

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:

Kategorie Ticketsystem verwalten

Neuer Eintrag

| | |
|------------------------------|-------------|
| Name | Bestellung |
| Defekt an Hausmeister melden | Reklamation |

Gruppen bearbeiten

Kategorie Ticketsystem bearbeiten

Name: Sonderreinigung

Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv
240

Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv
Keine Auswahl

Abbrechen 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:

The screenshot shows a user interface for managing ticket categories. On the left, a main window titled "Kategorie Ticketsystem verwalten" contains a sidebar with categories: Name, Bestellung, Defekt an Hausmeister melden, and Reklamation. A green button labeled "Gruppen bearbeiten" is highlighted with a red oval. A blue button labeled "Neuer Eintrag" is also highlighted with a red oval. A modal window titled "Gruppen Ticketkategorie bearbeiten" is open, showing a form with a single input field labeled "Name" containing "Angebot". A red arrow points from the "Neuer Eintrag" button in the main window to the "Name" input field in the modal. Below the modal, another window titled "Gruppe Ticketkategorie anlegen/bearbeiten" shows a form with "Name" set to "Standard".

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.

A screenshot of the "Gruppen Ticketkategorie bearbeiten" form. It features a "Neuer Eintrag" button at the top. Below it is an input field for "Name" with "Angebot" typed in. At the bottom, there is another input field for "Name" with "Standard" typed in. The "Standard" entry is highlighted with a red oval. Buttons for "Abbrechen" and "Speichern" are at the bottom right.

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

Kategorie Ticketsystem verwalten

| 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 Angebot Standard

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

| 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.

| # | Objektgruppe | Objektnummer | Name | Bemerkung | Mit Gebäuden | Mit Ebene |
|----|--------------|--------------|---|-----------|--------------|-----------|
| 1 | | | Bürogebäude E1 | | Nein | Nein |
| 2 | | | Bürogebäude Hp | | Nein | Nein |
| 3 | | | Bürogebäude München 12 | | Nein | Nein |
| 4 | | | Bürokomplex MAXI | | Nein | Ja |
| 5 | | | Friedr.-Ebert-Str. | | Nein | Ja |
| 6 | | | Führungstr. | | Nein | Ja |
| 7 | | | Home Hp | | Nein | Nein |
| 8 | | | Klinikum EINS | | Ja | Ja |
| 9 | | | Klinikum ZWEI | | Ja | Ja |
| 10 | | | Test 123 | | Nein | Nein |
| 11 | | | Tunihalle Stadt Sonnenchein | | Nein | Nein |
| 12 | | 1235 | Vorlage Leistungserzeichn Stadt Sonnenchein | | Nein | Nein |

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 | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|---------------|---|-----------|--------------|---------------|---------------|---------------------------|-------|-------------|--|--|
| Denken Sie eine Spaltenüberschrift hierher um nach dieser Spalte zu gruppieren. | | | | | | | | | | | | |
| # | Objektgruppe | Objektnummer | Name | Bemerkung | Mit Gebäuden | Mit Elementen | Strasse | Ort | Aktiv | Erstlage UX | | |
| 1 | Bearbeiten | Pfefferminzia | Bürogebäude EI | | Nein | Nein | | Di- | Ja | 0 | | |
| 2 | Bearbeiten | Pfefferminzia | Bürogebäude Hp | | Nein | Nein | | Di- | Ja | 0 | | |
| 3 | Bearbeiten | Pfefferminzia | Bürogebäude München 12 | | Nein | Nein | | Di- | Ja | 0 | | |
| 4 | Bearbeiten | Standard | Bunkerkomplex MAU | | Nein | Ja | | Di- | Ja | 38 | | |
| 5 | Bearbeiten | Standard | Friedr.-Ebert-Str. | | Nein | Ja | | Di- | Ja | 0 | | |
| 6 | Bearbeiten | Standard | Friedrichs- | | Nein | Ja | | Di- | Ja | 0 | | |
| 7 | Bearbeiten | Standard | Home Hp | | Nein | Nein | | Di- | Ja | 0 | | |
| 8 | Bearbeiten | Standard | Klinikum EINS | | Ja | Ja | Bahnvorfeld 1 | Di-BH1811 Hippocrateum | Ja | 0 | | |
| 9 | Bearbeiten | Standard | Klinikum ZWEI | | Ja | Ja | Bahnhofstr. 1 | Di-Hippocrateum | Ja | 14 | | |
| 10 | Bearbeiten | Standard | Tisch 122 | | Nein | Nein | | Di- | Ja | 0 | | |
| 11 | Bearbeiten | Standard | Turnhalle Stadt Düsseldorf | | Nein | Nein | | Di- | Ja | 12 | | |
| 12 | Bearbeiten | Standard | Vereine Leistungssportverein Stadt Bonn/Bonnheim | | Nein | Nein | | Di- | Nein | 10 | | |
| 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 | Erledigungsfrist (Minuten) | Erledigungsfrist (Feste Zeit) | Ticketkategoriegruppe | | |
| Bestellung | Alle | | | Standard | Bearbeiten | |
| Defekt an Hausmeister melden | Alle | | | Standard | Bearbeiten | |
| Reklamation | Alle | | | Standard | Bearbeiten | |
| Sondereinigung | Alle | 240 | | Angebot | Bearbeiten | |
| 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 | | <button>Bearbeiten</button> |
| Erledigt (Nachweis offen) | Erledigt (Nachweis offen) | Nein | Nein | Nein | Nein | Ja | Ja | | <button>Bearbeiten</button> |
| Geschlossen | Schliessen | Nein | Nein | Nein | Ja | Ja | Nein | | <button>Bearbeiten</button> |
| In Bearbeitung | Bearbeitung starten | Nein | Nein | Ja | Nein | Nein | Ja | | <button>Bearbeiten</button> |
| Offen | Bearbeitung abbrechen | Ja | Ja | Nein | Nein | Nein | Ja | | <button>Bearbeiten</button> |
| Wieder geöffnet | Neu öffnen | Nein | Ja | Nein | Nein | Nein | Ja | | <button>Bearbeiten</button> |

