

## 22. Ticketsystem

In Immoware24 steht Ihnen ein objektübergreifendes Ticketsystem als gesondertes Modul zur Verfügung.



Das Ticketsystem ermöglicht Ihnen als Verwalter, neben Schadenmeldungen und Reparaturaufträgen, alle im Verwalteralltag auftretenden Geschäftsfälle (z.B. auch buchhalterische oder vertragliche Vorgänge) unabhängig von Verwaltungsobjekten

- effizient zu erfassen,
- unterschiedlichen Abteilungen/Mitarbeitern zuzuweisen,
- mit differenzierten Prioritäten zu kennzeichnen,
- mit anderen, über- oder untergeordneten Vorgängen zu verknüpfen,
- je nach Bearbeitungsstand einem konkreten Status zuzuordnen,
- mit in der Historie hinterlegten Bearbeitungsschritten zu verwalten.

Dafür können Sie verschiedene Ticketsysteme anlegen, denen Sie Ihren Anforderungen entsprechend einstellbare Ticketvorlagen zuordnen können.

Ticketvorlagen dienen der Erstellung von Tickets und sollen sich wiederholende, identische Vorgangstypen (Geschäftsfälle) innerhalb des Ticketsystems abbilden.



**Bevor Sie sich entscheiden, wie viele und welche Ticketsysteme Sie anlegen, analysieren Sie die Organisationsstruktur in Ihrem Unternehmen. Welche Abteilung ist für welche Vorgangstypen verantwortlich?**

**Dieser Struktur angepasste Ticketsysteme ermöglichen Ihnen im Rahmen der parallelen oder chronologischen Vorgangsbearbeitung anwendungsbezogene Bearbeitungsschritte, indem Sie das Ticket opieren oder verschieben, um es an andere Abteilungen zu übergeben.**

**Damit halten Sie die Anzahl offener Tickets für die Mitarbeiter einer Abteilung überschaubar und legen die Grundlage für die statistische Auswertung. Je nach Unternehmensstruktur sind ca. drei bis fünf Ticketsysteme empfehlenswert.**

**Wie viele und welche Ticketsysteme Sie in Ihrem Unternehmen und wie Sie das Ticketsystem nutzen, entscheiden Sie selbst.**

### Wie werden Tickets erzeugt?

Tickets erstellen Sie manuell oder indem Sie auf eine E-Mail klicken und die Verknüpfung erstellen.

Tickets können auch systemseitig mit Hilfe der Anrufbeantworterfunktion automatisch angelegt werden. Dabei wird über die Spracherkennungsfunktion ermöglicht, dass Immoware24 erkennt, worum es bei der Meldung geht. Der Text der Ansage wird schriftlich komplett im Ticket erfasst und die dabei gemeldeten Anliegen stichpunktartig markiert. Das Ticket wird mit den Kontaktdaten verknüpft. Die Spracherkennung erkennt Ansagen in weit über 50 verschiedenen Sprachen und übersetzt diese im Ticket in die deutsche Sprache.

Dies ermöglicht, dass Sie Anrufe nicht mehr persönlich entgegennehmen, mitschreiben und das Ticket dann manuell erfassen müssen.

Um diese Funktion nutzen zu können, aktivieren Sie die Anrufbeantworterfunktion in den Einstellungen.

Tickets können in Immoware24 auch durch Kommunikation aus Fremdsystemen (z.B. durch eine Schadensmeldung des Mieters/Eigentümers im **Portal24**) automatisch erstellt werden. Auch die im Rahmen der Ticketbearbeitung notwendige Kommunikation mit Handwerkern und Dienstleistern (z.B. für die Abfrage/Erstellung von Kostenvoranschlägen bzw. die Auftragserteilung) ist u.a. über **Portal24** möglich.

Bei Interesse an **Portal24** wenden Sie sich gern an den Vertrieb.

## 22.1 Ticketsystem erstellen

Öffnen Sie das **Modul „Einstellungen“** .

Erstellen Sie Ihr **Ticketsystem** im zugehörigen Menüpunkt.

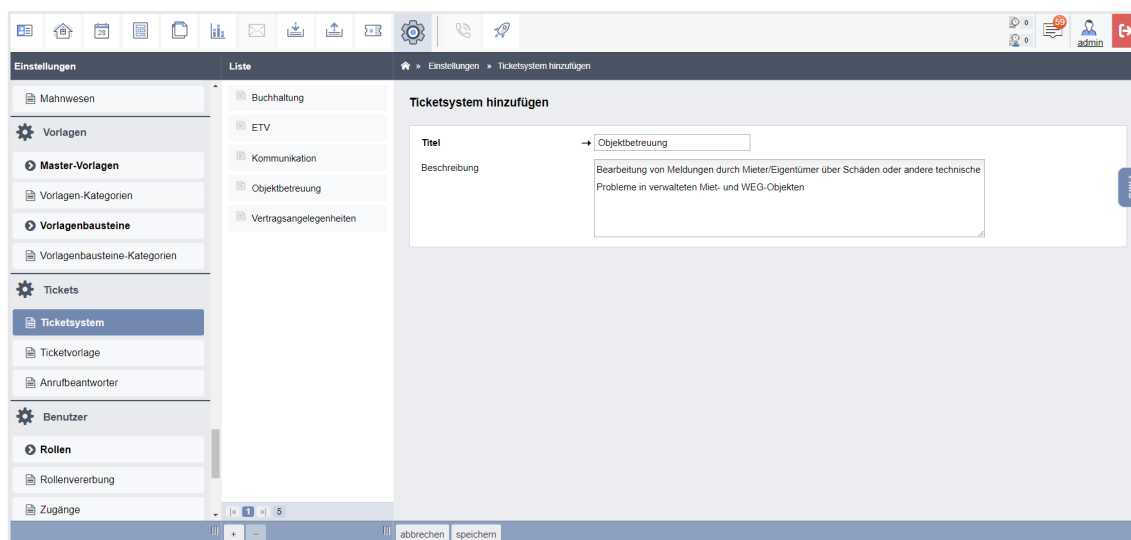

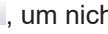

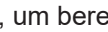


Abb. 439: Ticketsystem hinzufügen/bearbeiten

Die Verwendung des Ticketsystems tragen Sie im Feld „**Beschreibung**“ ein.

Die bei unterschiedlicher Verwendung speziell benötigten Daten können Sie durch die individuelle Gestaltung der Ticketvorlagen erfassen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche  , um nicht mehr benötigte Ticketsysteme zu archivieren.

Klicken Sie daneben auf die Schaltfläche „öffnen“  , um bereits archivierte Ticketsysteme wieder zu öffnen.

## 22.2 Ticketvorlage hinzufügen

Wenn Sie ein Ticketsystem angelegt haben, können Sie diesem im **Menüpunkt „Ticketvorlagen“** individuell einstellbare Ticketvorlagen für wiederkehrende Vorgänge hinzufügen.

