

## 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.

## Objekt Bürogebäude Hip bearbeiten

Stammdaten

Ansprechpartner

Dokumente

Einsatzdaten

GPS-Bereich

Individuelle Überschrift

LÖSCHEN

### Stammdaten

Name

Bürogebäude Hip

Nummer

2255

Nummer (2)

Nummer (2)

Nummer (3)

Nummer (3)

Bemerkung

Objektgruppe

Pfefferminzia

Aktiv

Ja

Objektleitung

Maxima Muster

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



KleanApp + Neues Ticket anlegen Maxima Muster Sprache ändern

Objekt Bürokomplex Vogel bearbeiten Bürokomplex Vogel

Stammdaten Ansprechpartner Dokumente Einsatzdaten Gebäude Ebenen GPS-Bereich Individuelle Überschriften Benachrichtigungen

Zugewiesene Mitarbeiter Zuweisung Tickets Scannen Automatische Planung Leistungsverzeichnis Zugelassene Artikel LÖSCHEN

### Benachrichtigungen

Mitarbeiter	Bei Unterschreitung Kontrollobjekt	Bei Unterschreitung Raum	Vor einer geplanten Kontrolle	Bei Kontrolle ausserhalb GPS-Bereich	Bei Ticketänderungen	Bei neuen Tickets	Vor Fälligkeit des Tickets	Bei Warnungen Scans
Maxima Muster	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail <input checked="" type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer
Nadine Münch	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer
Tanja Schön	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer

Speichern Benachrichtigungsübersicht

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

Übersicht über die Benachrichtigungen

Alle Objektgruppen Bei neuen Tickets

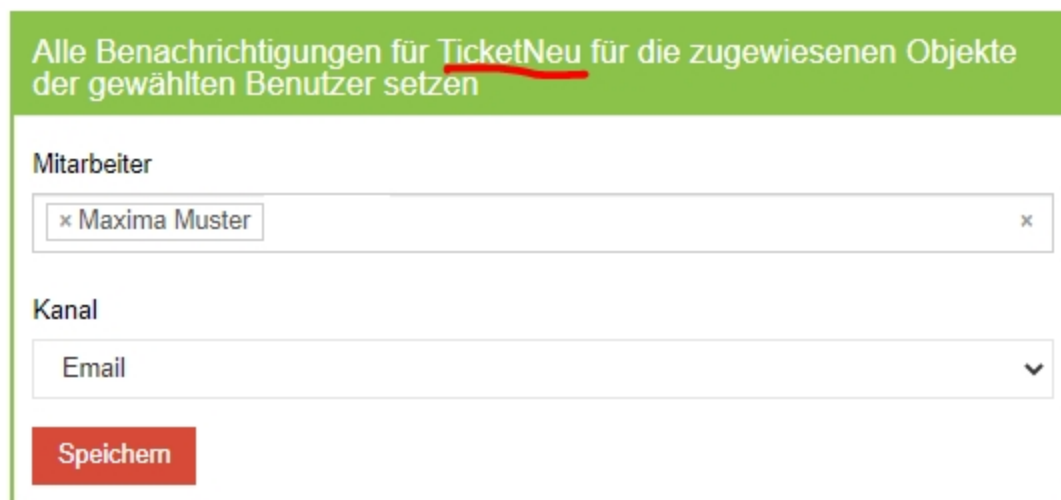
### Objekte 2251 - Supermarkt A bis 7703 - Home Hip

	2251 - Supermarkt A	2254 - Bürogebäude München 12	2255 - Bürogebäude Hip	2256 - Bürokomplex MAXI	5501 - Klinikum EINS	5502 - Klinikum ZWEI	7701 - Friedr.-Ebert-Str.
Klaus Hubber	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer				<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail <input checked="" type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	
Maxima Muster	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer
Nadine Münch	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer
Nathalia Nürnberg	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer
Tanja Schön	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Push Keine Mobilnummer

Speichern

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.



The screenshot shows a settings form with a green header. The header text is "Alle Benachrichtigungen für TicketNeu für die zugewiesenen Objekte der gewählten Benutzer setzen". Below the header, there are two sections: "Mitarbeiter" and "Kanal". The "Mitarbeiter" section has a text input field containing "x Maxima Muster" with a small "x" icon on the right. The "Kanal" section has a dropdown menu with "Email" selected and a downward arrow icon on the right. At the bottom of the form is a red button labeled "Speichern".

### **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

Benutzer Maja Winter bearbeiten

Stammdaten   Objektzuordnung   Objektzuordnung nach Kunde   Einsatzdaten   Abwesenheiten   Untergeordnete Mitarbeiter   Benutzerakte   registrierte Geräte   Kopieren   Benachrichtigungen   Zuweisung Tickets

Zeiterfassung   Kontakte

**Automatische Zuweisung der Tickets nach Ticketkategorie**

Objekt	Kategorie
45675 - Beispielojekt Bürogebäude	Bitte wählen
Beispielojekt Bürogebäude Eichstätt	Bitte wählen
Beispielojekt FastFood	Bitte wählen
Gasthaus	Bitte wählen
Gasthaus 2	X Grünpflege X
Nürnberg Hotel	X Grünpflege X

Speichern

**Freigegebene Ticketkategorien (nur Tickets dieser Kategorien werden angezeigt)**

Kategorie	Freigabe
Tickets ohne Kategorie	Lesen und Erstellen
Angebotsanfrage	Lesen und Erstellen
Arbeitsschein	Lesen und Erstellen
Grünpflege	Lesen und Erstellen
Reklamation	Lesen und Erstellen
Schaden	Lesen und Erstellen
Schädlingsbekämpfung	Lesen und Erstellen
Sonderauftrag	Lesen und Erstellen
Sonstiges	Lesen und Erstellen
Winterdienst	Lesen und Erstellen

Speichern

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 Seite 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 rechten oder die Rechte der linken 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.

## Tickets

- TicketBearbeiten ?
  - TicketBearbeiten\_MitBenutzerdefiniertenFeldern ?
  - TicketKeinErstellen ?
  - TicketLesen ?
  - TicketNurZugewiesene ?
  - TicketObjektAendern ?
  - TicketPerEmailSenden ?
- 

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.

# Benutzer Klaus Hubber bearbeiten

Stammdaten

Objektzuordnung


Einsatzdaten

Abwesenheiten

registrierte Geräte

K

## Klaus Hubber

Anrede ?	Herr
Vor- und Nachname ?	Klaus Hubber
Personalnummer ?	5689
Position ?	Reinigungskraft
E-Mail ?	
Mobilnummer ?	 Mobilnummer
<b>X</b> Tägliche E-Mail über überfällige Tickets	Nein
Administrator	Nein
User ist aktiv	Ja
Führerscheinkontrolle	Ja

### Sonstiges:

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

Für gesonderte Prozesse gibt es weitere Parameter