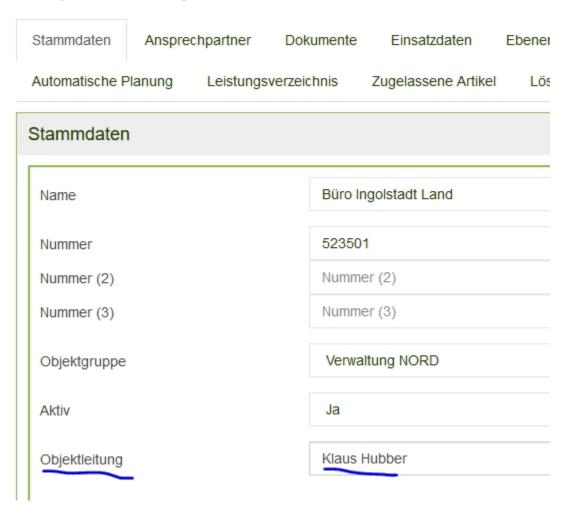
#### Konfigurationsmöglichkeiten Ticketsystem Übersicht der Einstellmöglichkeiten im Ticketsystem

Das KleanApp Ticketsystem kann ganz nach Ihren Vorlieben und Projekt Anforderungen konfiguriert werden. Hier haben wir Ihnen die gängigsten Einstellungen aufgeführt:

#### Der Objektverantwortliche bekommt automatisch das Ticket

Hierzu tragen Sie unter Stammdaten -> Objekte einen Benutzer im Feld Objektleiter ein.

#### Objekt Büro Ingolstadt Land bearbeiten



Der Vorarbeiter soll auch über neue Tickets informiert werden

Der Nutzer benötigt Zugriff auf das Objekt (Benutzerverwaltung -> Objektzuweisen)

Rechte Ticket lesen und Ticket bearbeiten

Die Benachrichtigung stellen Sie beim Objekt ein: Stammdaten -> Objekte -> bearbeiten -> Tab "Benachrichtigung"

Hier können Sie "Bei neuen Tickets", "Bei Ticketänderungen" vor "Fälligkeit des Tickets" jeweils die gewünschte Benachrichtigung Push, SMS (nur verfügbar, wenn Handynummer beim Benutzer hinterlegt ist) oder E-Mail wählen.

523501

### Objekt Büro Ingolstadt Land bearbeiten

Stammdaten	Ansprechpartner	Dokumente	Einsatzdaten	Ebenen	GPS-Bereich	Indiv
Benachrichtigur	ngen Zugewiese	ne Mitarbeiter Zu	uweisung Ticke	ets Zeiterfa	ssung Autor	natische
Leistungsverzei	ichnis Zugelasse	ene Artikel Lösch	en			
Benachrichti	gungen					
Mitarbeiter su	chen					
Mitarbeiter	Bei Unterschreitung Kontrollobjekt	Bei Unterschreitung Raum	Vor einer geplanten Kontrolle	Bei Kontrolle ausserhalb GPS- Bereich	Bei Ticketänderur	ngen
Benjamin Blümchen	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	
Fred Feuerstein	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	

Der Hausmeister soll Ticket der Kategorie "Schäden" zugewiesen bekommen, nicht der Objektleiter.

Stammdaten Objekte -> Tab "Zuweisung Tickets"

Bei der Kategorie Schäden hinterlegen Sie den Hausmeister (in dem Beispiel Max Theo Mustermann)

### Objekt Büro Ingolstadt Land bearbeiten

Stammdaten	Ansprechpartner	Dokumente	Einsatzdaten	Ebenen	GPS-Be	ereich	Indiv
Benachrichtigu	ngen Zugewiesen	e Mitarbeiter	Zuweisung Tick	ets Zeiter	fassung	Autom	atische
Leistungsverzei	ichnis Zugelassen	ne Artikel Lö	ischen				
Automatisch	e Zuweisung der	Tickets nach	Ticketkategor	e			
Kategorie			Mita	rbeiter			
Allg. Information	Ke	Keine automatische Zuweisung					
Bestellung			Ke	Keine automatische Zuweisung			
C-Reinigung			Ke	ine automatis	the Zuweisi	ung	
Führerscheinko	ntrolle		Ke	ine automatis	the Zuweisi	ung	
Reinigungsanfor	derung		Ke	ine automatis	che Zuweisi	ung	