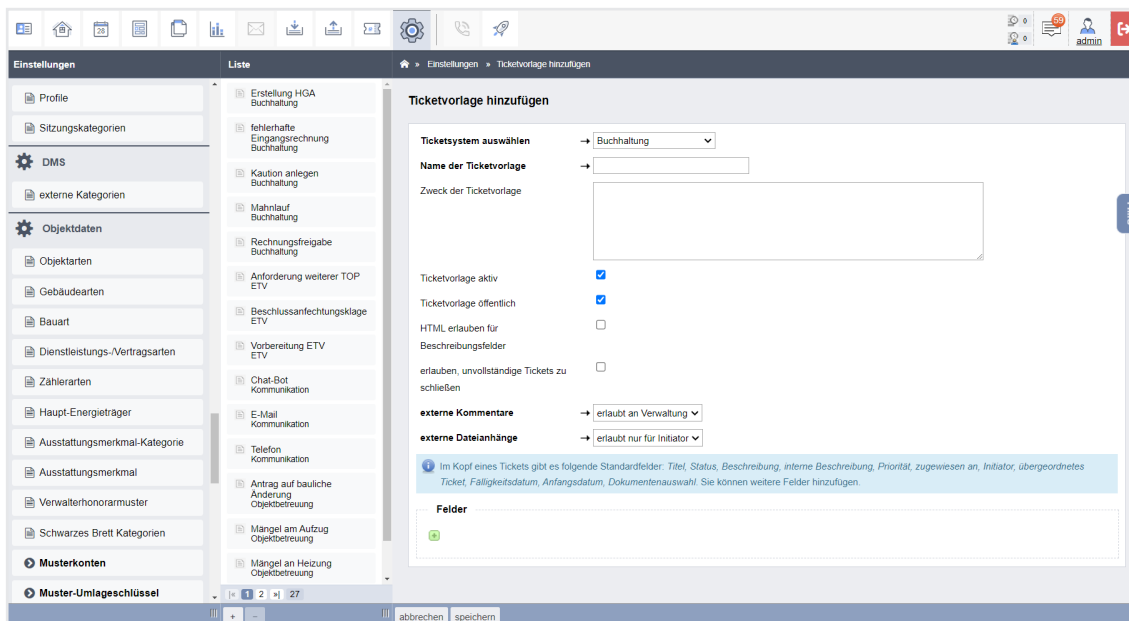



Abb. 440: Ticketvorlage hinzufügen/bearbeiten

Klicken Sie auf das Symbol , um zusätzliche Felder hinzuzufügen.

Beachten Sie die blaue Hinweismeldung. Ob zu den bereits vorhandenen Standardfeldern aller Ticketvorlagen Ihre individuellen Felder hinzugefügt werden können, hängt vom Verwendungszweck der Ticketvorlage ab.

Prüfen Sie dies zunächst testweise durch ein mit der Vorlage probeweise erstelltes Muster-Ticket.

Benötigen Sie zusätzliche Felder für die Erfassung besonderer Daten, können Sie unterschiedliche Formate (z.B. HTML-Textfeld, Datumseingabe) wählen.

Sie können damit z.B. Schadensvorgänge für den Fall eines Versicherungsschadens mit zusätzlichen Angaben ergänzen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „bearbeiten“, um nicht mehr benötigte Ticketvorlagen auf „inaktiv“ zu stellen bzw. um bereits als „inaktiv“ markierte Ticketvorlagen wieder „aktiv“ zu setzen.

Wenn Sie die Ticketvorlage gespeichert haben, klicken Sie auf den Menüpunkt **„Plugins verwalten“**.

Aktivieren Sie unterschiedliche Plugins, die Sie als „Werkzeug“ für die Ticketvorlage nutzen können.

Mit dem jeweiligen Plugin erfassen und verarbeiten Sie die im Ticket für die jeweilige Funktion notwendigen Daten.

### Standortwahl

Zuordnung zu einem Objekt, Gebäude oder Verwaltungseinheit

**Hinweis:** Sie können nur Ticketvorlagen mit Standortwahl-Plugin auf der Registerkarte „Tickets“ in Objekten, Gebäuden und Verwaltungseinheiten erstellen.

**Kostenvoranschlag** Kostenvoranschläge verwalten

**Auftragserteilung** Aufträge erstellen und verwalten

**Mail-Client-Anbindung** E-Mails mit Tickets verknüpfen

**Hinweis:** Sie können nur Ticketvorlagen im E-Mail-Client über das Plugin für die Mail-Client-Anbindung verwenden.

**Zeiterfassung** Bearbeitungszeit von Tickets protokollieren

**Checkliste** Der Fortschritt des Tickets wird anhand von auswählbaren Checkboxen erfasst.

Dabei werden im Fortschritt auch Untertickets berücksichtigt, wenn diese ebenfalls eine Checkliste besitzen.

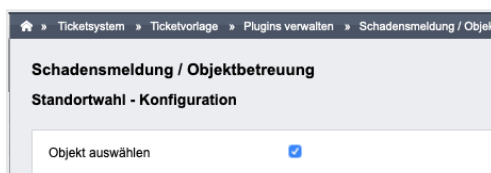
Um die Funktionen in der Ticketvorlage zu hinterlegen, **aktivieren** Sie diese Plugins.

Name	Beschreibung	Abhängigkeiten	Status	Aktionen
Standortwahl	Auswahl von Objekt, Gebäude und Verwaltungseinheit	keine	aktiviert konfiguriert Abhängigkeiten erfüllt benutzbar	
Kostenvoranschlag	Kostenvoranschlag	keine	aktiviert konfiguriert Abhängigkeiten erfüllt benutzbar	
Auftragserteilung	Auftragserteilung	keine	aktiviert konfiguriert Abhängigkeiten erfüllt benutzbar	
Mail-Client-Anbindung	Mail-Client-Anbindung, erlaubt Ihnen, E-Mails mit Tickets zu verknüpfen	keine	aktiviert Abhängigkeiten erfüllt benutzbar	
Zeiterfassung	Aufgewendete Zeit für ein Ticket erfassen	keine	aktiviert konfiguriert Abhängigkeiten erfüllt benutzbar	
Checkliste	Einfachere, aber kleine Unteraufgaben für Tickets	keine	aktiviert konfiguriert Abhängigkeiten erfüllt benutzbar	

Abb. 441: Plugins verwalten

Klicken Sie auf das Symbol „**konfigurieren**“ eines Plugins. Sie können weitere Details bestimmen, z.B. ob die **Standortwahl** vom Objekt über das Gebäude bis zur VE möglich sein soll.

Bei einem gesonderten Ticketsystem nur für objekt- und gebäudebezogene Aufgaben kann z.B. die Auswahl der VE überflüssig sein.



