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.

Stammdaten Anspre	echpartner	Dokumente	Einsatzdaten	Ebene
Automatische Planung	Leistungs	sverzeichnis	Zugelassene Artikel	Lö
Stammdaten				
Name		Büro I	ngolstadt Land	
Nummer		52350)1	
Nummer (2)		Numm	ier (2)	
Nummer (3)		Numm	ier (3)	
Objektgruppe		Verwa	altung NORD	
Aktiv		Ja		

Objekt Büro Ingolstadt Land bearbeiten

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.

Objekt Bü	ro Ingolstadt	Land bearbe	iton			523501
Objekt Bu	i o ingoistaut	Land Dearbe				
Stammdaten	Ansprechpartner	Dokumente	Einsatzdaten	Ebenen	GPS-Bereich	Indiv
Benachrichtigur	ngen Zugewiese	ne Mitarbeiter Zu	uweisung Ticke	ets Zeiterfa	ssung Auto	matische
Leistungsverzei	chnis Zugelasse	ene Artikel Lösch	ien			
Benachrichti	gungen					
Mitarbeiter suc	chen					
Mitarbeiter	Bei Unterschreitung Kontrollobjekt	Bei Unterschreitung Raum	Vor einer geplanten Kontrolle	Bei Kontrolle ausserhalb GPS- Bereich	Bei Ticketänderu	ngen
Benjamin Blümchen	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	
Fred Feuerstein	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	E-Mail Push Keine Mobilnummer	

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)

Objekt Büro Ingolstadt Land bearbeiten

Stammdaten	Anspre	echpartner	Dokument	e	Einsatzdaten	Ebene	en GPS-B	ereich	Indiv
Benachrichtigung	gen	Zugewiesene	e Mitarbeiter		Zuweisung Tickets	Ze	iterfassung	Autom	atische
Leistungsverzeic	hnis	Zugelassen	e Artikel	Lö	ischen				

Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie

Kategorie	Mitarbeiter
Allg. Information	Keine automatische Zuweisung
Bestellung	Keine automatische Zuweisung
C-Reinigung	Keine automatische Zuweisung
Führerscheinkontrolle	Keine automatische Zuweisung
Reinigungsanforderung	Keine automatische Zuweisung
Reklamation	Keine automatische Zuweisung
Schäden	Max Theo Mustermann
Schadenmeldung	Keine automatische Zuweisung

Die Reinigungskraft soll nur Tickets sehen, die Ihr zugewiesen wurden. Sie soll andere Tickets des Objektes nicht sehen.

Hierzu benötigt die Reinigungskraft folgende Rechte:

523501

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.

Tickets
TicketBearbeiten ?
TicketBearbeiten_MitBenutzerdefiniertenFeldern ?
TicketBearbeitenStammdaten ?
✓ TicketKeinErstellen ?
TicketLesen ?
TicketNurZugewiesene ?
TicketObjektAendern ?
TicketPerEmailSenden ?

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.

Benutzer Max Theo Mustermann bearbeiten

Stammdaten	Objektzuordnung	Einsatzdaten	Abwesenheiten	Untergeordnete Mi	tarbeiter
Schulungen V	ertretung Bena	chrichtigungen	Zuweisung Tickets	Zeiterfassung	Kontakte
Automatische 2	Zuweisung der T	īckets nach Ti	icketkategorie	Freigeg	jebene Tic i angezeig
Objekt		Katego	rie	Katego	orie
123456 - Büro Test	Wating Sieben	Bitte wa	ählen	Nicht zu	gewiesene Tic
123569 - Kindergart	en Walting EINS	Bitte wa	ählen	Allg. Info	ormation
123580 - Büro Ingol	stadt Stadt	Bitte wa	ählen	Bestellu	ng
123658 - Bürokomp	lex Vogel	Bitte wa	ählen	C-Reinig	Jung
125501 - Klinikum I	EINS	Bitte wa	ählen	Heizung	/Sanitär
125502 - Klinikum 2	ZWEI	Bitte wa	ählen	Reinigur	ıgsanforderung
125896 - Büro Walt	ing Mitte	Bitte wa	ählen	Reklama	ation
050000 01 1					

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:

Stammdaten
Name
Kunde
Rechte für eingeschränkte Lizenz
Allgemein
AppVerwenden ?
BerichtsdesignerIndividualbericht ?
CovidCheckEigenkontrolle ?
CovidCheckPrüfer ?
Dashboarddesigner ?
KeineAusgabeNamen ?
RaumscanZuweisen ?
VebsiteLogin ?

