Benachrichtigung Ticketsystem

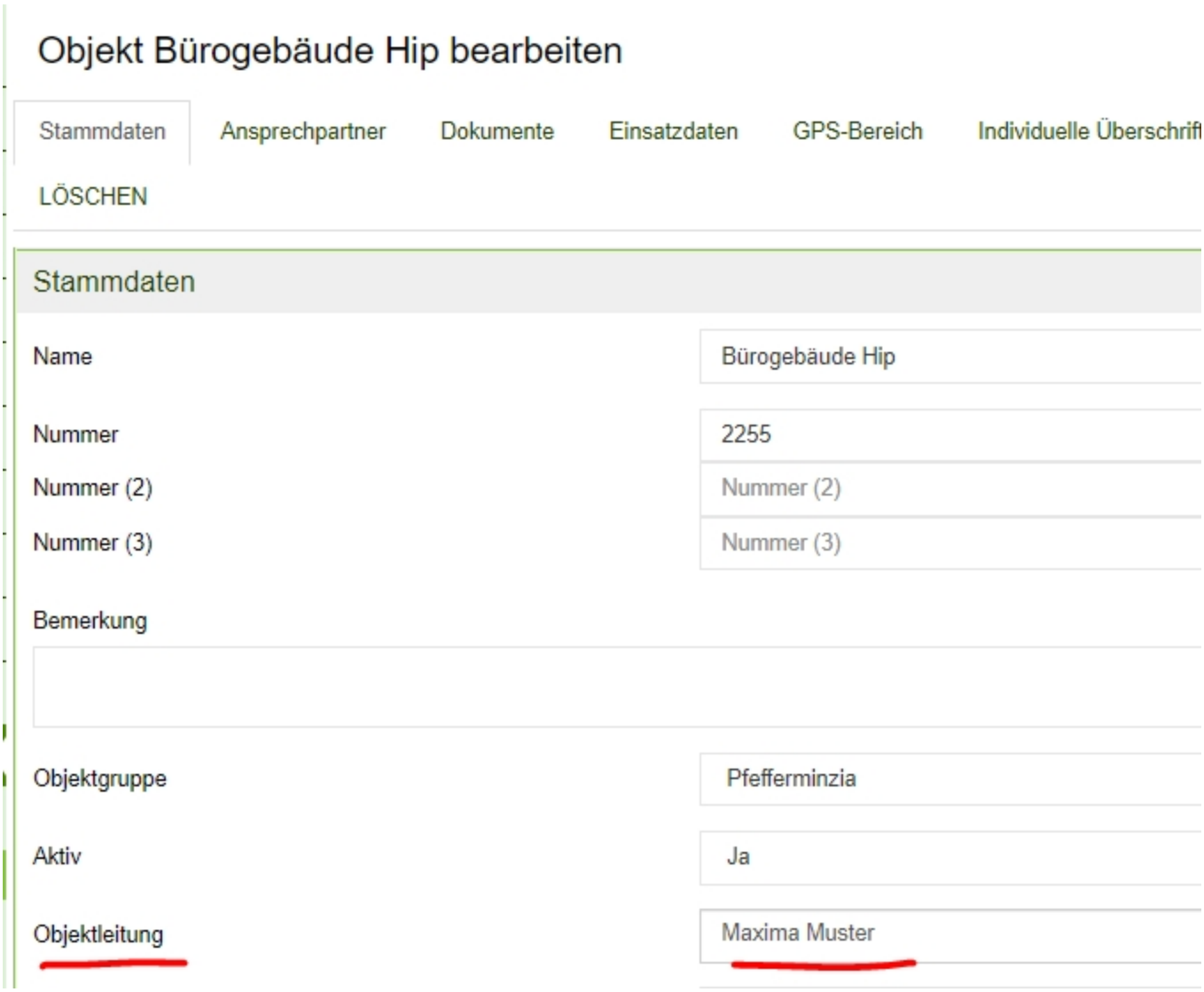
Sie können in KleanApp einstellen wer bei neuen Tickets per E-Mail, Push oder SMS benachrichtigt werden soll.