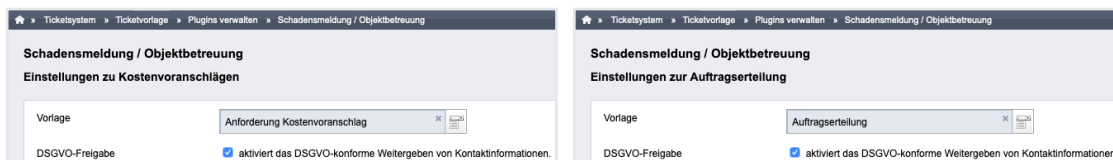
**Aktivieren Sie das Plugin „Standortwahl“, um im Ticket die Objektauswahl zu ermöglichen!**

Klicken Sie auf das Symbol „**konfigurieren**“.

Konfigurieren Sie die Plugins „**Kostenvoranschlag**“ und „**Auftragserteilung**“, um die zu verwendenden **Mastervorlagen** für die jeweilige Funktion zu bestimmen.

Übernehmen Sie die folgenden Mastervorlagen und passen Sie diese ggf. Ihren Anforderungen an:

- Anforderung Kostenvoranschlag
- Auftragserteilung



Sie können hier die Anzeige der ggf. im Adresskontakt für die **Weitergabe personenbezogener Daten** hinterlegten Vereinbarung aktivieren. Damit können Sie sicherstellen, dass z.B. weitergegebene Kontaktdaten gemäß DSGVO vom Kontakt dafür freigegeben sind.

Aktivieren Sie die DSGVO-Freigabe nicht, erscheinen in den Vorlagen „**Kostenvoranschlag**“ und „**Auftragserteilung**“ der für den Kontakt hinterlegte Name, die erste Anschrift, alle Telefonnummern sowie alle E-Mail-Adressen.

Diese werden ohne Zustimmungsprüfung weitergegeben.

Sie können Plugins deaktivieren. Beachten Sie, dass bereits mit der Ticketvorlage inkl. aktiviertem Plugin erzeugte Tickets, bei denen Sie das Plugin anschließend **deaktiviert** haben, die dadurch erfassten Daten im Ticket nicht mehr angezeigt werden.

In diesem Fall erstellen Sie für die Bearbeitung von Vorgängen ohne die Plugin-Funktion eine neue Ticketvorlage. Deaktivieren Sie die nicht mehr benötigte Ticketvorlage.

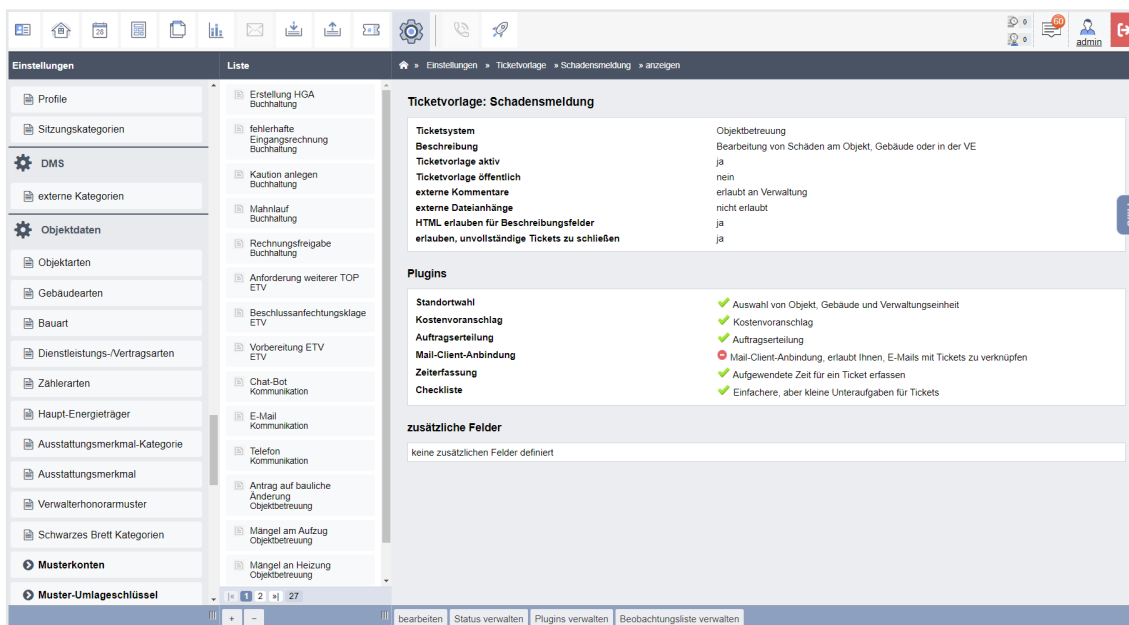


Abb. 442: Ticketvorlage mit aktivierten Plugins

Definieren Sie für die Ticketvorlage, welche Statuswechsel möglich sein sollen, indem Sie auf die Schaltfläche „**Status verwalten**“ klicken.

Standardmäßig stehen Ihnen folgende Status zur Verfügung:

- *neu* (offenes Ticket)

- *in Bearbeitung* (offenes Ticket)
- *wartend* (offenes Ticket)
- *ausgeführt* (offenes Ticket)
- *abgeschlossen* (geschlossenes Ticket)
- *abgewiesen* (geschlossenes Ticket)

Sie können eigene Unterstatus definieren (z.B. für den Status „*wartend*“ weitere Unterstatus):

- *wartend auf Kostenvoranschlag*
- *wartend auf Ausführung etc.*

Beachten Sie, dass Sie die Angaben für den Statuswechsel eines hinzugefügten Status nicht nur in der zugehörigen Zeile setzen, sondern z.B. auch beim Wechsel vom Status „neu“:

Name	repräsentiert	ist Standardstatus beim Erstellen	Anzahl verknüpfter Tickets	Aktionen
neu	neu	ja	1	[Suchen] [Bearbeiten] [Löschen]
in Bearbeitung	in Bearbeitung	nein	2	[Suchen] [Bearbeiten] [Löschen]
wartend	wartend	nein	0	[Suchen] [Bearbeiten] [Löschen]
ausgeführt	ausgeführt	nein	0	[Suchen] [Bearbeiten] [Löschen]
abgeschlossen	abgeschlossen	nein	0	[Suchen] [Bearbeiten] [Löschen]
abgewiesen	abgeschlossen	nein	0	[Suchen] [Bearbeiten] [Löschen]

	neu	in Bearbeitung	wartend	ausgeführt	abgeschlossen	abgewiesen
neu	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
in Bearbeitung	<input type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wartend	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ausgeführt	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
abgeschlossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>
abgewiesen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Abb. 443: Ticketvorlage Status verwalten

Über eine am Ticket stattgefundenene Änderung (die Sie nicht aktiv selbst durchgeführt haben) erfolgt **immer die Benachrichtigung**

- des Ticket-Autors (wer hat ein Ticket erstellt) und
- des verantwortlichen Verwalters (wem wurde ein Ticket zugewiesen)

u.a. durch die Anzeige einer Zahl am Symbol des Ticketmoduls

und durch die Anzeige in der Menüspalte des Ticketmoduls

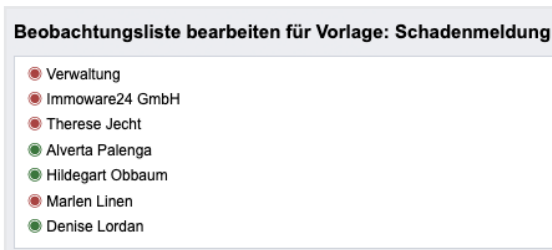
Benachrichtigungen

alle als gelesen markieren

#5: 2018-10-1 -  
Neubepflanzung (altes  
Vorgangsmodule)


Damit weitere Mitarbeiter die Benachrichtigung zu Tickets einer Ticketvorlage erhalten, können Sie diese im Menüpunkt „**Beobachtungsliste verwalten**“ jeder Ticketvorlage aktiviert werden. Klicken Sie dafür auf das zugehörige Optionsfeld.

