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.



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"

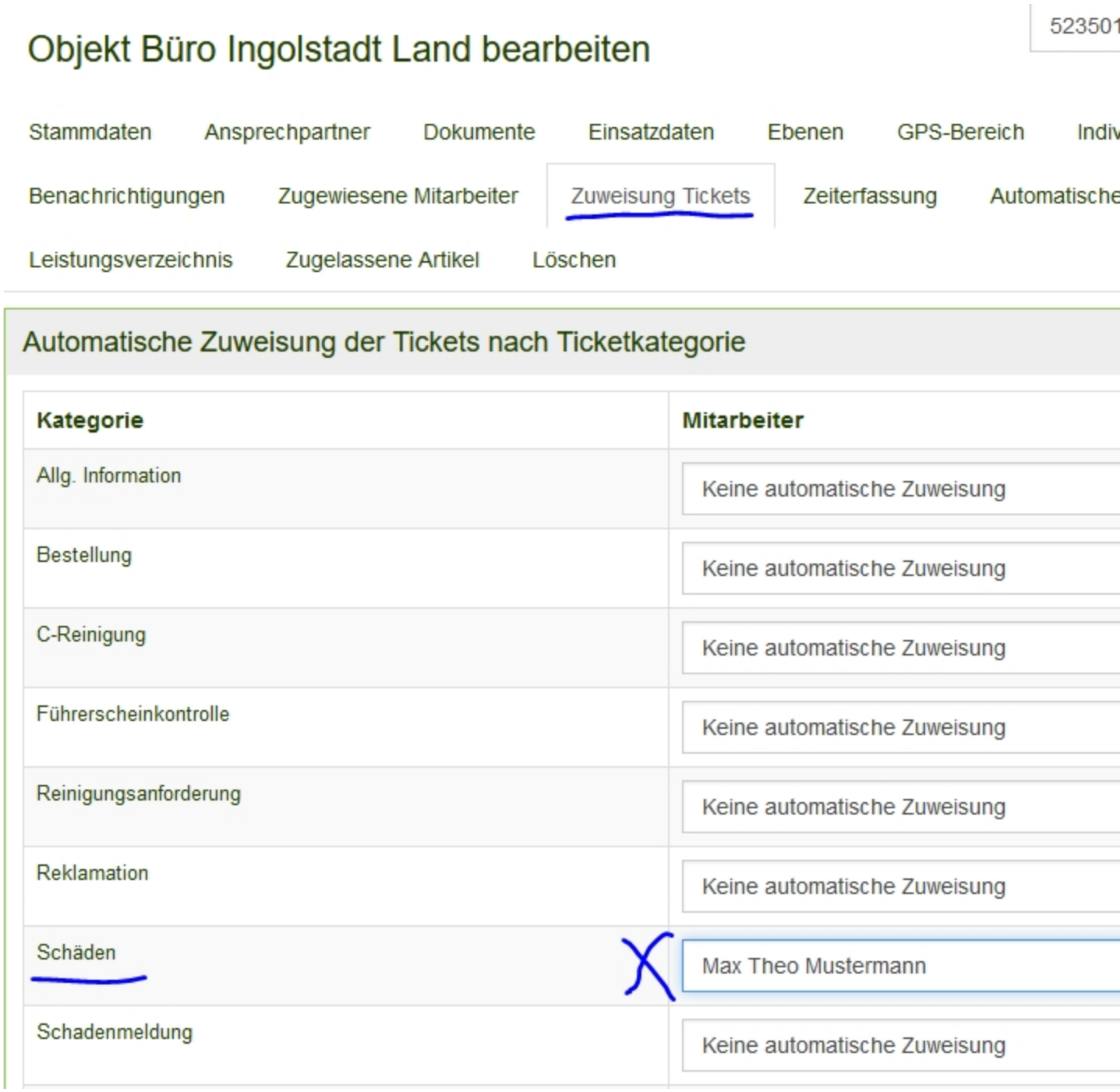
Hier können Sie "Bei neuen Tickets" , "Bei Ticketänderungen" vor "Fälligkeit des Tickets" jeweils die gewünschte Benachrichtigung Push, SMS (nur verfügbar, wenn Handynummer beim Benutzer hinterlegt ist) oder E-Mail wählen.



