

Ticketsystem - Automatischer Aktionswechsel FEHLT

Automatischer Aktionswechsel

Sie können im Ticketsystem einstellen, dass sich nach einer bestimmten Zeit der Status automatisch ändert.

Wenn ein Ticket 5 Tage lang auf Erledigt gesetzt ist, wird dies vom System automatisch geschlossen, oder wenn ein Ticket 24 Stunden lang auf "In Bearbeitung" ist, wird es wieder geöffnet.

Hierzu benötigen Sie das Modul Individueller Workflow, das Ihnen unserer Support gerne freigibt.

Und so stellen Sie dies ein:

Gehen Sie auf *Stammdaten* -> *Kategorien Ticketsystem* -> wählen Sie eine Kategorie mit *Bearbeiten* aus.

Kategorie Ticketsystem Reklamation bearbeiten

Stammdaten

Workflow

Rechte Ticketsystem Felder

Freigabe Mitarbeiter

Workflow

Status	Nachfolger
Offen	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Erledigt (Nachweis offen) <input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> In Bearbeitung
In Bearbeitung	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Erledigt (Nachweis offen) <input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> Wieder geöffnet
Erledigt	<input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> Offen
Wieder geöffnet	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Erledigt (Nachweis offen) <input type="checkbox"/> Geschlossen <input type="checkbox"/> In Bearbeitung
Geschlossen	Bitte wählen
Erledigt (Nachweis offen)	<input type="checkbox"/> Erledigt <input type="checkbox"/> Geschlossen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen
Bitte wählen	Bitte wählen

Speichern

Wenn ein Ticket 24 Stunden lang den Status "In Bearbeitung" hat, soll es automatisch den Status wieder geöffnet bekommen. Wichtig, der Status "Wieder geöffnet darf nur einmal woanders vorkommen (hier bei In Bearbeitung). Jetzt geben wir bei dem Nachfolgestatus die 24 Stunden ein.