

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

Stammdaten	Ansprechpartner	Dokumente	Einsatzdaten	Ebenen
Automatische Planung	Leistungsverzeichnis	Zugelassene Artikel	Lös	

Stammdaten	
Name	Büro Ingolstadt Land
Nummer	523501
Nummer (2)	Nummer (2)
Nummer (3)	Nummer (3)
Objektgruppe	Verwaltung NORD
Aktiv	Ja
<u>Objektleitung</u>	<u>Klaus Hubber</u>

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.

Objekt Büro Ingolstadt Land bearbeiten

523501

Stammdaten

Ansprechpartner

Dokumente

Einsatzdaten

Ebenen

GPS-Bereich

Indiv

Benachrichtigungen

Zugewiesene Mitarbeiter

Zuweisung Tickets

Zeiterfassung

Automatische

Leistungsverzeichnis

Zugelassene Artikel

Löschen

Benachrichtigungen

Mitarbeiter suchen...

Mitarbeiter	Bei Unterschreitung Kontrollobjekt	Bei Unterschreitung Raum	Vor einer geplanten Kontrolle	Bei Kontrolle ausserhalb GPS- Bereich	Bei Ticketänderungen
Benjamin Blümchen	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer
Fred Feuerstein	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> 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

523501

Stammdaten Ansprechpartner Dokumente Einsatzdaten Ebenen GPS-Bereich Individuelle
Benachrichtigungen Zugewiesene Mitarbeiter Zuweisung Tickets Zeiterfassung Automatische
Leistungsverzeichnis Zugelassene Artikel Löschen

Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie

Kategorie	Mitarbeiter
Allg. Information	Keine automatische Zuweisung
Bestellung	Keine automatische Zuweisung
C-Reinigung	Keine automatische Zuweisung
Führerscheinkontrolle	Keine automatische Zuweisung
Reinigungsanforderung	Keine automatische Zuweisung
Reklamation	Keine automatische Zuweisung
<u>Schäden</u>	Max Theo Mustermann
Schadenmeldung	Keine automatische Zuweisung

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

Hierzu benötigt die Reinigungskraft folgende Rechte:

App verwenden

Ticket lesen

Ticket bearbeiten

Ticket nur Zugewiesene

Tickets

<input checked="" type="checkbox"/>	TicketBearbeiten	?
<input type="checkbox"/>	TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern	?
<input type="checkbox"/>	TicketBearbeitenStammdaten	?
<input type="checkbox"/>	TicketKeinErstellen	?
<input checked="" type="checkbox"/>	TicketLesen	?
<input checked="" type="checkbox"/>	TicketNurZugewiesene	?
<input type="checkbox"/>	TicketObjektAendern	?
<input type="checkbox"/>	TicketPerEmailSenden	?

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".

Suchen

102538 Maxima Muster

Offen

- Bitte nach Meeting reinigen
- 🕒 Kategorie: Sonderreinigung
- 📅 Erstellt: 13.05.2022, 10:29 Uhr
- 👤 Zugewiesen: Klaus Hubber
- 🕒 Fälligkeit: 13.05.2022 21:00:00

102537 Maxima Muster

Offen

- Wasserhahn defekt
- 🕒 Kategorie: Schäden

- 🕒 Kategorie: Schäden
- 📅 Erstellt: 12.05.2022, 14:58 Uhr
- 👤 Zugewiesen: Klaus Hubber
- 🕒 Fälligkeit: 13.05.2022 10:00:00

Zurück



Filtereinstellungen

Zugewiesen an Alle

Revier Revier 2

Ebene Alle

Quelle Alle

Kategorie Alle

Gründe Alle

Filter löschen

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

Einsatzdaten

Abwesenheiten

Untergeordnete Mitarbeiter

Schulungen

Vertretung

Benachrichtigungen

Zuweisung Tickets

Zeiterfassung

Kontakte

Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie

Objekt	Kategorie
123456 - Büro Test Wating Sieben	Bitte wählen
123569 - Kindergarten Walting EINS	Bitte wählen
123580 - Büro Ingolstadt Stadt	Bitte wählen
123658 - Bürokomplex Vogel	Bitte wählen
125501 - Klinikum EINS	Bitte wählen
125502 - Klinikum ZWEI	Bitte wählen
125896 - Büro Walting Mitte	Bitte wählen
050000 - Büro Test Wating Sieben	Bitte wählen

Freigegebene Tickets werden angezeigt

Kategorie
Nicht zugewiesene Tickets
Allg. Information
Bestellung
C-Reinigung
Heizung/Sanitär
Reinigungsanforderung
Reklamation

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, dass 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 ?

App verwenden

Webseite verwenden

KeineAusgabeNamen (optional)

und folgende:

The screenshot shows a configuration window titled 'Tickets'. It contains a list of permissions, each with a checkbox and a question mark icon. The permissions are: 'TicketBearbeiten' (checked), 'TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern' (unchecked), 'TicketBearbeitenStammdaten' (unchecked), 'TicketKeinErstellen' (unchecked), 'TicketLesen' (checked), 'TicketNurZugewiesene' (unchecked), 'TicketObjektAendern' (unchecked), and 'TicketPerEmailSenden' (unchecked).

Permission	Selected
TicketBearbeiten	Yes
TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern	No
TicketBearbeitenStammdaten	No
TicketKeinErstellen	No
TicketLesen	Yes
TicketNurZugewiesene	No
TicketObjektAendern	No
TicketPerEmailSenden	No

Ein Kunde soll alle Tickets seines Objektes sehen, diese aber nicht bearbeiten dürfen.