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)



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

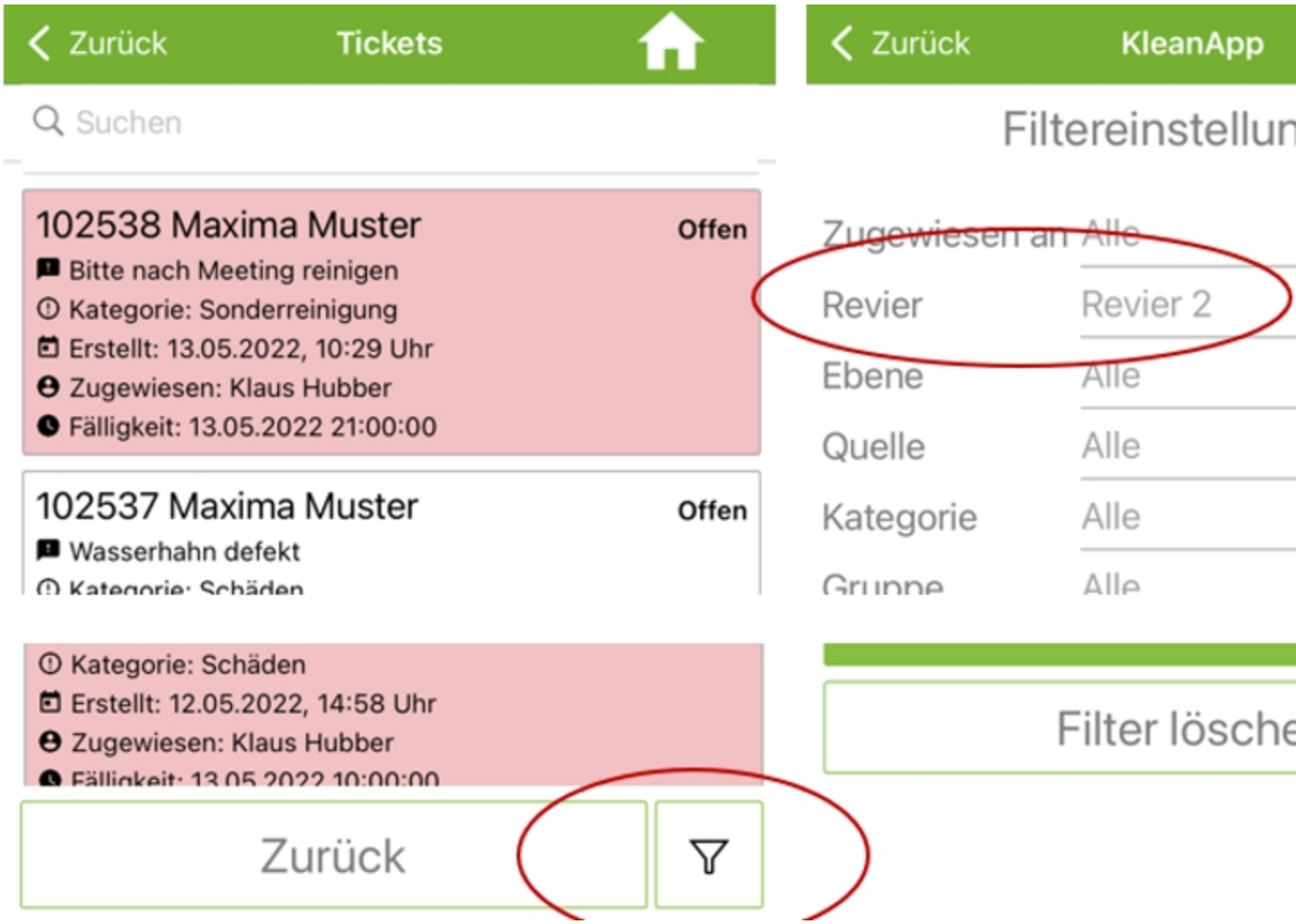


Die Reinigungskraft soll alle Tickets von Ihrem Revier sehen, auch wenn diese ihr nicht direkt zugewiesen sind.

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".



Die Reinigungskraft soll keine Tickets erstellen (Button Tickets neu entfernen).

