

Ticketsystem - Eskalation

Sie können je Ticketkategorie Eskalationen eingeben.

Sie können je Ticketkategorie Eskalationen eingeben. Hierzu gehen Sie auf der KleanApp Webseite bitte auf Stammdaten -> Kategorien Ticketsystem -> bei einer Kategorie auf **Bearbeiten**.

Klicken Sie dann oben auf den Tab **Workflow**.

Kategorie Ticketsystem Sonderreinigung bearbeiten

Stammdaten **Workflow** Rechte Ticketsystem Felder Freigabe Mitarbeiter

Workflow

Status	Nachfolger	Automatischer Aktionswechsel ?	Eskalation
Offen	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Erledigt (Nachweis offen) <input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> In Bearbeitung	Keine	Eskalation bearbeiten
In Bearbeitung	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Erledigt (Nachweis offen) <input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> Offen	Keine	Eskalation bearbeiten
Erledigt	<input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> Wieder geöffnet	Keine	Eskalation bearbeiten
Wieder geöffnet	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Erledigt (Nachweis offen)	Keine	Eskalation bearbeiten

Anschließend können Sie bei dem jeweiligen Status die Eskalation hinterlegen. Zum Beispiel beim Status "offen".

Benachrichtigung per E-Mail:

Eskalation bearbeiten

Benachrichtigung nach...

2 Tage

Art der Benachrichtigung

Email

Email-Benachrichtigung

Email-Benachrichtigung

Speichern

oder Zuweisung des Tickets an einen bestimmten Mitarbeiter:

Eskalation bearbeiten

Benachrichtigung nach...

2 Tage

Art der Benachrichtigung

Zuweisen an Mitarbeiter

Zuweisen an Mitarbeiter

Maxima Muster

Speichern

oder Zuweisung an Objektleiter (der in den Stammdaten beim Objekt hinterlegt ist)

Eskalation bearbeiten

Benachrichtigung nach...

2 Tage

Art der Benachrichtigung

Zuweisen an Objektleiter

Speichern

oder Zuweisung an Vorgesetzten

Eskalation bearbeiten

Benachrichtigung nach...

2 Tage

Art der Benachrichtigung

Zuweisen an Vorgesetzter

Speichern

Das Ticket wird dann nach dem angegebenen Zeitraum der oben genannten Person zugewiesen oder eine E-Mail Benachrichtigung wird vom System aus verschickt.