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									
Ansprechpartner	Dokumente	Einsatzda	aten	GPS-Bereich	Individuelle Überschrift				
			Büro	gebäude Hip					
			2255						
			Num	mer (2)					
			Num	mer (3)					
			Pfeff	erminzia					
			Ja						
			Maxi	ma Muster					
	rogebäude Hi Ansprechpartner	Ansprechpartner Dokumente	Ansprechpartner Dokumente Einsatzda	rogebäude Hip bearbeiten Ansprechpartner Dokumente Einsatzdaten Büror 2255 Num Num Sum	Burogebäude Hip bearbeiten Ansprechpartner Dokumente Einsatzdaten GPS-Bereich Bürogebäude Hip 2255 Nummer (2) Nummer (3) Pfefferminzia Ja Ja Maxima Muster				

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

Wer meldet?		
NAME	ADRESSE	
Name	Optional	
TELEFON	E-MAIL	k
Optional - für SMS-Benachrichtig	ungen Dptional - für E-Mail-B	Senachrichtigungen
Wo tritt Ihr Anliegen auf?		
Bitte Objekt wählen		X
FÄLLIGKEITSDATUM	Bitte Kategorie wähler	n x -
Bitte versuchen Sie in einer knap besser und schneller können wir	pen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je ge Ihnen helfen.	nauer die Angaben sind, um so
Bild aufnehmen	Bild aufnehmen (2)	Bild aufnehmen (3)

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":

🔝 KleanApp							+ Neues Ticket arleg	m 💽 Mari	na Muster 🗸 💼	Sprache ändern 👻
	0	Objekt Bürokomplex Vogel bearbeiten					Bürokomplex Vogel×			
M. Dashboard	< 54	ammdaten	Ansprechpartner	Dokumente Einsatz	Individuelle Überschriften Benachrichtigungen					
🖶 Jetzt bestellen	Zu	igeviesene	Mitarbeiter Zuweisung	Tickets Scannen	Automatische Planun	g Leistungsverzeichnis	Zugelassene Artikel	LOSCHEN	4	
Dokumente										
🗯 Schulungen	< Be	enachrich	bgungen					\sim		
Qr Ohat		-	Bei Unterschreitung	Bei Unterschreitung	Vor einer geplanten	Bei Kontrolle ausserhalb	Bei	Bei neuen	Vor Falligkeit	Bei Warnungen
Termine 1	<	etar Denter	Nonsrosooyeks	Raum	Kontrolle	GP3-Dereich	Ticketanderunger	TICKETS	Des lickets	scans
Scannen	< M	luster	E-Mail	Push	E-Mail	Push	Push	Push	E-Mail Push	E-Mai Push
& Berichtswesen	< .							Nobinummer		
Geplante Kontrollen	< N	adine Ninch	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail Push	E-Mail
E Raumbuch			Keine Mobilrummer	Keine Mobilnummer	Kaine Mobinummer	Kaine Mobinummer	Kaine Mobilrummer	Haine Mobilitymmer	Kine Mobinummer	Kaine Mobinummer
Stammdaton	< T	anja Schön	E-Mail	E-Mail	E-Mai	E-Mail	E-Mai	E-Mail	E-Mail	E-Mail
32 Objektgruppen			Keine Mobilnummer	Keine Mobilnummer	Kaine Mobinummer	Kaine Mobilhummer	Kaine Mobilnummer	Kaine	aine Mobinummer	Kaine Vobinummer
🖨 Objekto								Contraction of the second		
 Gebäude 				Speichern			Benad	hrichtigungsübe	rsicht	
j≣ Ebenen										
Kontrollobjekte										

Zur Benachrichtigungsübersicht kommen Sie über den grünen Button (siehe Bild oben):

Alle Objektgruppen		Х т	Bei neuen Tickets		Х. т	× •		
bjekte 2251	- Supermarkt A bis	7703 - Home Hi	p					
	2251 - Supermarkt A	2254 - Bürogebäude München 12	2255 - Bürogebäude Hip	2256 - Bürokomplex MAXI	5501 - Klinikum EINS	5502 - Klinikum ZWEI	7701 - Friedr Ebert- Str.	
Klaus Hubber	E-Mail Push Keine Mobilnummer				E-Mail Push Keine Mobinummer	E-Mail Push Keine Mobinummer		
Aaxima Muster	E-Mail Push Kaine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilhummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobinummer	E-Mail Push Kaine Mobinummer	E-Mail Push Keine Moblinummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	
Nadine Münch	E-Mail Push Kaine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilhummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobinummer	E-Mail Push Kaine Mobinummer	E-Mail Push Keine Moblinummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	
Vathalia Nümberg	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilhummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobinummer	E-Mail Push Kaine Mobinummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	
fanja Schön	E-Mall Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilinummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine	E-Mail Push Keine	E-Mail Push Keine Mobilnummer	

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.

Alle Benachrichtigungen für TicketNeu für die zugewiesenen Objekte der gewählten Benutzer setzen	e
Mitarbeiter X Maxima Muster	×
Kanal	
Email	~
Speichem	

Zugewiesene Tickets ändern/einstellen:

Normalerweise wird beim Objekt ein Objektleiter hinterlegt (Stammdaten -> Objekte) und dieser ist bei neuen Tickets automatisch der zugewiesene Mitarbeiter. Wenn es Kategorien gibt, die den Objektleiter nicht betreffen, kann dies für eine Kategorie geändert werden:

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

Benutzer Klaus Hub	ber bearbeiten						
Stammdaten Objektzuordnung	Einsatzdaten Abwesenheiten	registrierte Geräte	Kopieren	Schulungen	Vertretung	Benachrichtigungen	Zuweisung Tickets
Scans Kontakte							
Automatische Zuweisung der Ti	ickets nach Ticketkategorie		Freigegeb angezeigt	ene Ticketka)		Tickets dieser Kate	gorien werden
Objekt	Kategorie		Not Not Not	newiesene Ticket	4		
2251 - Supermarkt A	Bitte wählen		✓ Restellur	ng Reinia an			
5501 - Klinikum EINS	× Schäden	×	✓ Coronario ✓ Führerso ✓ Rektama	cheinkontrolle			
5502 - Klinikum ZWEI	× Schäden	×	Schäder	einiauna			
Firmenzentrale Waiting	Bitte wählen		Urlaubsa	intrag			
Urlaubsantrag	Bitte wählen			Speichern			
Could up							
эрислит							

Hier können Sie auf der linken Seite die "Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie" einstellen. Beispielsweise Tickets der Kategorie Schäden sollen nicht dem Objektleiter zugewiesen werden, sondern dem Benutzer Klaus Hubber für die Objekte Klinikum EINS und Klinikum ZWEI.

Auf der rechten Seiten 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 rechte oder die Rechte der linke 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.

	Stammdaten	Objektzuordnung	Einsatzdaten	Abwesenheiten	registrierte Geräte	K
	Klaus Hubber	r				
	Anrede ?	He	err		~	
	Vor- und Nachna	me ? Kla	us Hubber			
	Personalnummer	? 568	39			
	Position ?	Re	einigungskraft		~	
	E-Mail ?			I		
	Mobilnummer	?	Mobilnummer			
>	Tägliche E-Mail ü überfällige Ticket	iber Ne s	in		~	
	Administrator	Ne	in		*	
	User ist aktiv	Ja			~	
I	Führerscheinkon	trolle Ja			~	

Benutzer Klaus Hubber bearbeiten

Sonstiges:

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

Für gesonderte Prozesse gibt es weitere Parameter