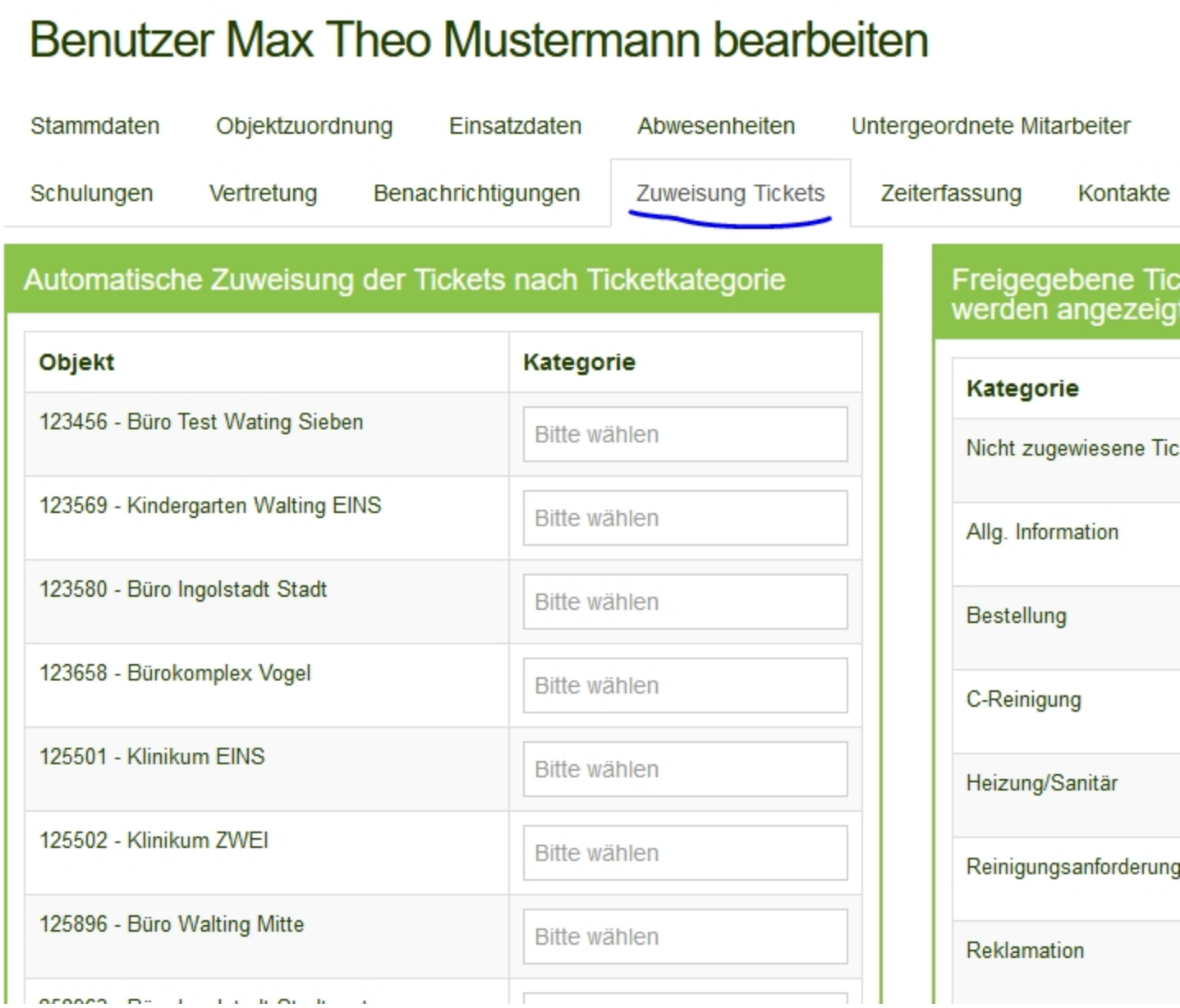
Hier in der Rechteverwaltung bei Rubrik Tickets nur "TicketsKeinErstellen" anklicken.



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.



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, das Sie ihm nur sein bzw. seine Objekte freigeben.

Bei den Rechten vergeben Sie folgende:

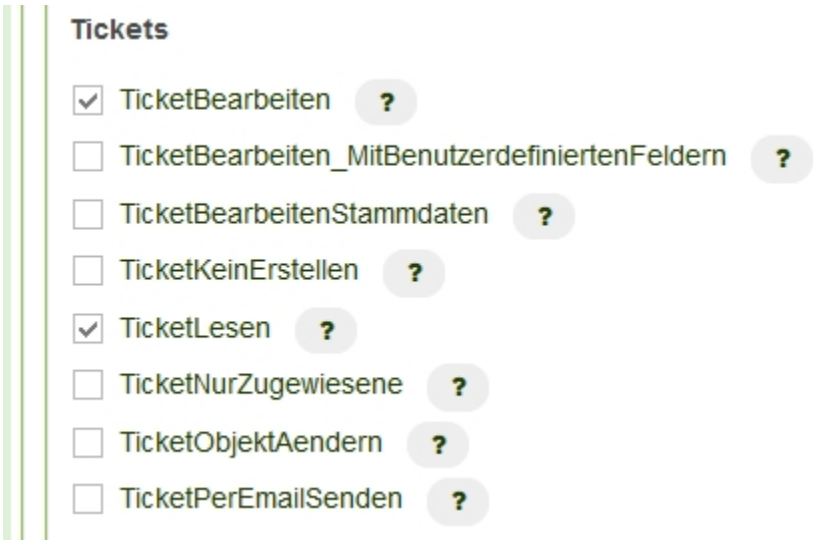


App verwenden

Webseite verwenden

KeineAusgabeNamen (optional)

und folgende:



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

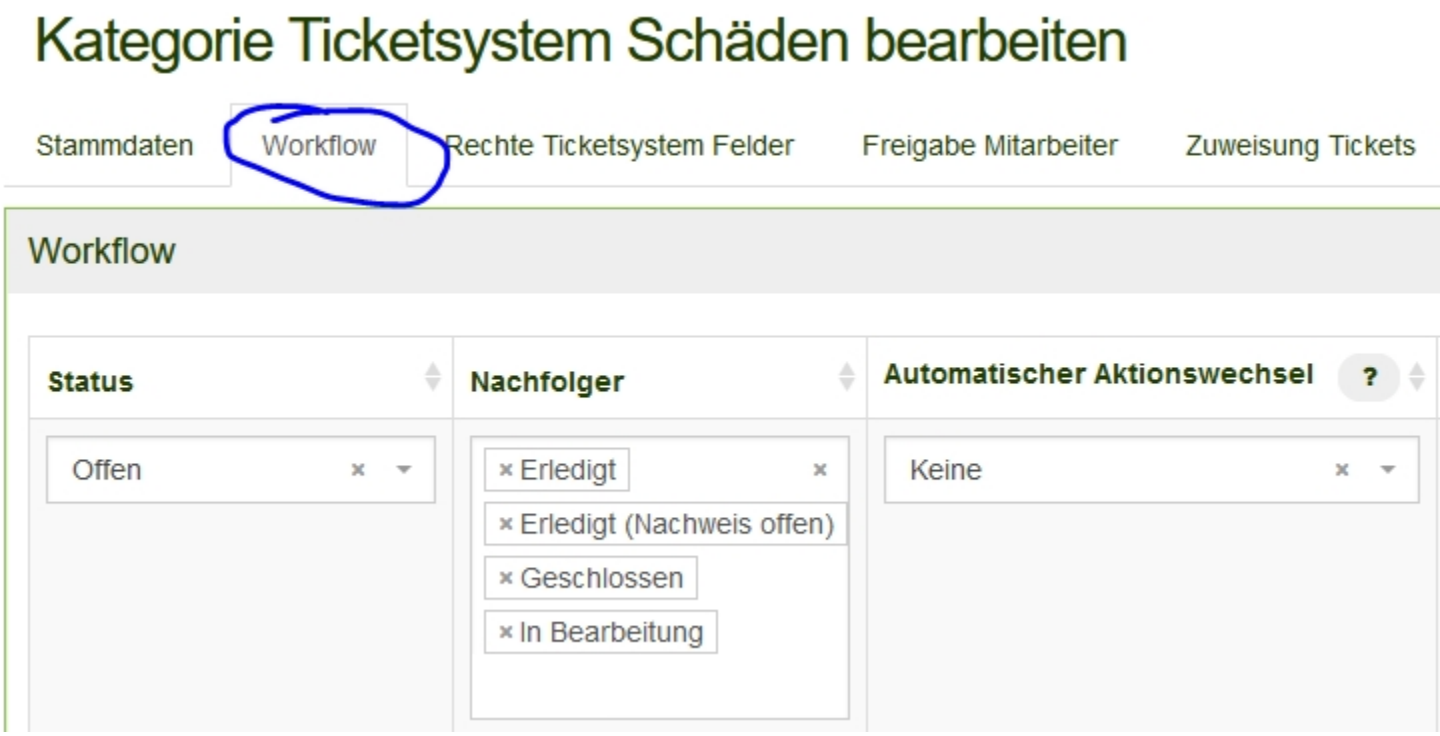
Tickets lesen

und stellen Sie folgendes ein:

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

Diese Einstellung können Sie pro Ticketkategorie vornehmen:

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



Hier können dann E-Mails hinterlegt werden.