Keine automatische Zuweisung

Keine automatische Zuweisung

Max Theo Mustermann

Die Reinigungskraft soll nur Tickets sehen, die Ihr zugewiesen wurden. Sie soll andere Tickets des Objektes nicht sehen.

Hierzu benötigt die Reinigungskraft folgende Rechte:

Reklamation

Schadenmeldung

Schäden

Ticket lesen
Ticket bearbeiten
Ticket nur Zugewiesene
Tickets
✓ TicketBearbeiten ?
☐ TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern ?
TicketBearbeitenStammdaten ?
☐ TicketKeinErstellen ?
✓ TicketLesen ?
✓ TicketNurZugewiesene ?
TicketObjektAendern ?

TicketPerEmailSenden ?

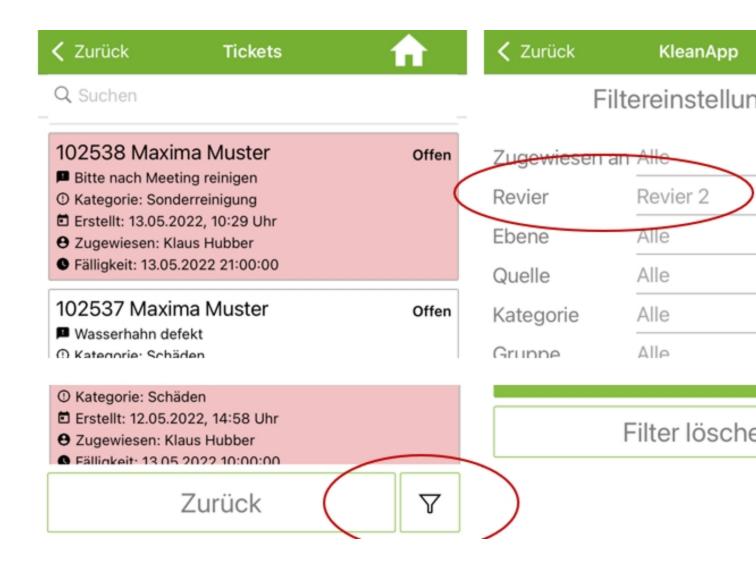
App verwenden

## Die Reinigungskraft soll alle Tickets von Ihrem Revier sehen, auch wenn diese ihr nicht direkt zugewiesen sind.

Im Raumbuch müssen die Reviere ausgewiesen sein. Der Support kann Ihnen die Spalte Revier freischalten.

Es werden die Rechte "Ticket bearbeiten" und "Ticket lesen" benötigt.

In der App kann dann der Filter nach Revier eingestellt werden, im Beispiel "Revier 2".



## Die Reinigungskraft soll keine Tickets erstellen (Button Tickets neu entfernen).

Hier in der Rechteverwaltung bei Rubrik Tickets nur "TicketsKeinErstellen" anklicken.

Tickets	
TicketBearbeiten ?	
TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern	?
TicketBearbeitenStammdaten ?	
✓ TicketKeinErstellen ?	
TicketLesen ?	
TicketNurZugewiesene ?	
TicketObjektAendern ?	
TicketPerEmailSenden ?	

Der externe Dienstleister (Handwerker) soll für ein oder mehrere Objekte nur die Tickets der Kategorie "Heizung/Sanitär" sehen.

Gehen Sie in der Benutzerverwaltung -> beim Benutzer auf bearbeiten -> Tab "Zuweisung Tickets"

Hier können Sie auf der rechten Seite unter Freigegebene Ticketkategorien bei der Kategorie "Heizung/Sanitär" Lesen und Erstellen eingeben.