Alle Adresskontakte der Gruppe „Verwalter“ des Immoware24-Accounts stehen zur Auswahl.



Die Benachrichtigungen können Sie an einem zugeordneten Ticket einstellen, indem Sie die Option „**beobachten/nicht beobachten**“ im Ticket wählen.  
Ausnahme: Sie können die Benachrichtigung für „Autor“ oder „zugewiesen an“ nicht abwählen.

## 22.3 Ticket erstellen

Um Tickets zu erstellen bzw. zu verwalten, wechseln Sie in das **Modul „Ticketsysteme“** . Klicken Sie auf die Schaltfläche „neues Ticket“ in der Fußzeile. Die verfügbaren Ticketvorlagen stehen zur Verfügung. Sie können optional Favoriten festlegen.

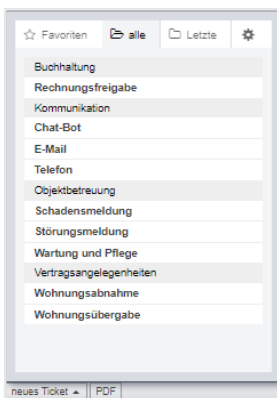


Abb. 444: neues Ticket erstellen

Wählen Sie die zutreffende Ticketvorlage im benötigten Ticketsystem, um ein neues Ticket darin zu erzeugen. Ihnen stehen hierfür die Standardfelder und ggf. mit der Ticketvorlage konfigurierte „*zusätzliche Felder*“ und aktivierte „*Plugins*“ zur Verfügung.

<b>Titel</b>	Titel des Tickets	
<b>Status</b>	bei Erstellung der Tickets	<i>neu</i>
	nach Statuswechsel	<i>in Bearbeitung,</i> <i>wartend,</i> <i>ausgeführt,</i> <i>abgeschlossen,</i> <i>abgewiesen</i>
<b>Beschreibung</b>	Beschreibung des im Ticket abgebildeten Sachverhalts	
<b>interne Beschreibung</b>	die vom Verwalter bearbeitete/ergänzte Beschreibung des Sachverhalts	
<b>Priorität</b>	die Priorität des Tickets	<i>niedrig, normal, hoch, dringend, sofort</i>
<b>zugewiesen an</b>	Auswahl des beauftragten Verwalters aus Adresskontakten der Gruppe „Verwalter“	

## Standortwahl

Auswahl des Standorts mit **Plugin „Standortwahl“** (falls in Vorlage aktiviert)

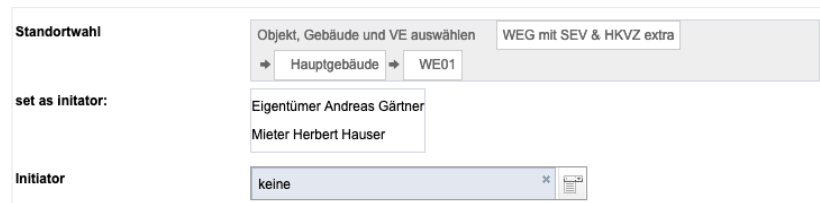


Sie können nach Namen, Telefonnummer, Objekt, VE o.a. suchen. Ist z.B. nur das Gebäude (nicht die VE) betroffen, können Sie die Auswahl in dem im Kopf angezeigten Feld löschen.

## Initiator

Auswahl des Kontaktes, der das Ticket ausgelöst hat

Wurde ein Standort gewählt, werden relevante Kontakte zur Auswahl vorgeschlagen (z.B. Mieter oder Eigentümer der VE)



**übergeordnetes Ticket** Ticketnummer, falls das Ticket einem übergeordneten Ticket zugeordnet ist

**Fälligkeitsdatum** geplante/angestrebte Fälligkeit zur Lösung des Tickets mit Kalendereintrag

**Anfangsdatum** Datum des Bearbeitungsbeginns mit Kalendereintrag

**Wiedervorlage** notwendige Wiedervorlage mit Kalendereintrag

**Dokumentenauswahl** Verknüpfung mit ticketrelevanten Dokumenten aus dem DMS

**Kommentar** Textfeld für weitere Kommentare



neues Ticket

Objektbetreuung → Schadensmeldung

**Titel** → Wasserschaden Mieter Müller

**Status** → neu

**Beschreibung**

Wasserdrang nach einem Starkregen durch die Decke im Wohnzimmer der Mieterwohnung

11 WÖRTER

**Interne Beschreibung**

Wasserdrang nach einem Starkregen durch die Decke im Wohnzimmer der Mieterwohnung.  
Sofortmaßnahme- Trocknung der VE  
Suche unnr Reparatur der Schadensursache (Dach undicht) und anschließende malermäßige Instandsetzung notwendig

27 WÖRTER

**Priorität** → normal

**zugewiesen an** Alverta Palenga

**Standortwahl** Objekt, Gebäude und VE auswählen Miethaus-Immoware → 2.Gebäude  
Wohnung 3

**als Initiator setzen** Eigentümer Irma Immobilie  
Mieter Peter Müller

**Initiator** Peter Müller

**übergeordnetes Ticket**

**Fälligkeitsdatum** TT.MM.JJJJ

**Kalender Fälligkeitsdatum** keine

**Anfangsdatum** 27.06.2019

**Kalender Anfangsdatum** keine

**Wiedervorlage** 04.07.2019

**Kalender Wiedervorlage** keine

**Dokumente** Dateien auswählen

**Kommentar**

Abb. 445: Ticket erstellen

Der Status eines erstellten Tickets ist „neu“.

Den Statuswechsel des Tickets nehmen Sie manuell vor.

Jeder Statuswechsel oder andere Bearbeitungsschritt wird durch entsprechende Einträge in der Historie des Tickets nachvollziehbar chronologisch gespeichert.

Sie können die Änderungsverfolgung hervorrufen, indem Sie einen Kommentar hinzufügen, ein Plugin nutzen, eine E-Mail an das Ticket anhängen oder indem Sie auf die Schaltfläche „bearbeiten“ in der Fußzeile klicken. Die aktuellste Änderung steht in der Tickethistorie ganz oben.