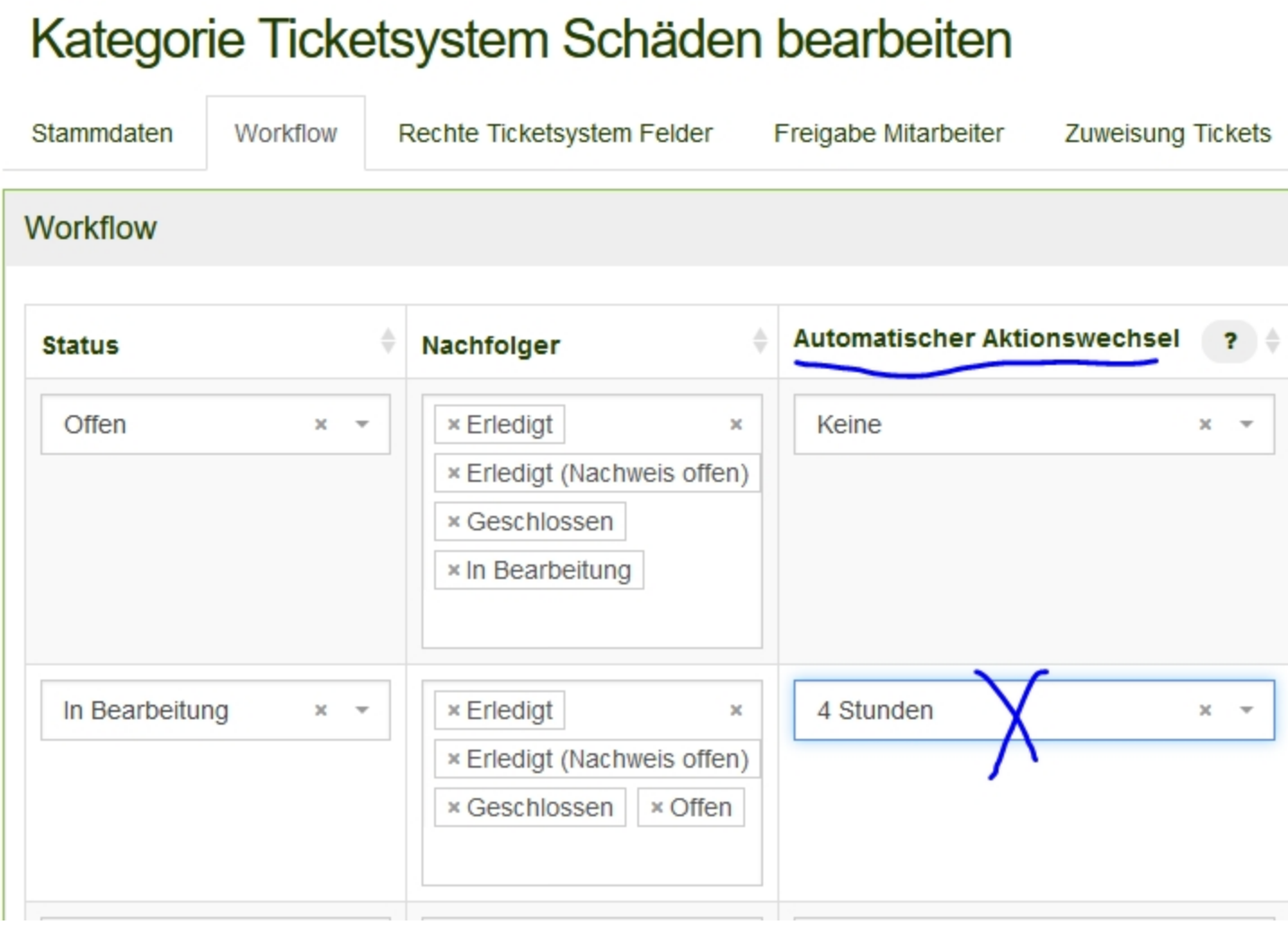


Wenn ein Ticket den Status "offen" hat, soll es automatisch nach 4 Stunden auf "In Bearbeitung" gesetzt werden.

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



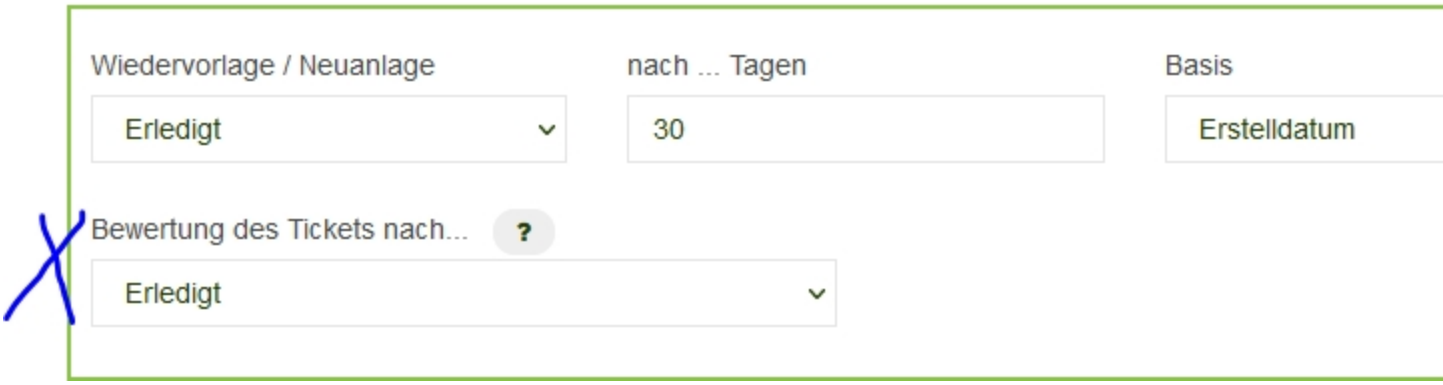
Ein Ticket wurde erledigt, nach 30 Tagen/6 Monaten etc. soll das System automatisch ein neues Ticket erstellen (z.B. Wartung Feuerlöscher; Glasreinigung)