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 | Angabe in Bearbeitung | Hier haben wir den Text: „Angabe in Bearbeitung“ eingegeben. |
| Aktion | Angabe in Bearbeitung | |
| Start | Nein | Start => Hier immer Nein eingeben. |
| Offen | Ja | Offen = Soll ein Ticket mit den Status „Angabe in Bearbeitung“ in der Übersicht „offen“ erscheinen? |
| In Bearbeitung | Ja | In Bearbeitung = Soll ein Ticket mit den Status „Angabe in Bearbeitung“ in der Übersicht „In Bearbeitung“ erscheinen? |
| Fertig (Fälligkeit) | Ja | |
| Fertig (Liste) | Nein | |
| Wird synchronisiert | Ja | Wird synchronisiert: Ja = Ticket mit dem Status wird in der App angezeigt; Nein = Ticket mit dem Status wird nicht in der App angezeigt. |
| <input type="button" value="Abbrechen"/> <input type="button" value="Speichern"/> | | |

Wir haben für unser Beispiel den Status „Angabe in Bearbeitung“, „Angabe abgegeben“, „Angabe angenommen“, und „Angabe/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 Sondereinigung | Abbrechen Speichern | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------|------------|-------|--|------------------------|--|-------------------|--|--------------------|---|-------------|---|--------------------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Zugelassene Objektgruppen <input type="button" value="Alle"/> <input type="button" value="Keine"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ticketkategoriengruppe Angebot | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Erledigungslist (Minuten) - 0: inaktiv 240 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Erledigungslist (feste Zeit) - 0: inaktiv Keine Auswahl | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Nachfolger</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Offen</td> <td>» Angebot abgegeben » Angebot in Bearbeitung</td> </tr> <tr> <td>Angebot in Bearbeitung</td> <td>» Angebot abgegeben » Angebot angenommen » Geschlossen » Offen</td> </tr> <tr> <td>Angebot abgegeben</td> <td>» Angebot angenommen » Angebot in Bearbeitung » Angebot/Auftrag erledigt » Geschlossen » Offen</td> </tr> <tr> <td>Angebot angenommen</td> <td>» Angebot in Bearbeitung » Angebot/Auftrag erledigt » Geschlossen » Offen</td> </tr> <tr> <td>Geschlossen</td> <td>» Angebot in Bearbeitung » Angebot/Auftrag erledigt</td> </tr> <tr> <td>Angebot/Auftrag erledigt</td> <td>» Angebot in Bearbeitung » Geschlossen</td> </tr> <tr> <td>Bitte wählen</td> <td>Bitte wählen</td> </tr> </tbody> </table> | | 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 |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bitte wählen | Bitte wählen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bitte wählen | Bitte wählen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bitte wählen | Bitte wählen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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**

| Ticketkategoriegruppe „Angebot“ | Bearbeitung abbrechen | Bearbeitung starten | Erledigt | Erledigt (Nachweis offen) | Neu öffnen | Schliessen |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Objektleitung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sachbearbeitung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Zeiterfassung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Ticketkategoriegruppe „Standard“ | Bearbeitung abbrechen | Bearbeitung starten | Erledigt | Erledigt (Nachweis offen) | Neu öffnen | Schliessen |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Objektleitung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Sachbearbeitung | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Zeiterfassung | <input checked="" type="checkbox"/> |

Berechtigungen speichern

Rechte-
gruppe

Rechte-
gruppe

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_Erlidigen, TicketBearbeiten_Schliessen, TicketBearbeiten_BearbeitungStarten, TicketBearbeiten_BearbeitungAbbrechen, TicketBearbeiten_NeuOeffnen | Bearbeiten | Löschen |
| Sachbearbeitung | KontrollenAdHocLesen, KontrollenPlanungErstellen, TicketLesen, TicketBearbeiten, ScansLesen, RaumbuchLesen, RaumbuchBearbeiten, KontrollenPlanen, AppVerwenden, WebsiteLogin, TicketBearbeiten_Erlidigen, TicketBearbeiten_Schliessen, TicketBearbeiten_BearbeitungStarten, TicketBearbeiten_BearbeitungAbbrechen, TicketBearbeiten_NeuOeffnen, 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 |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Pfefferminzia | <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 |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Pfefferminzia | <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.