App verwenden

Webseite verwenden

KeineAusgabeNamen (optional)

und folgende:



Ein Kunde soll alle Tickets seines Objektes sehen, diese aber <u>nicht</u> 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"

Katego	orie Tickets	system Schäden	bearbeiten	
Stammdaten	Workflow	Rechte Ticketsystem Felder	Freigabe Mitarbeiter	Zuweisung Tickets
Workflow				
Status	\$	Nachfolger 🔶	Automatischer Akti	onswechsel 💡 🔶
Offen	х т	× Erledigt × × Erledigt (Nachweis offen) × Geschlossen	Keine	x *

Hier können dann E-Mails hinterlegt werden.

Eskalation bearbeiten

Speichern

Benachrichtigung nach		
4 Stunden	×	Ŧ
Art der Benachrichtigung		
Email	×	Ŧ
Email-Benachrichtigung		
chef@kleanapp.de		

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.

Stammdaten Wor	kflow	Rechte Ticketsystem Felder	Freigabe Mitarbeiter	Zuweisung Tickets
Vorkflow				
Status	× A	Nachfolger	Automatischer Aktio	onswechsel ?
Offen	× *	× Erledigt × × Erledigt (Nachweis offen) × Geschlossen × In Bearbeitung	Keine	x *
In Bearbeitung	х т	× Erledigt × × Erledigt (Nachweis offen) × Geschlossen × Offen	4 Stunden	х т

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

Katagoria Tickotsystem Schäden hearbeiten

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

	Wiedervorlage / Neuanlage		nach Tagen	Basis
X	Erledigt	~	30	Erstelldatum
1				

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

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

		liacii lageli	Dasis
Erledigt	~	30	Erstelldatur

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:

Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv
120
Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv
Keine Auswahl

Sie geben eine feste Zeit ein:

Erledigungsfrist (Minuten) - 0: inaktiv

Erledigungsfrist

Erledigungsfrist (feste Zeit) - 0: inaktiv

14:00

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.

Benachrichtigung vor Fälligkeit 4 Stunden		
Benachrichtigung überfällige Tickets	,	Benachrichtigung per E-Mail an (überfällige Ticker
4 olunden		

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.

Benachrichtigung vor Fälligkeit	
Automatisch	
Benachrichtigung überfällige Tickets	Benachrichtigung per E-Mail an (überfällige Ticket Senjamin Blümchen × Fred Feuerstein

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.

Kategorie Ticketsystem Information - Intern bearbeiten

Stammdaten Workflow	Rechte Ticketsystem Felder	Freigabe Mita	rbeiter Zuweisung Tickets
Stammdaten			
Name			
Information - Intern			
Zugelassene Objektgruppen			
× Verwaltung SÜD			
Ticketkategoriegruppe			
Keine Auswahl			
Freigabe für das Erstellen du anonyme Personen	Irch Nein		
Bei nicht-Admins nur erstellte zugewiesene Tickets zeigen	e und Nein		
Aktiv ?	Ja		
Automatisch der Objektleitun	g Ja		
Kopieren nach Kunde		Abbrechen	Speichern
Bitte wählen	х т		

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":