**Historie**

von TT.MM.JJJJ HH:mm bis TT.MM.JJJJ HH:mm Änderung tippen um zu suchen Autor tippen um zu suchen filtern zurücksetzen

**geändert von admin, vor 2 Stunden, 28.11.2023 14:26**

Priorität wurde von hoch auf sofort gesetzt

**geändert von admin, vor 2 Stunden, 28.11.2023 14:25**

Kommentar wurde hinzugefügt (offen)

test

Empfänger: 1 | gelesen: 0 | benachrichtigt: 0 mehr anzeigen

**geändert von admin, vor 2 Stunden, 28.11.2023 14:25**

Kommentar wurde hinzugefügt (intern)

test

Abb. 446: Ticketansicht mit Historie

## 22.4 Ticket über den Anrufbeantworter automatisch anlegen

Nutzen Sie die Anrufbeantworterfunktion, um aus einem aufgezeichneten Sprachanruf auf der von Ihnen hinterlegten Rufnummer direkt ein Ticket im System anzulegen.

Hierfür ist es erforderlich, in den „Einstellungen“ die Anrufbeantworterfunktion zu aktivieren.

Lesen Sie, wie Sie die Funktion einrichten, in [Kapitel „2.3.3 Anrufbeantworter einrichten“](#).

Die Software ist hierbei in der Lage, den Anruf, der in 57 Sprachen (Stand: Dezember 2023) gesprochen werden kann, zu übersetzen und als vollständigen Text im Ticket anzulegen.

Darüber hinaus werden die wichtigsten Information zusammengefasst ausgelesen sowie die Daten des Anrufers automatisch eingetragen.

Der Anruf selbst wird als Audio-Datei gespeichert und im Ticket hinterlegt.

Um die Anrufbeantworterfunktion nutzen zu können, wird zunächst bei der Anlage der Funktion eine Rufnummer im System registriert. Diese Registrierung nehmen Sie als Nutzer nicht vor, sondern wird bei der Anlage fest vergeben. Sie müssen daher im Nachgang Ihre Geschäfts-Rufnummer für die Anrufbeantworterfunktion auf diese Rufnummer umleiten.



**Beachten Sie, dass jeder Anruf, der vom Anrufbeantworter angenommen und als Ticket im System angelegt wird, mit Kosten gemäß Ihres Vertrags berechnet wird.**

Geht ein Anruf über den Anrufbeantworter ein, wird automatisch im System ein Ticket angelegt. Das Ticket erscheint in der Übersicht Ihrer Tickets.

Klicken Sie darauf, um den Anruf zu öffnen:

The screenshot displays a ticket management system interface. The main content area shows a ticket titled "#30: Wasserschaden melden (Objektbetreuung)". The ticket details include:

- Objekt:** WEG Neumarkt 59, Objekt-Nummer: 20098, Neumarkt 59, 08113 Halle (Saale)
- Fragebogen:** erlaubt an Verwaltung nicht erlaubt
- externe Datenanfrage:** erstellt von phine bei vor 1 Tag
- Vorgabe:** Schadensmeldung
- Status:** neu
- Priorität:** normal
- Zugewiesen an:** niemand
- Anfangsdatum:** -
- Fälligkeitsdatum:** -
- Wiedervorgabe:** -
- Initiator:** Becker, Sebastian
- Autor:** niemand

**Öffentliche Beschreibung:**

- Wasser in der Badewanne angelassen und eingeschleift
- Badewanne ist überlaufen
- Bad ist komplett geflutet
- Wasser vermutlich durch die Decke zu den Nachbarn unter mir gelaufen
- Möglicher Versicherungsfall

**Originaltext:** Hallo, hier ist Sebastian Becker aus der Neumarkt 59. Ich möchte einen Wasserschaden melden. Ich habe die das Wasser in der Badewanne angelassen und bin eingeschleift und jetzt ist die Badewanne überlaufen und hat das komplette Bad geflutet und vermutlich ist das Wasser durch die Decke zu den Nachbarn unter mir gelaufen. Das müsste ein Versicherungsfall sein. Vielen Dank.

**Ursprünglich gesendete Daten:**

- Allgemein:** Wasserschaden melden
- Titel:** Hallo, hier ist Sebastian Becker aus der Neumarkt 59. Ich möchte einen Wasserschaden melden. Ich habe die das Wasser in der Badewanne angelassen und bin eingeschleift und jetzt ist die Badewanne überlaufen und hat das komplette Bad geflutet und vermutlich ist das Wasser durch die Decke zu den Nachbarn unter mir gelaufen. Das müsste ein Versicherungsfall sein. Vielen Dank.
- Originaltext:** Hallo, hier ist Sebastian Becker aus der Neumarkt 59. Ich möchte einen Wasserschaden melden. Ich habe die das Wasser in der Badewanne angelassen und bin eingeschleift und jetzt ist die Badewanne überlaufen und hat das komplette Bad geflutet und vermutlich ist das Wasser durch die Decke zu den Nachbarn unter mir gelaufen. Das müsste ein Versicherungsfall sein. Vielen Dank.
- Anruf:** -
- Nummer:** +4915152704999
- Daue:** 35 Sekunden
- Sprache:** Deutsch
- Zeit:** 06.12.2023 08:13:19
- Anrufer:** Sebastian Becker
- Ort:** -
- Adresse:** Neumarkt 59
- Objekt:** WEG Neumarkt 59, Neumarkt 59, 08113 Halle (Saale)

**Anhänge:**

Dateiname	erstellt von	erstellt am	Aktionen
AB_Aufnahme_2023-12-08_07-13-19.mp3 (wev, 86,98 KB)	Becker, Sebastian	06.12.2023 08:14:03	

Buttons: intern, direkt, offen

Footer: neues Ticket, bearbeiten, löschen, Schnellwahl, verschieben, kopieren, Kommentarschreibarten, neue E-Mail, PDF, PDF -> DMS

Sie erhalten in diesem Ticket alle vom Anrufer sprachlich übermittelten Informationen.  
 Im Bereich „Anhänge“ können Sie außerdem den Anruf jederzeit abhören.  
 Die Funktionen dieses Tickets können Sie in gleicher Weise nutzen, wie bei einem regulär von Ihnen angelegten Ticket (siehe ↗ Kapitel „22.6 Ticket bearbeiten“).

## 22.5 Ticket aus einer E-Mail erstellen/E-Mail an Ticket anheften

Wenn Sie im E-Mail-Client Ihres Immoware24-Accounts eine E-Mail erhalten, die Sie als Ticket bearbeiten möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **neues Ticket**, um das Ticketsystem und die Ticketvorlage auszuwählen. Erstellen Sie das neue Ticket.