Vergeben Sie der Rechtegruppe "Kunde" folgende Rechte:

App verwenden

WebsiteLogin

Tickets lesen

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

Vergeben Sie der Rechtegruppe "Kunde" folgende Rechte:

App verwenden

WebsiteLogin

Tickets lesen

und stellen Sie folgendes ein:

**Wenn ein Ticket nach 4 Stunden noch im Status "offen" ist, soll
eine Eskalation an den Vorgesetzten verschickt werden.**

Diese Einstellung können Sie pro Ticketkategorie vornehmen:

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

Kategorie Ticketsystem Schäden bearbeiten

Stammdaten

Workflow

Rechte Ticketsystem Felder

Freigabe Mitarbeiter

Zuweisung Tickets

Workflow

Status	Nachfolger	Automatischer Aktionswechsel ?
Offen	<div>× Erledigt ×</div> <div>× Erledigt (Nachweis offen)</div> <div>× Geschlossen</div> <div>× In Bearbeitung</div>	Keine

Hier können dann E-Mails hinterlegt werden.

Eskalation bearbeiten

Benachrichtigung nach...

4 Stunden

Art der Benachrichtigung

Email

Email-Benachrichtigung

chef@kleanapp.de

Speichern

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" gesetzt, wenn der Status dann noch "offen" ist.

Kategorie Ticketsystem Schäden bearbeiten

Stammdaten	Workflow	Rechte Ticketsystem Felder	Freigabe Mitarbeiter	Zuweisung Tickets
------------	----------	----------------------------	----------------------	-------------------

Workflow

Status	Nachfolger	<u>Automatischer Aktionswechsel</u> ?
Offen	<div>× Erledigt ×</div> <div>× Erledigt (Nachweis offen)</div> <div>× Geschlossen</div> <div>× In Bearbeitung</div>	Keine
In Bearbeitung	<div>× Erledigt ×</div> <div>× Erledigt (Nachweis offen)</div> <div>× Geschlossen × Offen</div>	4 Stunden

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:

X

Wiedervorlage / Neuanlage	nach ... Tagen	Basis
Erledigt ▼	30	Erstelldatum

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

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

X

Wiedervorlage / Neuanlage	nach ... Tagen	Basis
Erledigt ▼	30	Erstelldatum

Bewertung des Tickets nach... ?

Erledigt ▼

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:

Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv

120

Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv

Keine Auswahl

Sie geben eine feste Zeit ein:

Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv

Erledigungsfrist

Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv

14:00

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 eine Benachrichtigung verschickt.

Benachrichtigung vor Fälligkeit

4 Stunden

Benachrichtigung überfällige Tickets

4 Stunden

Benachrichtigung per E-Mail an (überfällige Tickets)

× Benjamin Blümchen × Fred Feuerstein

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 eine Benachrichtigung verschickt.

Benachrichtigung vor Fälligkeit

Automatisch

Benachrichtigung überfällige Tickets

X 4 Stunden

Benachrichtigung per E-Mail an (überfällige Tickets)

× Benjamin Blümchen × Fred Feuerstein

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 Mitarbeiter

Zuweisung Tickets

Stammdaten

Name

Information - Intern

Zugelassene Objektgruppen

× Verwaltung SÜD

Ticketkategoriegruppe

Keine Auswahl

Freigabe für das Erstellen durch anonyme Personen



Nein

Bei nicht-Admins nur erstellte und zugewiesene Tickets zeigen

Nein

Aktiv ?

Ja

Automatisch der Objektleitung zuweisen

Ja

Kopieren nach Kunde...

Bitte wählen



Abbrechen

Speichern

Wie kann der Workflow für eine Ticketkategorie angepasst werden

Eine ausführliche Beschreibung finden Sie hier:

<https://www.kleanapp.net/de/Knowledgebase/View/381>

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":



Ticket anlegen

1

Wer meldet?

NAME

Maxima Muster

ADRESSE

Optional

TELEFON

Optional - für SMS-Benachrichtigungen

E-MAIL

test@kleanapp.de

2

Wo tritt Ihr Anliegen auf?

Bitte Objekt wählen

3

Was ist Ihr Anliegen?

KATEGORIE

Sonderreinigung

FÄLLIGKEITSDATUM



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.

Bild aufnehmen

Bild aufnehmen (2)

Bild aufnehmen (3)

WEITERE ANGABEN

Menge (Std.)

0,0000

Menge (m²)

0,0000

Material

Keine Auswahl

Auftrag abgeschlossen?

Nein

Abschicken

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

Freigabe Mitarbeiter

Zuweisung Tickets

Berechtigungen für die Benutzerdefinierten Felder im Ticketsystem für Kategorie **Sonderreinigung**

Rechtegruppe	Auftrag abgeschlossen?	Bestätigter Corona Verdacht	Corona Verdacht; Testergeb
	Alle	Alle	Alle
	Keine	Keine	Keine
Bereichsleitung	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
DL + Ticket	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Hausmeister-/Winterdienst	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Kunde	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Kunde + Ticket	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Kunde FK	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>
Mitarbeiter nur Formulare	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Objektleitung	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Reing. Kraft	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>
Reinigungskraft	Anzeigen <input checked="" type="checkbox"/> Bearbeiten <input checked="" type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>	Anzeigen <input type="checkbox"/> Bearbeiten <input type="checkbox"/>

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 -> Objektgruppen -> 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

Berechtigungen für das Ticketsystem für Objektgruppe **Verwaltung NORD**

Ticketkategoriegruppe 'Angebot'		Abrechnung	Erledigt
		Alle Keine	Alle Keine
Bereichsleitung	X	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DL + Ticket		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hausmeister-/Winterdienst		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kunde		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kunde + Ticket		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kunde FK		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Objektleitung	X	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reing. Kraft		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reinigungskraft		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>