### Benutzer Max Theo Mustermann bearbeiten

Stammdaten Objektzuordnung Eins	atzdaten Abwesenheiten	Untergeordnete Mitarbeiter
Schulungen Vertretung Benachrich	tigungen Zuweisung Tickets	Zeiterfassung Kontakte
Automatische Zuweisung der Ticket	s nach Ticketkategorie	Freigegebene Tic werden angezeig
Objekt	Kategorie	Kategorie
123456 - Büro Test Wating Sieben	Bitte wählen	Nicht zugewiesene Tic
123569 - Kindergarten Walting EINS	Bitte wählen	Allg. Information
123580 - Büro Ingolstadt Stadt	Bitte wählen	Bestellung
123658 - Bürokomplex Vogel	Bitte wählen	C-Reinigung
125501 - Klinikum EINS	Bitte wählen	Heizung/Sanitär
125502 - Klinikum ZWEI	Bitte wählen	Reinigungsanforderung
125896 - Büro Walting Mitte	Bitte wählen	Reklamation
		Kekiamation

## Ein Kunde soll den Status seiner Tickets einsehen können - ohne KleanApp Zugang

Eine Anleitung finden Sie hier:

https://www.kleanapp.net/de/Knowledgebase/View/582

Die Ticketkategorie soll so eingestellt werden, dass lediglich ausgewählte Benutzergruppen das Anlegen, Zuweisen oder Ändern der Fälligkeit erlaubt ist.

Eine Anleitung finden Sie hier:

https://www.kleanapp.net/de/Knowledgebase/View/633

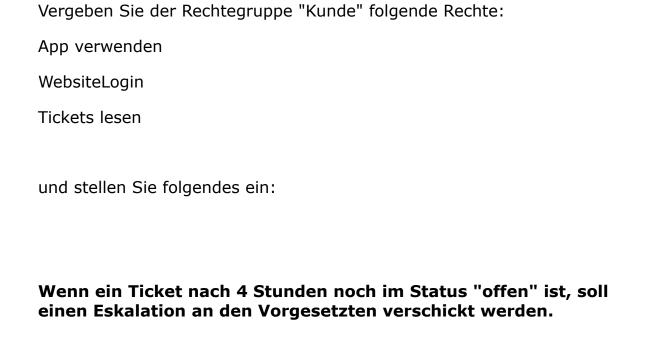
## Ein Kunde soll alle Tickets seines Objektes sehen und bearbeiten dürfen.

Sie legen den Kunden als Benutzer in KleanApp an und achten darauf, das Sie ihm nur sein bzw. seine Objekte freigeben.

Bei den Rechten vergeben Sie folgende:

Stammdaten
Name
Kunde
Rechte für eingeschränkte Lizenz
Allgemein
✓ AppVerwenden ?
BerichtsdesignerIndividualbericht ?
CovidCheckEigenkontrolle ?
CovidCheckPrüfer ?
Dashboarddesigner ?
✓ KeineAusgabeNamen ?
RaumscanZuweisen ?
✓ WebsiteLogin ?

Ein Kunde soll nur die Tickets seines Objektes und einer einzigen Ticketkategorie sehen und bearbeiten dürfen.

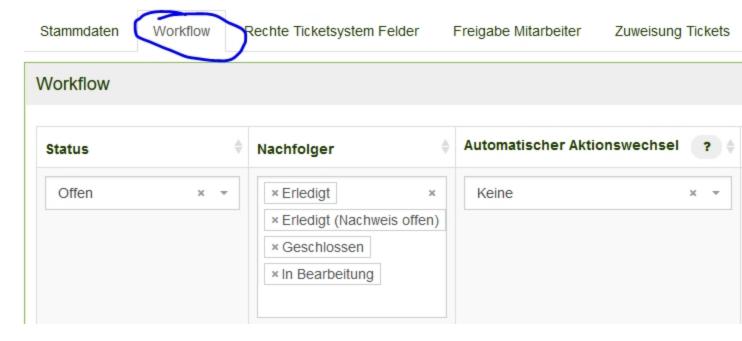


Diese Einstellung können Sie pro Ticketkategorie vornehmen:

"Workflow" -> Button "Eskalation bearbeiten"

Stammdaten -> Ticketkategorien -> Kategorie wählen (bearbeiten) -> Tab

### Kategorie Ticketsystem Schäden bearbeiten



Hier können dann E-Mails hinterlegt werden.

### Eskalation bearbeiten



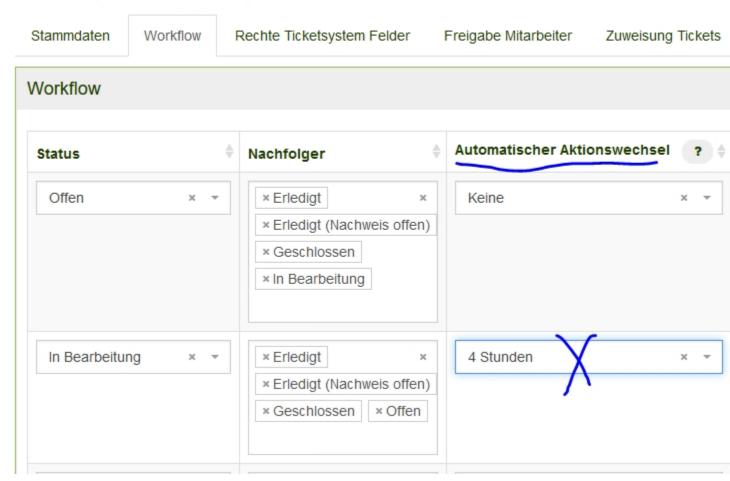
## Wenn ein Ticket den Status "offen" hat, soll es automatisch nach 4 Stunden auf "In Bearbeitung" gesetzt werden.

Diese Einstellung können Sie pro Ticketkategorie vornehmen:

Stammdaten -> Ticketkategorien -> Kategorie wählen (bearbeiten) -> Tab "Workflow"

Hier im Beispiel wird das Ticket nach 4 Stunden automatisch auf "In Bearbeitung" gesetzte, wenn der Status dann noch "offen" ist.

### Kategorie Ticketsystem Schäden bearbeiten



# Ein Ticket wurde erledigt, nach 30 Tagen/6 Monaten etc. soll das System automatisch ein neues Ticket erstellen (z.B. Wartung Feuerlöscher; Glasreinigung)

Stammdaten -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten) -> dann s.h. rechte Seite oben:



## Der Ersteller des Tickets soll uns als Dienstleister nach erledigtem Ticket bewerten können.

Stammdaten -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten) -> dann s.h. rechte Seite:



Für alle Tickets der Kategorie Reklamation möchten wir eine Erledigungsfrist von 120 Minuten bzw. einen feste Zeit einstellen.

Stammdaten -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten) -> dann s.h. rechte Seite oben:



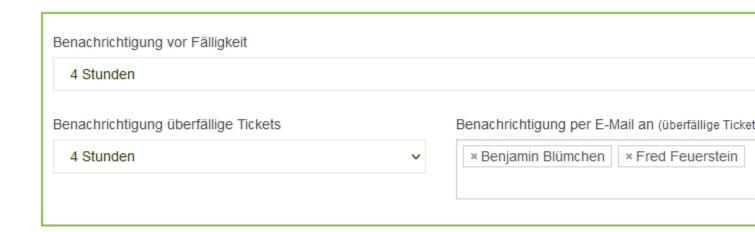
Sie geben eine feste Zeit ein:



Vor Fälligkeit der Tickets soll eine E-Mail an die Vorgesetzten versendet werden.