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



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

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



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:



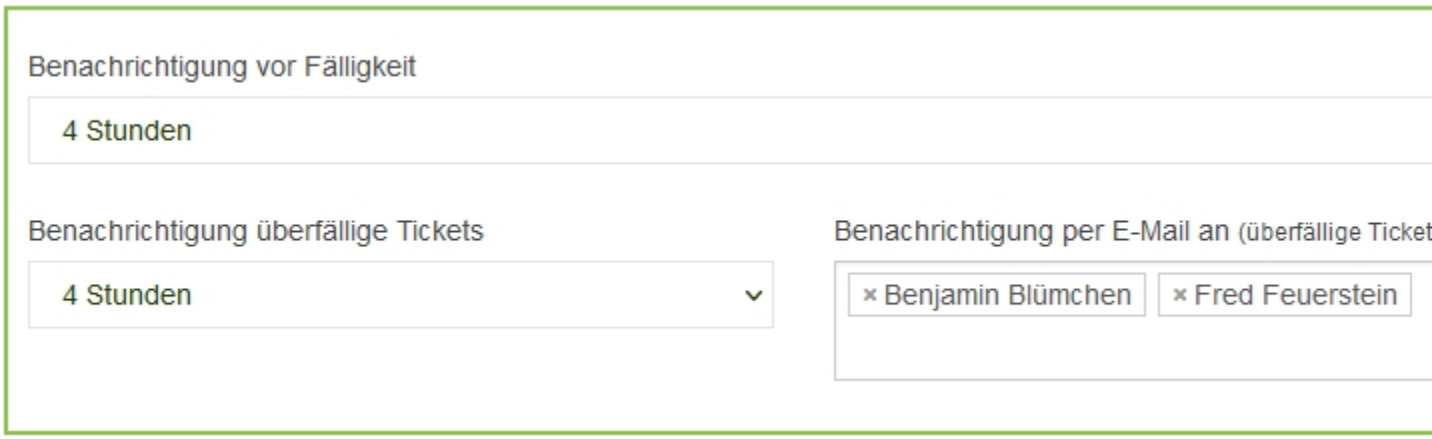
Sie geben eine feste Zeit ein:



Vor Fälligkeit der Tickets soll eine E-Mail an die Vorgesetzten versendet werden.

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

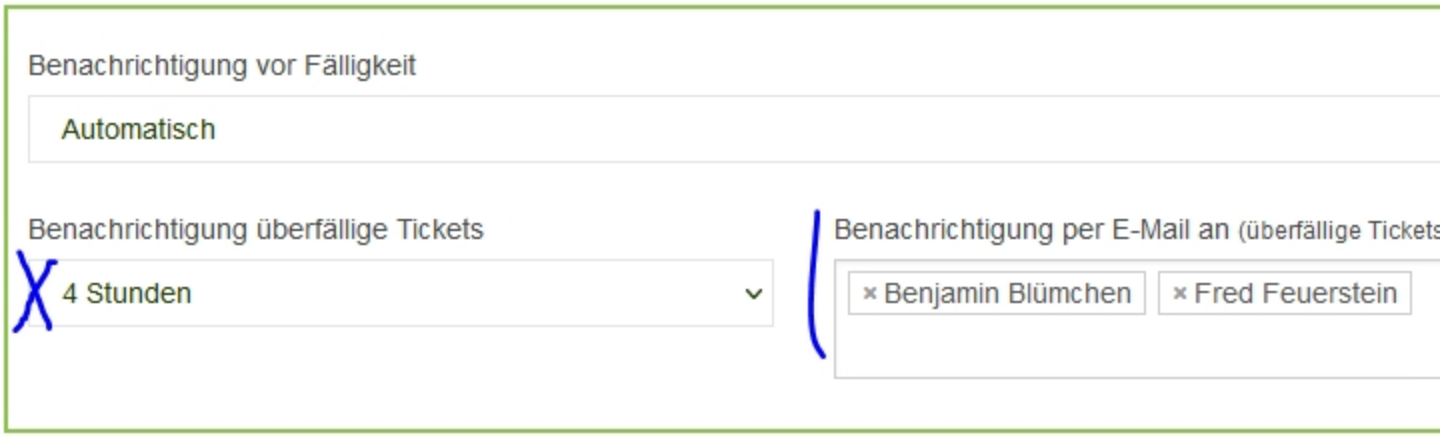
Benachrichtigung vor Fälligkeit: In diesem Beispiel wird 4 Stunden vor Fälligkeit einen Benachrichtigung verschickt.