Nach folgenden Regeln werden vom System automatisch Benachrichtigungen zum Ticketsystem verschickt:

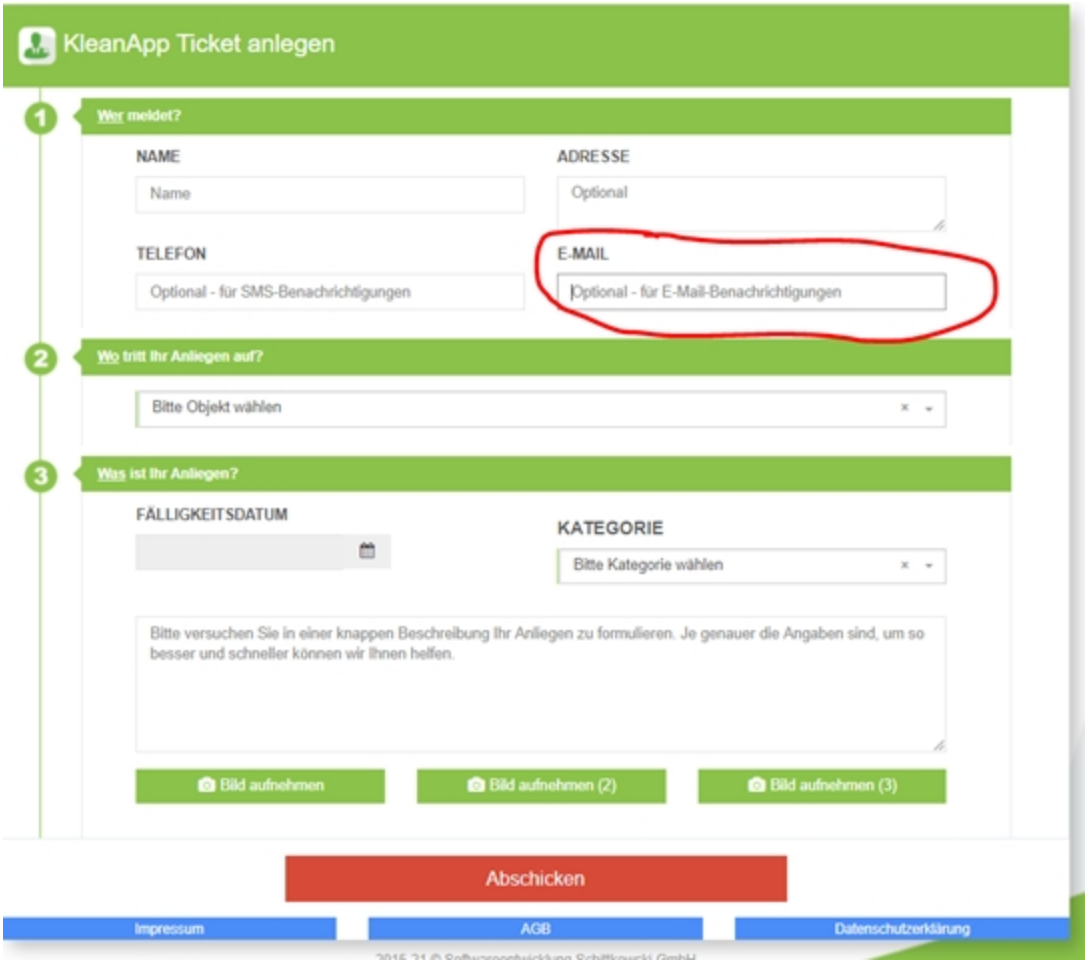
Ersteller des Tickets oder der zugewiesene Nutzer bekommt bei einem neuen Ticket oder bei einer Statusänderung des Tickets eine Benachrichtigung.



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.