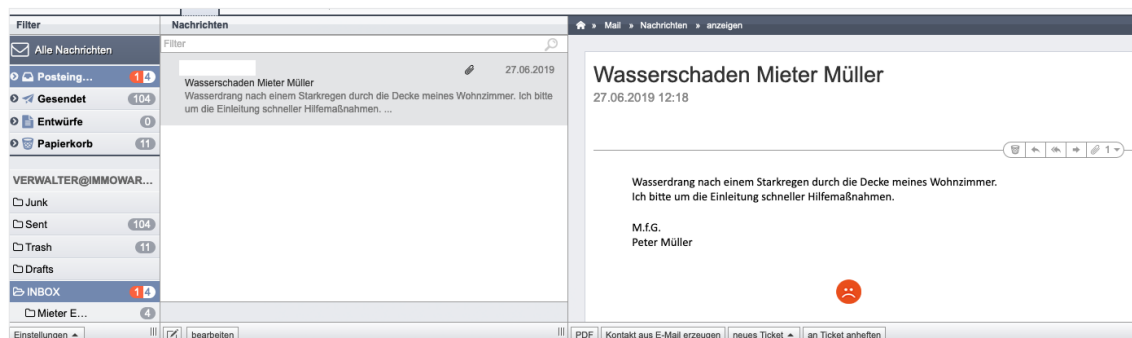


Abb. 447: Ticket aus Mail erstellen

Der ursprüngliche E-Mail-Betreff ergibt den Ticket-Namen.  
 Der Text der E-Mail ergibt die Ticket-Beschreibung.

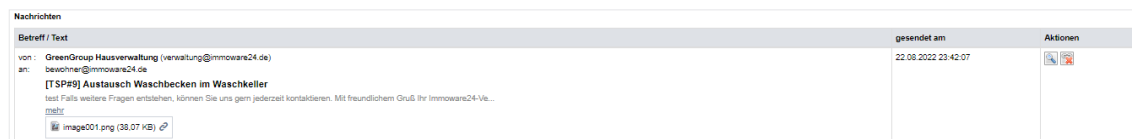


Abb. 448: Anzeige der E-Mail im Ticket

Die letzten beiden aktuellen Mails eines Tickets erscheinen im Kopf der Einzelansicht.  
 In der Spalte „Text“ können Sie die **Sichtbarkeit umschalten**. Da nicht alle E-Mail-Anhänge Relevanz für das Ticket haben (z.B. Firmenlogos aus Signaturen), können Sie für jede Datei wählen, ob Sie diese dem Ticket **als Ticketanhang** hinzufügen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **„Zeige alle x E-Mails“**, werden alle zum Ticket zugefügten Mails auf der Registerkarte **„Nachrichten“** aufgelistet.

Der Eingang bzw. Ausgang der E-Mail wird auch in der chronologischen Tickethistorie angezeigt.

**Im Ticket** können Sie mit Hilfe der hinter jeder Mail eingeblendeten Aktionen

**E-Mail anzeigen** zur E-Mail-Ansicht wechseln

**antworten** sofort eine E-Mail-Antwort erstellen  
 Diese wird automatisch beim Senden mit der Ticketnummer im Betreff ergänzt. Das führt dazu, dass alle folgenden Mails, die die Korrespondenz dieses Tickets betreffen, durch die Ticketnummer im Betreff automatisch dem Ticket hinzugefügt werden.

**lösen** die Verknüpfung der Mail zum Ticket lösen

**In der E-Mail** können Sie diese jeweiligen Schaltflächen anklicken:

**zum Ticket**

zur Ticket-Ansicht wechseln

**von Ticket lösen**

die Verknüpfung des Tickets zur Mail lösen

**an Ticket anheften**

die Verknüpfung manuell herstellen, wenn es keine Ticket-Nummer im Betreff gibt. Dafür öffnet sich eine Ticket-Auswahl:



Für das Ticket benötigte Informationen, die nicht aus der E-Mail übernommen werden konnten, müssen Sie noch ergänzen (siehe ↗ Kapitel „22.3 Ticket erstellen“).

Der Status eines erstellten Tickets ist „neu“.

Nehmen Sie jeden Statuswechsel des Tickets manuell vor.

Hängen Sie E-Mails manuell oder automatisch an ein Ticket an, sind diese in der Tickethistorie mit der Markierung „NEU“ aufgelistet, wenn Sie das Ticket erneut zur Bearbeitung öffnen.

Die E-Mail selbst wird als Teil des Tickets mit dem Symbol  gekennzeichnet.



Abb. 449: Historie-Eintrag: neue Nachrichten im Ticket

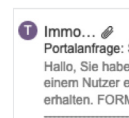
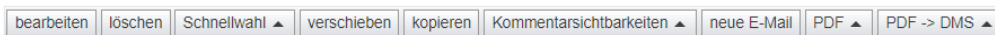


Abb. 450: angeheftete E-Mail wird gekennzeichnet

## 22.6 Ticket bearbeiten

In der Einzelansicht des Tickets sind folgende Aktionen in der Fußzeile möglich, indem Sie auf eine der Schaltflächen klicken:



**bearbeiten**

Änderungen/Ergänzungen zum Ticket durchführen

**löschen**

Ticket löschen.

Die Berechtigung zum Löschen hängt von der Nutzerrolle ab.

**Schnellwahl**

- **Unterticket** ohne Datenübernahme im gleichen Ticketsystem wird erstellt

- Ticket „**mir zuweisen**“/„**Zuweisung entfernen**“.

- gemäß für die Vorlage definierten **Statuswechsel** vornehmen

- **Prioritätenwechsel** vornehmen

**verschieben**

- **Ticket in andere Vorlage im gleichen Ticketsystem verschieben**

- **Ticket in anderes Ticketsystem verschieben**

Beim Verschieben werden Daten für Felder mit gleichem Namen und gleichem internen Namen und gleichen Typs in die andere Ticketvorlage übernommen.

## Kopieren

- Ticket auf **gleicher Ebene** kopieren → neues Ticket mit allen Daten wird erstellt:

- im gleichen Ticketsystem mit gleicher Vorlage
- im gleichen Ticketsystem mit anderer Vorlage
- im anderen Ticketsystem

- Ticket **als Unterticket** kopieren → neues Unterticket mit allen Daten wird erstellt

- als Unterticket im gleichen Ticketsystem mit gleicher Vorlage
- als Unterticket im gleichen Ticketsystem mit anderer Vorlage
- als Unterticket im anderen Ticketsystem

## Kommentar-sichtbarkeiten

Klicken Sie auf diese Schaltfläche, öffnet sich ein Kontextmenü mit der Auswahl für die Kommentarsichtbarkeit für beteiligte Kontakte. Dabei werden nur die gefilterten Kommentare berücksichtigt. Wählen Sie zwischen der Einstellung „sichtbar“, um die gefilterten Kommentare anzuzeigen, und „unsichtbar“, um die gefilterten Kommentare auszublenden.


Bestätigen Sie die jeweils nachfolgende Sicherheitsabfrage vor der Umstellung (oder brechen Sie diese ab).