Stammdaten -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten) -> dann s.h. rechte Seite:

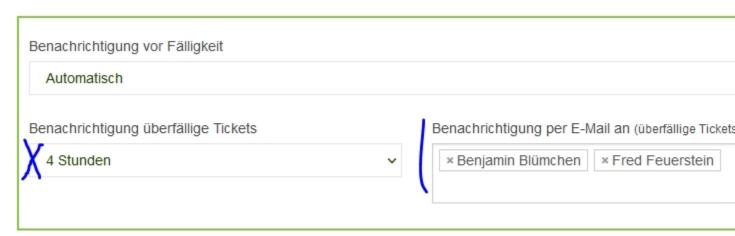
Benachrichtigung vor Fälligkeit: In diesem Beispiel wird 4 Stunden vor Fälligkeit einen Benachrichtigung verschickt.



#### Mehrere Personen sollen über Tickets, die bereits mehr als 4 Stunden überfällig sind, benachrichtigt werden

Stammdaten -> Ticketkategorie -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten) -> dann s.h. rechte Seite:

Benachrichtigung vor Fälligkeit: In diesem Beispiel wird 4 Stunden vor Fälligkeit einen Benachrichtigung verschickt.



Die Ticketkategorie "Information - Intern" soll über den QR-Code oder Link nicht zur Auswahl angezeigt werden.

Stammdaten -> Ticketkategorie -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten), dann unter dem Punkt "Freigabe durch das erstellen von anonymen Personen (über Qr-Code und Link)" auf "Nein" setzen.

## Kategorie Ticketsystem Information - Intern bearbeiten

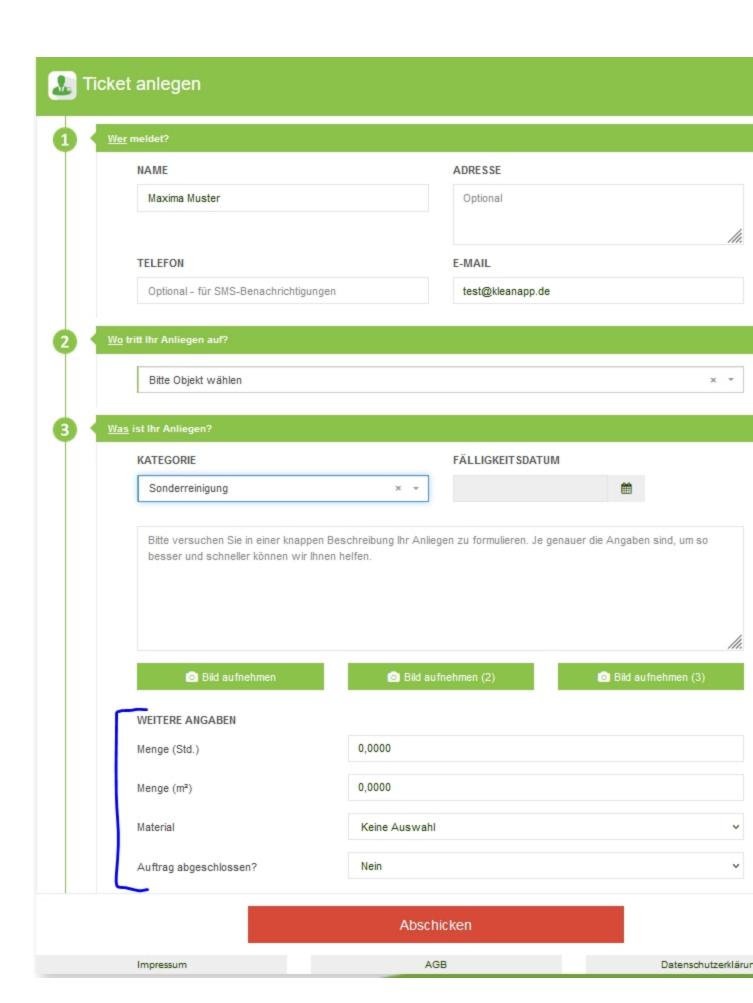
Stammdaten Workflow	Rechte Ticketsystem Felder	Freigabe Mitar	beiter Zuweisung Tickets
Stammdaten			
Name			
Information - Intern			
Zugelassene Objektgruppen			
× Verwaltung SÜD			
Ticketkategoriegruppe			
Keine Auswahl			
Freigabe für das Erstellen du anonyme Personen	urch Nein		
Bei nicht-Admins nur erstellte zugewiesene Tickets zeigen	e und Nein		
Aktiv ?	Ja		
Automatisch der Objektleitun zuweisen	g Ja		
Kopieren nach Kunde		Abbrechen	Speichern
Bitte wählen	X ¥		