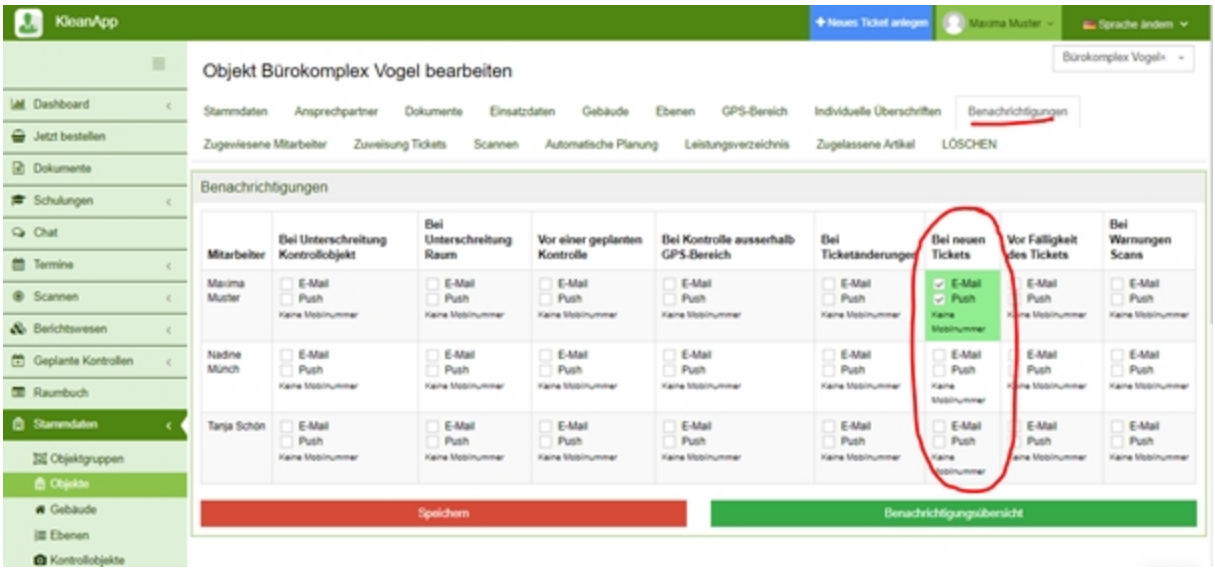


Wenn über den Link beim Objekt ein Ticket erstellt wurde, bekommt der Ersteller die Benachrichtigung, wenn er seine E-Mail angegeben hat.

