Angebot abgegeben   Angebot angenommen   Geschlossen   Offen
Angebot abgegeben	Angebot angenommen   Angebot in Bearbeitung   Angebot/Auftrag erledigt   Geschlossen   Offen
Angebot angenommen	Angebot in Bearbeitung   Angebot/Auftrag erledigt   Geschlossen   Offen
Geschlossen	Angebot in Bearbeitung   Angebot/Auftrag erledigt
Angebot/Auftrag erledigt	Angebot in Bearbeitung   Geschlossen
Bitte wählen	Bitte wählen

Wenn ein Ticket den Status „Angebot in Bearbeitung“ hat, kann der Status für dieses Ticket nur auf

- Angebot abgegeben
- Angebot angenommen
- Geschlossen
- Offen

geändert werden. Wichtig ist an dieser Stelle, dass für jeden gewählten Status auch die jeweiligen Nachfolger definiert sind.

## Zugriffsrechte einstellen

Abschließend können Sie die Rechte einstellen und festlegen, wer was machen darf. Dies ist einmal auf der Ebene Objektgruppe und auf der Ebene Berechtigung für Gruppe ....“ möglich.

Rechte nach Objektgruppe

Hier gehen Sie auf Stammdaten -> Objektgruppe -> „Bearbeiten“ und auf den Tab „Rechte Ticketsystem“

## Objektgruppe anlegen/bearbeiten

Stammdaten

Rechte Ticketsystem

Berechtigungen für das Ticketsystem für Objektgruppe **Pfefferminzia**

Objektgruppe anlegen/bearbeiten

Stammdaten Rechte Ticketsystem

Berechtigungen für das Ticketsystem für Objektgruppe Pfefferminzia

Rechte- gruppe	Ticketkategoriegruppe	Berechtigungen					Schliessen
		Bearbeitung abbrechen	Bearbeitung starten	Erledigt	Erledigt (Nachweis offen)	Neu öffnen	
Rechte- gruppe	Objektgruppe 'Angebot'	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Objektleitung	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Sachbearbeitung	<input checked="" type="checkbox"/>					
Rechte- gruppe	Zellerfassung	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Ticketkategoriegruppe 'Standard'	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Objektleitung	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Sachbearbeitung	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Zellerfassung	<input checked="" type="checkbox"/>					

Berechtigungen speichern

Oder Sie gehen in der Benutzerverwaltung auf „Rechtegruppe bearbeiten“ -> dann die Gruppe auswählen z.B. Objektleitung indem Sie auf Bearbeiten klicken:

## Rechtegruppen bearbeiten

Neuer Eintrag

Name	Rechte		
Objektleitung	KontrollenAdHocErstellen, KontrollenPlanungLesen, TicketLesen, TicketBearbeiten, RaumbuchLesen, AppVerwenden, WebsiteLogin, TicketBearbeiten_Erledigen, TicketBearbeiten_Schliessen, TicketBearbeiten_BearbeitungStarten, TicketBearbeiten_BearbeitungAbbrechen, TicketBearbeiten_NeuOffnen	Bearbeiten	Löschen
Sachbearbeitung	KontrollenAdHocLesen, KontrollenPlanungErstellen, TicketLesen, TicketBearbeiten, ScansLesen, RaumbuchLesen, RaumbuchBearbeiten, KontrollenPlanen, AppVerwenden, WebsiteLogin, TicketBearbeiten_Erledigen, TicketBearbeiten_Schliessen, TicketBearbeiten_BearbeitungStarten, TicketBearbeiten_BearbeitungAbbrechen, TicketBearbeiten_NeuOffnen, DokumenteLesen, ProtokollKontrolleLesen, StandardobjekteAnlegen, TicketPerEmailSenden, TicketObjektAendern, TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern, Stammdaten_Objekte, Stammdaten_RaumbuchUpload, Termine_Planbar, Termine_Planen, Chat, FormularErstellen	Bearbeiten	Löschen
Zeiterfassung	ScansLesen, ScansErstellen, RaumbuchLesen, AppVerwenden, WebsiteLogin, DokumenteLesen, ScansErstellenManuell	Bearbeiten	Löschen

## Rechtegruppen anlegen/bearbeiten

Stammdaten Rechte Ticketsystem Rechte Dokumente

### Berechtigungen für das Ticketsystem für Rechtegruppe **Objektleitung**

Ticketkategoriegruppe 'Angebot'	Angebot abgegeben	Angebot angenommen	Angebot in Bearbeitung	Angebot/Auftrag erledigt	Geschlossen	Offen
Pflegeinizia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Standard	<input checked="" type="checkbox"/>					

Ticketkategoriegruppe 'Standard'	Erledigt	Erledigt (Nachweis offen)	Geschlossen	In Bearbeitung	Offen	Wieder geöffnet
Pflegeinizia	<input checked="" type="checkbox"/>					
Standard	<input checked="" type="checkbox"/>					

Berechtigungen speichern

In dem Beispiel oben haben wir für die Ticketkategorie „Sonderreinigung“ einen neuen Statusverlauf angelegt. Sollten in KleanApp bereits Tickets mit der Ticketkategorie „Sonderreinigung“ vorhanden sein, müssen diese Tickets vom Benutzer mit Admin Rechten oder vom Support Team angepasst werden.