## neue E-Mail

Erzeugen Sie eine E-Mail, die automatisch Teil der Tickethistorie wird. Diese wird automatisch beim Senden im Betreff mit der Ticketnummer ergänzt.

z.B. [TSP#1] Wasserschaden Mieter Müller

Das führt dazu, dass alle folgenden Mails, die die Korrespondenz dieses Tickets betreffen, durch die vorangestellte Ticketnummer im Betreff automatisch dem Ticket hinzugefügt werden. Als Beobachter des Tickets erhalten Sie folgende Nachricht:

- Anzeige einer Zahl am Symbol des Ticketmoduls 
- Anzeige des durch die Änderung betroffenen Tickets unter **„Benachrichtigungen“**



## Ticket beobachten/ nicht beobachten

Sie entscheiden, ob Sie über Änderungen benachrichtigt werden wollen.

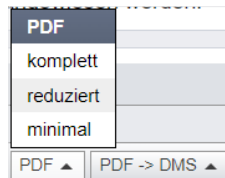
**PDF/PDF → DMS**

Dokumente erstellen bzw. Dokumente erstellen und im DMS ablegen:

Klicken Sie jeweils auf die Schaltflächen, öffnet sich ein Kontextmenü. Sie können auswählen, ob Sie die PDFs jeweils

- „komplett“ (Ticketinformationen, verknüpfter Schriftverkehr, Historie),
- „reduziert“ (Ticketinformationen, Historie) oder
- „minimal“ (nur Ticketinformationen)

erzeugen möchten.



In der Ticket-Einzelansicht werden alle Anhänge und Beziehungen zu Über- oder Untertickets angezeigt:

**#1: Wasserschaden Mieter Müller (Objektbetreuung)**

<b>erstellt</b>	von admin vor 1 Stunde	<b>Objekt</b>	Miethaus-Immoware
<b>Vorlage</b>	Schadenmeldung	<b>Objekt-Nummer 2</b>	Musterstraße 1, 06108 Musterstadt
<b>Status</b>	neu	<b>Gebäude</b>	2.Gebäude
<b>Priorität</b>	normal	<b>Verwaltungseinheit</b>	Wohnung 3 DG
<b>zugewiesen an</b>	<a href="#">Alverta Palenga</a>		
<b>Anfangsdatum</b>	24.06.2019		
<b>Fälligkeitsdatum</b>	30.06.2019		
<b>Wiedervorlage</b>	30.06.2019		
<b>Initiator</b>	<a href="#">Peter Müller</a>		
<b>Autor</b>	Verwaltung		

**untergeordnete Tickets**

#3: Versicherungsfalle prüfen für Wasserschaden Mieter Müller (alle Auftrags- und Vorgangsverwaltung), Status: neu, zugewiesen an: Hildegart Obbaum

**Beschreibung**

Wasser drang nach einem Starkregen durch die Decke im Wohnzimmer  
 Wasser drang nach einem Starkregen durch die Decke im Wohnzimmer.  
 Trocknung der Räume  
 Prüfung der Ursache und Reparatur

**Anhänge**

Miethaus3.JPG Miethaus5.jpg

In der Liste der Tickets wird die Beziehung zum übergeordneten Ticket ebenfalls dargestellt (siehe ↗ Kapitel „22.11 Auflistungen und Standardfilter“).

Ticket	Status	Priorität	Standortwahl	zugewiesen an	Initiator	Anfangsdatum	Fälligkeitsdatum	Wiedervorlage	aktualisiert am	Aktionen
<input checked="" type="checkbox"/> #16 test (Schadensmeldung / Objektbetreuung)	neu 42%	sofort	-	GreenGroup Hausverwaltung	Hausmeister Sauber	heute	heute	in 7 Stunden (28.11.2023)	vor 2 Stunden (28.11.2023 14:26:05) von admin	

Aktivieren Sie ggf. dafür die Anzeige rechts über dem Listenkopf, indem Sie die jeweilige Check-box anklicken:

Anzeige

- Ticketsystem / Vorlage
- Status
- Priorität
- Titel
- übergeordnetes Ticket
- zugewiesen an
- Fälligkeitsdatum
- Wiedervorlage
- erstellt am



**Wenn Sie das Ticket bearbeiten, nehmen Sie den notwendigen Statuswechsel vor!**

## 22.7 Plugin „Kostenvorschlag“

Wenn Sie für die Ticketvorlage das Plugin „*Kostenvorschlag*“ aktiviert haben, steht Ihnen im Ticket eine gleichnamige Registerkarte zur Verfügung. Sie können eine Vorlage auswählen und für unterschiedliche Leistungsarten an beliebig viele Empfänger Anforderungen eines Kostenvorschlags (KV) senden.

Erfassen Sie folgende Angaben:

<b>Leistungsart</b>	Gruppieren Sie Empfänger der KV-Anforderung für eine identische Leistungsart, (Sie können z.B. bei Wasserschaden für Trocknung, Klempner- und Malerarbeit bis zu drei verschiedene Leistungsarten des Kostenvorschlags anfordern)
<b>Vorlage</b>	Musterschreiben zur Anforderung des Kostenvorschlags auswählen
<b>Text</b>	Beschreibung der konkret angefragten Leistung. Wählen Sie die Option „übernehmen von“, um die <b>Beschreibung</b> oder die <b>interne Beschreibung</b> aus dem Ticket zu übernehmen oder einen neuen Text einzugeben.
<b>Abgabefrist Kostenvorschlag</b>	(siehe Hinweise zur Vorlage „Kostenvorschlag“)
<b>gewünschte Fertigstellung</b>	(siehe Hinweise zur Vorlage „Kostenvorschlag“)
<b>beauftragter Verwalter</b>	beauftragter Mitarbeiter des Verwalters (oder ggf. ein anderer Kontakt)
<b>Ansprechpartner</b>	für notwendige Terminabsprachen am Leistungsstandort, bei aktiviertem Plugin zur Standortauswahl wird der Bewohner/ Eigentümer vorgeschlagen. Sie können eine beliebig andere Adresskontakt wählen.

## Information zur personenbezogenen Datenfreigabe (falls für die Vorlage konfiguriert)

Die im Adressbuch der Kontaktperson hinterlegten Daten aus der *Vereinbarung zur Weitergabe personenbezogener Daten* werden angezeigt (DSGVO).

Sie können Daten, zu deren Freigabe eine Zustimmung vorliegt, auswählen. Bei einer Auswahl nicht freigegebener Daten müssen Sie die Überlegungen im Rahmen des Interessenausgleichs im angezeigten Abwägungsprotokoll dokumentieren (z.B. im Havariefall kann die Abwendung größerer Schäden Vorrang vor dem Schutz der Daten haben).

Vereinbarung zur Weitergabe personenbezogener Daten

Zweck der Weitergabe  
 Reparaturen / Beseitigung von Störungen durch Hausmeister/Handwerker/Dienstleister  
 Ablese/Austausch von Zählern durch Messdienstunternehmen oder Hausmeister  
 Prüfung/Wartung von Anlagen/Geräten durch Hausmeister/Handwerker/Dienstleister  
 Begutachtung durch Hausmeister/Handwerker/Dienstleister

Abwägungsprotokoll

Wenn Sie personenbezogene Daten weitergeben, lesen eine Zustimmung zur Weitergabe erteiligt wurde, müssen Sie ein Abwägungsprotokoll erstellen.