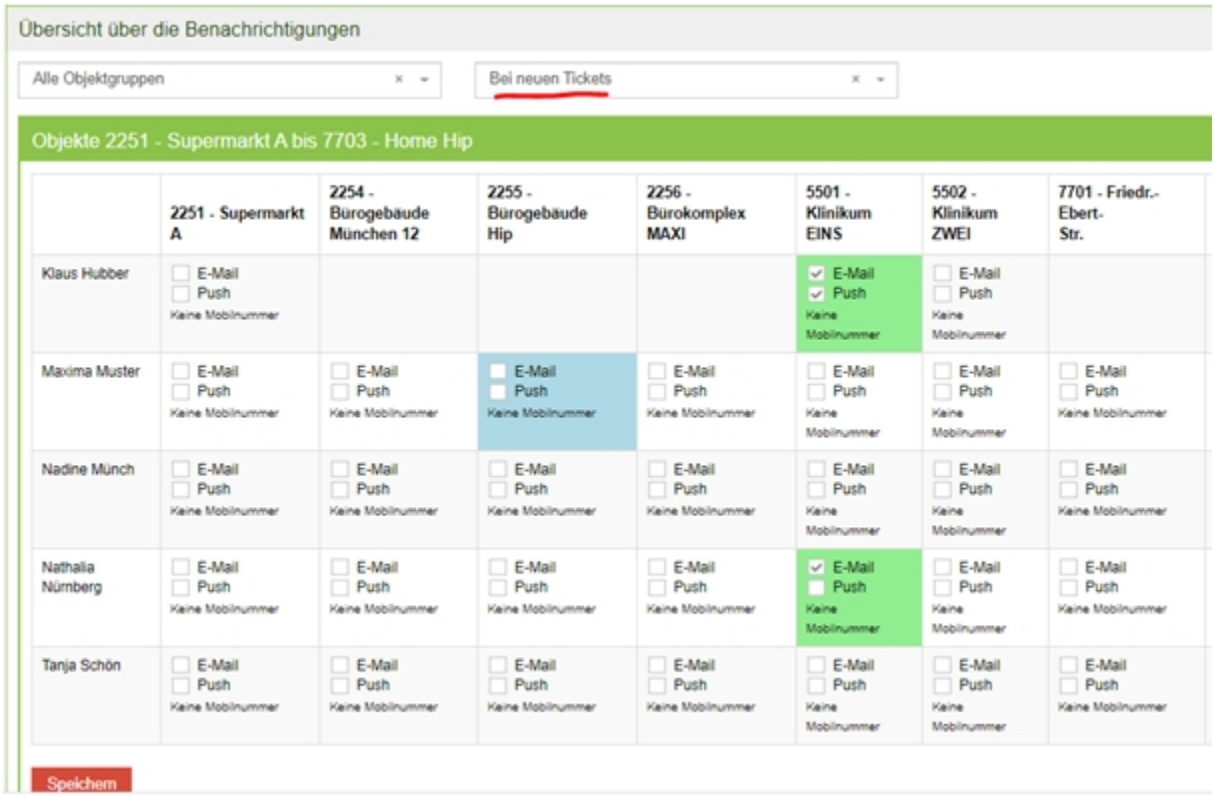


Ein Admin oder andere Mitarbeiter, die dem Objekt zugeordnet sind, bekommen nicht automatisch eine Benachrichtigung zu den Tickets.

Diese Benachrichtigung kann beim Objekt oder über die Benachrichtigungsübersicht eingestellt werden: Stammdaten -> Objekte -> Bearbeiten -> Tab „Benachrichtigungen“:

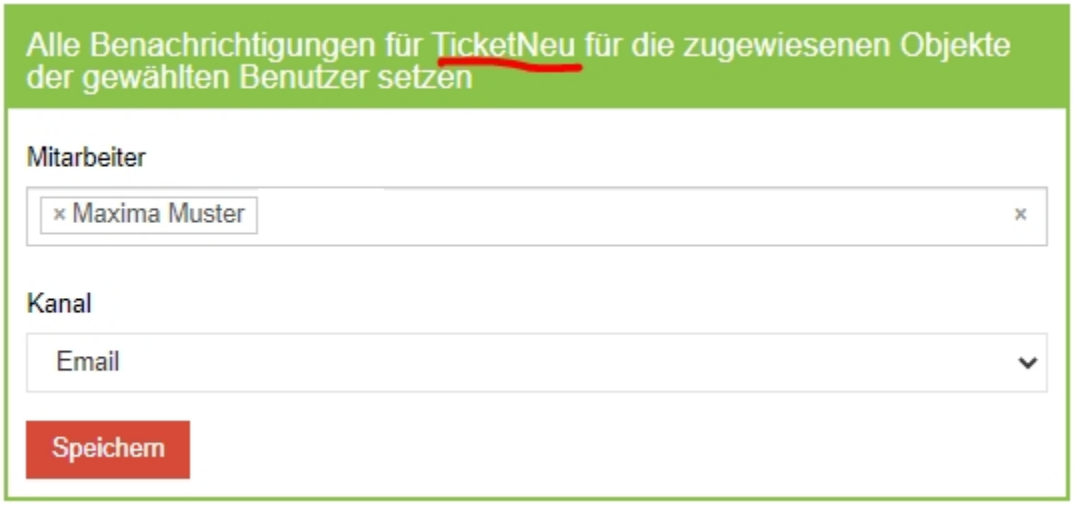


Zur Benachrichtigungsübersicht kommen Sie über den grünen Button (siehe Bild oben):



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.