Mehrere Personen sollen über Tickets, die bereits mehr als 4 Stunden überfällig sind, benachrichtigt werden

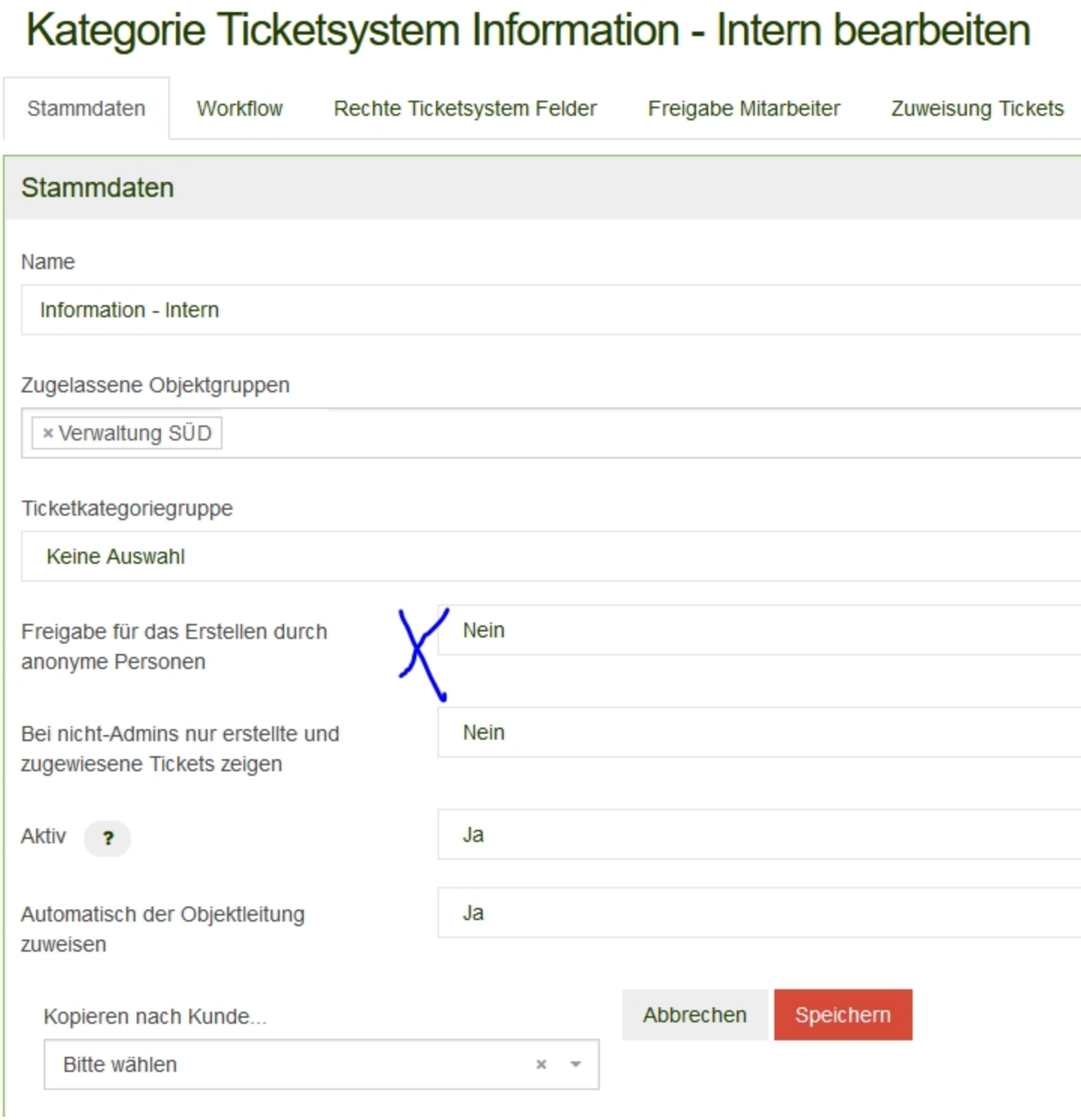
Stammdaten -> Ticketkategorie -> gewünschte Ticketkategorie wählen (bearbeiten) -> dann s.h. rechte Seite:

Benachrichtigung vor Fälligkeit: In diesem Beispiel wird 4 Stunden vor Fälligkeit einen Benachrichtigung verschickt.