NAME ADRESSE Maxima Muster Optional TELEFON E-MAIL Optional - für SMS-Benachrichtigungen test@kleanapp.de Wet titt Ihr Anliegen auf? Bitte Objekt wählen Was ist Ihr Anliegen? KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung * • Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Wettrere ANGABEN Menge (Sid.) 0,0000 Menge (m ²) 0,0000 Material	NAME ADRESSE Maxima Muster Optional TELEFON E-MAIL Optional - für SMS-Benachrichtigungen test@kleanapp.de Stitt Ihr Anliegen auf? Bitte Objekt wählen Sonderreinigung XATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung x Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. WEITERE ANGABEN Menge (m ²) 0.0000 Material Auftrag abgeschlossen? Nein	
Maxima Muster Optional TELEFON Coptional - für SMS-Benachrichtigungen test@kleanapp.de Se tritt hr Anliegen au? Bitte Objekt wählen Sonderreinigung * - FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung * - Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir ihnen helfen. Bitte Versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir ihnen helfen. WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Menge (m ²) 0,0000 Material	Maxima Muster Optional TELEFON Dytional - für SMS-Benachrichtigungen E-MAIL Optional - für SMS-Benachrichtigungen Istilt Anliegen auf? Bitte Objekt wählen az ist Ihr Anliegen? KATEGORIE Sonderreinigung XateGORIE Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Material Keine Auswahl Auftrag abgeschlossen?	ADRESSE
TELEFON E-MAIL Optional - für SMS-Benachrichtigungen test@kleanapp.de We tritt hr Anliegen auf? Bitte Objekt wählen Vas ist hr Anliegen? KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung × ~ Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir ihnen helfen. Image (std.) Menge (std.) Menge (m ²) Menge (m ²) Material Keine Auswahl	TELEFON E-MAIL Optional - für SMS-Benachrichtigungen test@kkenapp.de g ritt Ihr Anliegen aur? Bitte Objekt wählen az ist Ihr Anliegen? KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung × ~ Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. Image (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (Std.) Menge (std.) <td< td=""><td>Optional</td></td<>	Optional
Optional - für SMS-Benachrichtigungen Wog tritt Ihr Anliegen auf? Bitte Objekt wählen Was ist Ihr Anliegen? KATEGORIE FÅLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung × • Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Image Bid aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) Menge (Std.) Material Keine Ausswahl	Optional - für SMS-Benachrichtigungen test@kleanapp.de test@kleanapp.de <t< td=""><td>E-MAIL</td></t<>	E-MAIL
Ag tritt Ihr Anliegen auf? Bitte Objekt wählen Zas tst Ihr Anliegen? KATEGORIE Sonderreinigung × • Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitd aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Menge (m ²) 0,0000 Material	g trit Ihr Anliegen auf? Bitte Objekt wählen as ist hr Anliegen? KATEGORIE FÄLLIGKEITSDATUM Sonderreinigung × - Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte Versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. WETTERE ANGABEN Menge (m ²) 0,0000 Meterial Keine Auswahl Auftrag abgeschlossen? Nein	test@kleanapp.de
Bitte Objekt wählen Was ist Ihr Anliegen? KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung × ~ Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitd aufnehmen © Bid aufnehmen (2) WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Menge (m²) 0,0000 Material Keine Auswahl	Bitte Objekt wählen az ist hr Anliegen? KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung X Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Metrial Keine Auswahl Auftrag abgeschlossen?	
Azy ist Ihr Anliegen? KATEGORIE Sonderreinigung × • Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitd aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Menge (m ²) 0,0000 Material	At EGORIE FÅLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung * • Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitd aufnehmen Bid aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Material Keine Auswahl Auftrag abgeschlossen?	
KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung × • Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. WEITERE ANGABEN Menge (Std.) Menge (m ²) 0,0000 Material	KATEGORIE FÄLLIGKEIT SDATUM Sonderreinigung × Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung hr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bitd aufnehmen Bitd aufnehmen Bitd aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Material Auftrag abgeschlossen?	
Sonderreinigung Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bild aufnehmen Bild aufnehmen Bild aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Menge (m²) 0,0000 Material Keine Auswahl	Sonderreinigung Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen. Bild aufnehmen Bild aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0000 Menge (m*) 0,0000 Material Auftrag abgeschlossen?	FÄLLIGKEITSDATUM
Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sin besser und schneller können wir Ihnen helfen.	Bitte versuchen Sie in einer knappen Beschreibung Ihr Anliegen zu formulieren. Je genauer die Angaben sind, besser und schneller können wir Ihnen helfen.	× -
WEITERE ANGABEN Menge (Std.) Menge (m²) 0,0000 Material	WEITERE ANGABEN Menge (Std.) Menge (m²) Ø,0000 Material Auftrag abgeschlossen?	
Menge (m²) 0,0000 Material Keine Auswahl	Menge (m²) 0,0000 Material Keine Auswahl Auftrag abgeschlossen? Nein	Bild aufnehmen (2) Bild aufnehmen
Material Keine Auswahl	Material Keine Auswahl Auftrag abgeschlossen? Nein	Bild aufnehmen (2) Bild aufnehme
	Auftrag abgeschlossen? Nein	 Bild aufnehmen (2) Bild aufnehme Bild aufnehme
Auftrag abgeschlossen? Nein		 Bild aufnehmen (2) Bild aufnehme Bild aufnehme Bild aufnehme
		Bild aufnehmen (2) Bild aufnehmen (2) Bild aufnehmen (2) Bild aufnehmen (2)
Bild aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) Menge (m²) Material Ke	Bild aufnehmen WEITERE ANGABEN Menge (Std.) 0,0 Menge (m²) 0,0 Material Ke Auftrag abgeschlossen? Ne	

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.

Kategorie Ticketsystem Sonderreinigung bearbeiten

Rechte Ticketsystem Felder

Stammdaten

Workflow

Berechtigungen für die Benutzerdefinierten Felder im Ticketsystem für Kategorie Sonderreinigung				
	Auftrag abgeschlossen?	Bestätigter Corona Verdacht Alle	Corona Verdacht; Testergeb Alle	
Rechtegruppe	Keine	Keine	Keine	
Bereichsleitung	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
DL + Ticket	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Hausmeister-/Winterdienst	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Kunde	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Kunde + Ticket	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Kunde FK	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	
Mitarbeiter nur Formulare	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Objektleitung	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Reing. Kraft	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	
Reinigungskraft	Anzeigen 🗸 Bearbeiten 🗸	Anzeigen Bearbeiten	Anzeigen Bearbeiten	

Freigabe Mitarbeiter

Zuweisung Tickets

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 + Tidket		
Hausmeister-/Winterdienst		
Kunde		
Kunde + Ticket		
Kunde FK		
Objektleitung K	✓	
Reing. Kraft		
Reinigungskraft		