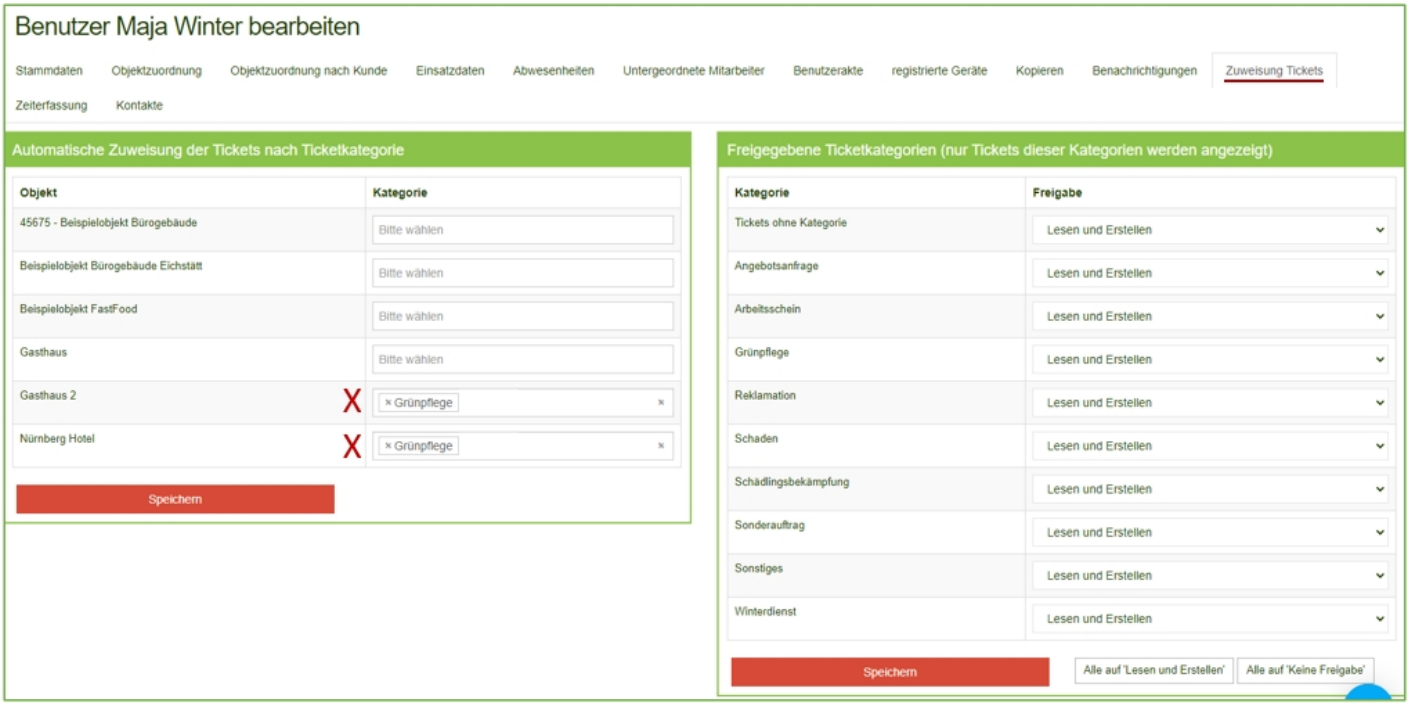
Wenn Sie die Einstellungen für alle Objekte ändern möchten, können Sie dies unten auf der Seite eingeben. Wichtig: Wählen Sie oben rechts auf der Seite erst den Anlass aus! Dieser wird Ihnen unten in der Box nochmal angezeigt (im Beispiel TicketNeu). Jetzt können Sie einstellen, dass Maxima Muster, bei allen neuen Tickets für alle Objekte eine Benachrichtigung bekommt.



Zugewiesene Tickets ändern/einstellen:

Wenn z.B. der Objektleiter nicht für die Grünpflege oder den Winterdienst zuständig ist, kann das für die jeweilige Kategorie geändert werden, sodass nicht der Objektleiter zugewiesen wird sondern eine andere Person.

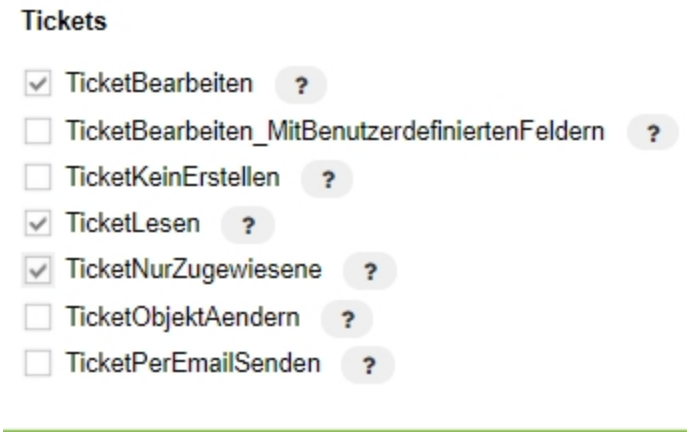
Gehen Sie dazu auf Benutzerverwaltung und beim Benutzer auf -> Bearbeiten -> Tab Zuweisung Tickets



Hier können Sie auf der linken Seite die „Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie“ einstellen. Beispielsweise Tickets der Kategorie Grünpflege sollen nicht dem Objektleiter zugewiesen werden, sondern der Benutzerin Maja Winter für die Objekte Gasthaus 2 und Nürnberg Hotel.

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.

