

## **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

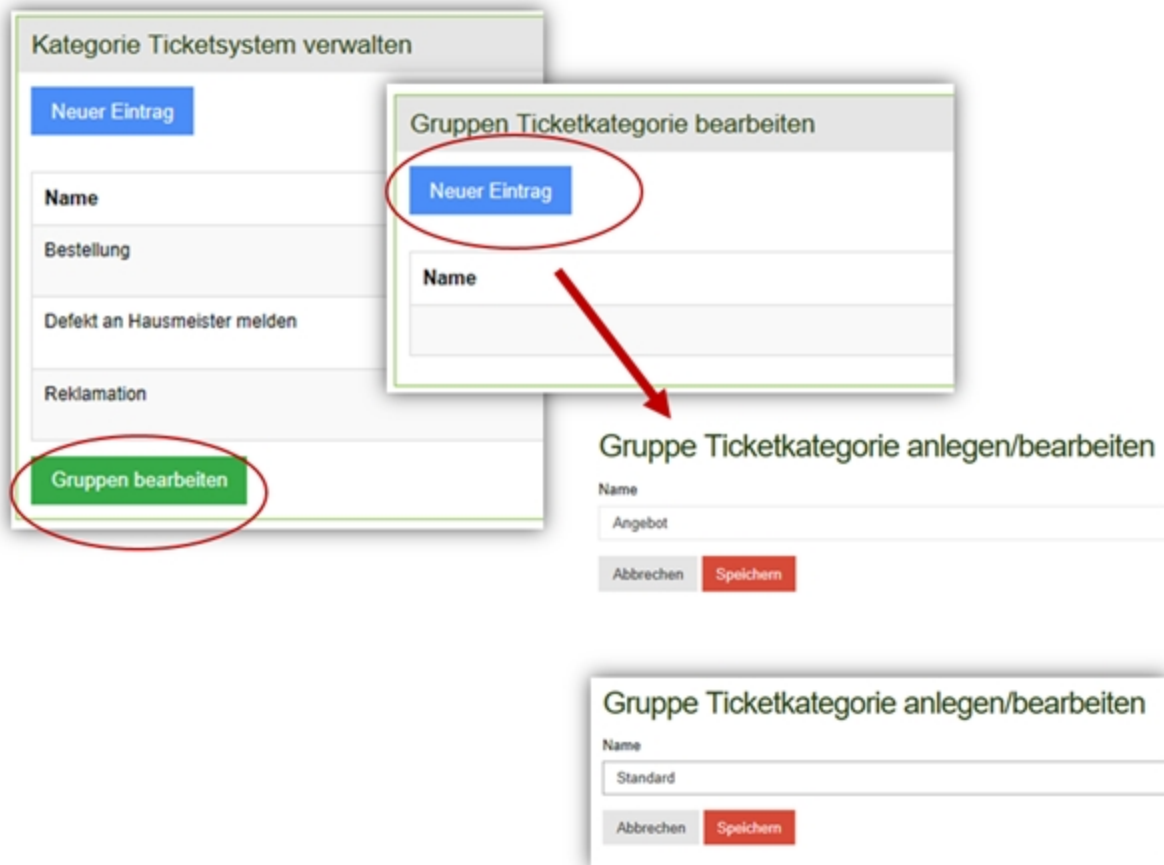
Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv

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:**



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.

The screenshot shows the 'Gruppen Ticketkategorie bearbeiten' screen. The 'Name' field is filled with 'Angebot'. Below it, the 'Standard' entry is visible.

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

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				
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.

KleanApp

Objekte verwalten

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hierher um nach dieser Spalte zu gruppieren

#	Objektgruppe	Objektnummer	Name	Bemerkung	Mit Gebäuden	Mit Ebene
Bearbeiten			Bürogebäude E1		Nein	Nein
Bearbeiten			Bürogebäude Hip		Nein	Nein
Bearbeiten			Bürogebäude München 12		Nein	Nein
Bearbeiten			Bürokomplex MAXI		Nein	Ja
Bearbeiten			Friedr.-Ebert-Str.		Nein	Ja
Bearbeiten			Frühlingstr.		Nein	Ja
Bearbeiten			Hornb. Hip		Nein	Nein
Bearbeiten			Klinikum EINS		Ja	Ja
Bearbeiten			Klinikum ZWEI		Ja	Ja
Bearbeiten			Test 123		Nein	Nein
Bearbeiten			Turmhalle Stadt Sonnenschein		Nein	Nein
Bearbeiten		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**

Daten Sie eine Spaltenübersicht hierher um nach diesen Spalten zu gruppieren

#	Objektgruppe	Objektnummer	Name	Bemerkung	Mit Gelbdruck	Mit Ebenen	Strasse	Ort	Adress	Einträge CF
<a href="#">Bearbeiten</a>	Pfefferminzia		Bürogebäude (E)		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Pfefferminzia		Bürogebäude Hg		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Pfefferminzia		Bürogebäude München 12		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Bürokomplex M&S		Nein	Ja		D-	Ja	38
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Freizeit-Ebene (E)		Nein	Ja		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Friedhofen		Nein	Ja		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Haus Hg		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Kindergarten (E)		Ja	Ja	Bahnhofstr. 1	D-11111 München	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Kindergarten (H)		Ja	Ja	Bahnhofstr. 1	D-11111 München	Ja	14
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Text 123		Nein	Nein		D-	Ja	0
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard		Turnhalle Stadt Sommerheim		Nein	Nein		D-	Ja	19
<a href="#">Bearbeiten</a>	Standard	1234	Vorlage Leistungsbeschreibung Stadt Sommerheim		Nein	Nein		D-	Nein	19

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	<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

Angebot in Bearbeitung

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

Aktion

Angebot in Bearbeitung

Start

Nein

Start => Hier immer Nein eingeben.

Offen

Ja

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

In Bearbeitung

Ja

In Bearbeitung = Soll ein Ticket mit den Status „Angebot 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.

Abbrechen

Speichern

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  
Sonderanweisung

Zugelassene Objektgruppen Alle Keine

Ticketkategoriegruppe  
Angebot

Erlösungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv  
240

Erlösungsfrist (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
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen

Speichern

```

graph LR
    Erledigt --> Geschlossen
    Geschlossen --> Wieder_geöffnet[Wieder geöffnet]
    Wieder_geöffnet --> In_Bearbeitung[In Bearbeitung]
    In_Bearbeitung --> Offen
    Offen --> Erledigt_Nachweis[Erledigt (Nachweis offen)]
    Erledigt_Nachweis --> Erledigt
    
```

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	Bearbeitung abbrechen	Bearbeitung starten	Erledigt	Erledigt (Nachweis offen)	Neu öffnen	Schliessen
Objektgruppe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sachbearbeitung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zu erfassung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rechtegruppe

Ticketkategoriegruppe	Bearbeitung abbrechen	Bearbeitung starten	Erledigt	Erledigt (Nachweis offen)	Neu öffnen	Schliessen
Objektgruppe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sachbearbeitung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zu erfassung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Rechtegruppe

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
Pflegehinia	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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