Wie kann der Workflow für eine Ticketkategorie angepasst werden

Eine ausführliche Beschreiben finden Sie hier: <a href="https://www.kleanapp.net/de/Knowledgebase/View/381">https://www.kleanapp.net/de/Knowledgebase/View/381</a>

#### Wir benötigen zusätzliche Eingabefelder im Ticketsystem

Wir können Ihnen zusätzliche benutzerdefinierte Felder im Ticketsystem erstellen. Diese können dann beim erstellen des Tickets oder im weiteren Verlauf ausgefüllt werden. Die benutzerdefinierten Felder finden Sie unter dem Punkt "Weitere Angaben":



#### Die zusätzlichen Felder im Ticketsystem sollen nicht bei jeder Kategorie angezeigt werden

Unter Stammdaten -> Ticketkategorie -> Kategorie wählen (auf bearbeiten gehen) -> Tab "Rechte Ticketsystem Felder"

Hier können Sie pro Rechtegruppe anklicken, ob das jeweilige Feld Angezeigt werden soll und ob der Nutzer dieser Rechtegruppe das Feld bearbeiten darf.

#### Kategorie Ticketsystem Sonderreinigung bearbeiten

Stammdaten Workflow	Rechte Ticketsystem Felder Fr	reigabe Mitarbeiter Zuweisung Ticket	s
Berechtigungen für die E	Benutzerdefinierten Felder im	Ticketsystem für Kategorie Son	derreinigung
Rechtegruppe	Auftrag abgeschlossen? Alle Keine	Bestätigter Corona Verdacht Alle Keine	Corona Verdacht; Testergeb Alle Keine
Bereichsleitung	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
DL + Ticket	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Hausmeister-/Winterdienst	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Kunde	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Kunde + Ticket	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Kunde FK	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸
Mitarbeiter nur Formulare	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Objektleitung	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Reing. Kraft	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Reinigungskraft	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten
Berechtigungen speichern			

Für alle Objekte der Objektgruppe "Verwaltung Nord" sollen nur die Bereichsleitung und die Objektleitung Ticktes auf den Status "Abrechnung" setzen dürfen. Kunden und Reinigungskräfte sollen dieses Recht nicht haben.

Stammdaten -> Objektegruppen -> Objektgruppe wählen (auf bearbeiten gehen) -> Tab "Rechte Ticketsystem Status"

In dem Beispiel haben nur Benutzer der Rechtegruppe "Bereichsleitung" und "Objektleitung" den Status "Abrechnung" im Ticketsystem zur Auswahl.

### Objektgruppe 'Verwaltung NORD' bearbeiten

Stammdaten Objektzuordnung Rechte Ticketsystem Status Zugewiesene Mitarbeiter

erechtigungen für das Ticketsystem fü	Objectigrappe verwaiting NORD	
Ticketkategoriegruppe 'Angebot'	Abrechnung Alle Keine	Erledigt Alle Keine
Bereichsleitung	X 🗷	✓
DL + Tidket		✓
Hausmeister-/Winterdienst		✓
Kunde		✓
Kunde + Ticket		✓
Kunde FK		✓
Objektleitung	X	✓
Reing. Kraft		✓
Reinigungskraft		✓