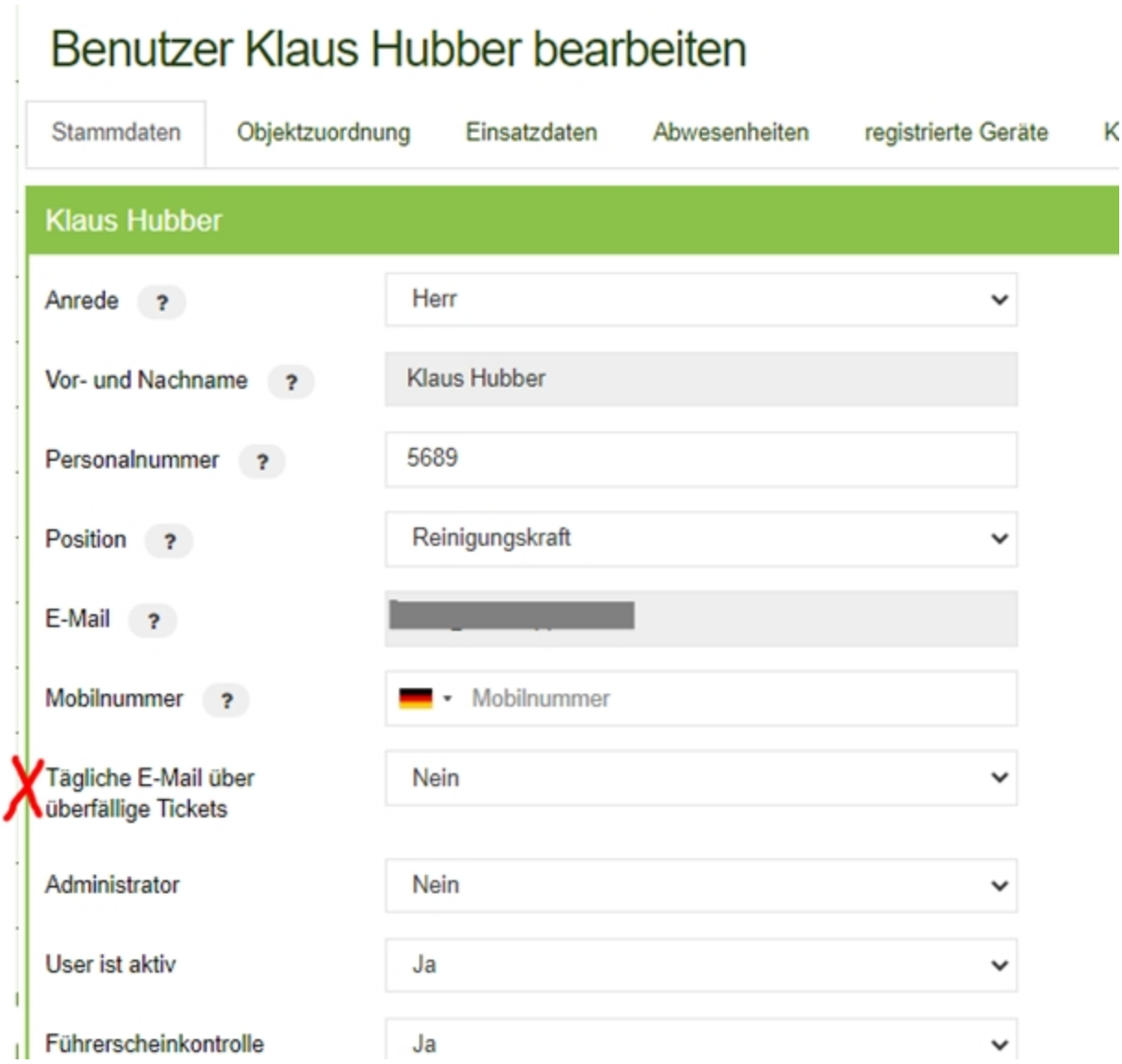
Es gibt über die Rechteverwaltung beim Benutzer noch das Recht „TicketsNurZugewiesene“ hier kann man noch genauer steuern, dass der Benutzer nur Ihm zugewiesene Tickets sieht. Dieses Recht wird eher für externe Firmen (Handwerker) verwendet und weniger für interne Mitarbeiter.



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.



Sonstiges:

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

Für gesonderte Prozesse gibt es weitere Parameter