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.



Wie kann der Workflow für eine Ticketkategorie angepasst werden

Eine ausführliche Beschreiben 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

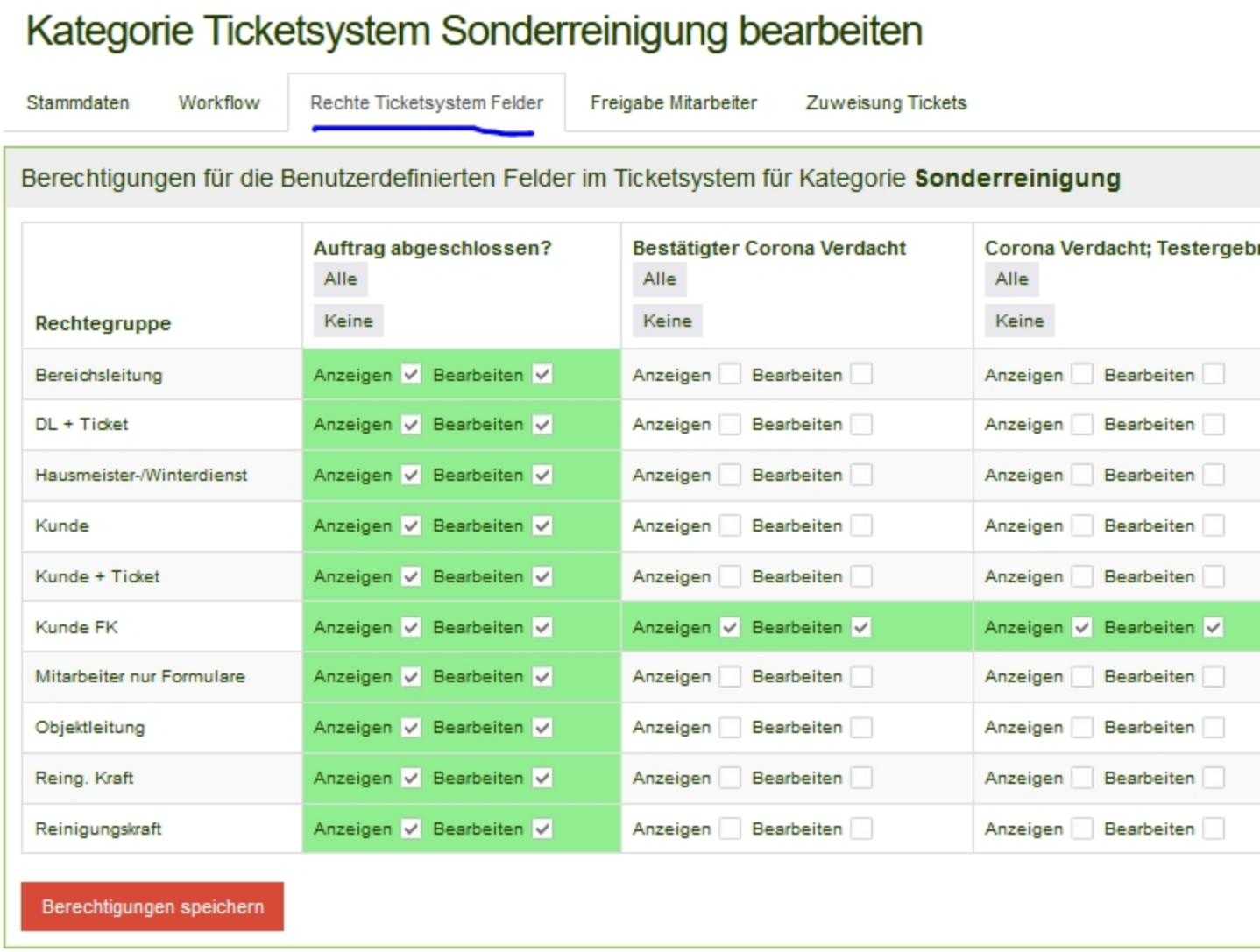
Menge (Std.)	0,0000
Menge (m²)	0,0000
Material	Keine Auswahl
Auftrag abgeschlossen?	Nein

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.



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 -> Objektegruppen -> 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** Alle Keine	**Erledigt** Alle Keine
Bereichsleitung	☑	☑
DL + Ticket	☐	☑
Hausmeister-/Winterdienst	☐	☑
Kunde	☐	☑
Kunde + Ticket	☐	☑
Kunde FK	☐	☑
Objektleitung	☑	☑
Reing. Kraft	☐	☑
Reinigungskraft	☐	☑