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 benötig 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	× Erledigt × Erledigt (Nachweis offen) × Gesch × In Bearbeitung
In Bearbeitung	× Erledigt × Erledigt (Nachweis offen) × Gesch × Wieder geöffnet
Erledigt	× Geschlossen × Offen
Wieder geöffnet	× Erledigt × Erledigt (Nachweis offen) × Gesch × In Bearbeitung
Geschlossen	Bitte wählen
Erledigt (Nachweis offen)	× Erledigt × 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.