E-Mail  
 Privat peter.mueller@immoware24.de

Telefon  
 Privat +49 345 8 56 00 02

Adresse  
 Postanschrift Musterstraße 1, 06108 Musterstadt

Wenn Sie alle Einstellungen für die Anforderung des Kostenvoranschlags für eine konkrete Leistungsart erfasst haben, treffen Sie aus der Liste der Dienstleister/Handwerker eine **Empfängerauswahl**. Ihnen stehen alle Adressbuchkontakte der Gruppe „Dienstleister“ zur Auswahl, auch wenn diese noch mit keinem Objekt verknüpft sind.

Sie können mögliche an einer Zusammenarbeit interessierte Firmen mit Anforderungen von Kostenvoranschlägen testen.

Sie können die Anzeige von Dienstleistern auf bestimmte Kategorien einschränken.

#1: Wasserschaden Mieter Müller (Objektbetreuung)

Auswahl Empfänger von Kostenvorschlagsanforderungen

Kategorie: Bautrocknung

Kontakt	Adresse	Kategorien
<input checked="" type="checkbox"/> Universaldienstleister GmbH	Postanschrift Dienstleisterweg 1, 06108 Halle	Bautrocknung
<input checked="" type="checkbox"/> Muster-Dienstleister	Postanschrift Musterstraße 100, 06108 Halle	Bautrocknung

Abb. 451: Empfänger zur Anforderung eines Kostenvoranschlags auswählen

Die vorbereiteten KV-Anforderungen werden aufgelistet.

#1: Wasserschaden Mieter Müller (Objektbetreuung)

Kostenvorschläge

Leistungsart: Trocknung

Vorlage: ZZZZ\_Kostenvorschlag\_\* (Briefe)

Abgabefrist: 10.07.2019  
 Fertigstellung: 30.07.2019  
 Ansprechpartner: Peter Müller  
 Abwägungsprotokoll: 09/21  
 Telefon (Privat): +49 345 8 56 00 02

Kontakt	erstellt am (intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung	Antwort	Erstellungsdatum (extern)	Kostenvorschlag	gültig bis	Beitrag	Anfangsdatum	Fertigstellung	Aktionen
Muster-Dienstleister	27.06.2019	10.07.2019	30.07.2019	noch keine Antwort	-	-	-	-	-	-	[Icons]
Universaldienstleister GmbH	27.06.2019	10.07.2019	30.07.2019	noch keine Antwort	-	-	-	-	-	-	[Icons]

Leistungsart: Dachklempner


Vorlage: ZZZZ\_Kostenvorschlag\_\* (Briefe)


Abgabefrist: 04.07.2019  
 Fertigstellung: 20.07.2019  
 Ansprechpartner: Peter Müller  
 Abwägungsprotokoll: mm  
 Telefon (Privat): +49 345 8 56 00 02

Kontakt	erstellt am (intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung	Antwort	Erstellungsdatum (extern)	Kostenvorschlag	gültig bis	Beitrag	Anfangsdatum	Fertigstellung	Aktionen
Muster-Dienstleister	27.06.2019	04.07.2019	20.07.2019	noch keine Antwort	-	-	-	-	-	-	[Icons]
Universaldienstleister GmbH	27.06.2019	04.07.2019	20.07.2019	noch keine Antwort	-	-	-	-	-	-	[Icons]

Abb. 452: Erstellte Kostenvorschlagsanforderungen für zwei verschiedene Leistungsarten



Klicken Sie auf die Schaltfläche , um Empfänger von Anfragen zu einer anderen Leistungsart hinzuzufügen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die Dokumente zu erzeugen und anschließend an die Empfänger der Anforderung zu versenden.

Beachten Sie, dass dies bei mehr als einer Leistungsart getrennt für jede Leistungsart erfolgt. Die Anzeige für die Antwort wechselt von „noch keine Antwort“ auf „ausstehend“.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die ausgehenden Dokumente danach zu verlinken.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , um weitere Empfänger bezüglich einer bereits definierten Leistungsart für die Anfrage hinzuzufügen.

Um Angaben im Ticket zu ändern, klicken Sie auf das Symbol  im Ticket.

### Beispiel:

Ändern Sie die *Abgabefrist für einen Kostenvorschlag* `@{I-Abgabefrist}`, die *gewünschte Fertigstellung* `@{I-Erfüllungsfrist}` oder die Beschreibung der angefragten Leistung.

Für die Vorlage „**verfügbare Platzhalter**“ werden in der Fußleiste der Einzelansicht die Kostenvorschläge angezeigt.

## Hinweise zur Vorlage „Kostenvorschlag“

Die in den Vorlagen verwendeten `@{DL- Platzhalter}` und `@{R-Platzhalter}` werden durch die gleichen Inhalte ersetzt. Verwenden Sie nur die `@{DL-Platzhalter}`.

Neben einem erweiterten Text werden in der neuen Vorlage weitere Platzhalter ersetzt, wie z.B. die *Abgabefrist für einen Kostenvorschlag* `@{I-Abgabefrist}` oder die *gewünschte Fertigstellung* `@{I-Erfüllungsfrist}`.

Sind in den Einstellungen zum Kostenvorschlag folgende Felder **leer**

Abgabefrist Kostenvorschlag	TT.MM.JJJJ
gewünschte Fertigstellung	TT.MM.JJJJ

steht **kein Wert** im Kopf der Ansicht *Kostenvorschläge*



und **kein Wert** hinter den Empfängern in den gleichnamigen Spalten der Tabelle.

Anfrage			
Kontakt	erstellt am (Intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung

In der Vorlage Kostenvorschlag erscheint der Text:

ohne `@{I-Abgabefrist}` → „möglichst zeitnah einen Kostenvorschlag zu unterbreiten,

ohne `@{I-Erfüllungsfrist}` → „und neben den Kosten auch den möglichen Realisierungstermin zu benennen.“

Sind die Felder *Abgabefrist* und *gewünschte Fertigstellung* **befüllt**, stehen diese **Werte** im Kopf der Tabelle „Kostenvoranschläge“




und hinter den Empfängern in den gleichnamigen Spalten der Tabelle

Anfrage			
Kontakt	erstellt am (Intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung
<a href="#">Klempner Rohr</a>	08.07.2019	20.07.2019	30.07.2019

In der Vorlage Kostenvoranschlag erscheint der Text:

mit `@{|-Abgabefrist}` → „bis zum `@{|-Abgabefrist}` einen Kostenvoranschlag zu unterbreiten“  
mit `@{|-Erfüllungsfrist}` → „dessen Realisierung bis zum `@{|-Erfüllungsfrist}` zu gewährleisten ist“

Wenn Sie danach die Einstellungen zum Kostenvoranschlag bearbeiten, indem Sie auf das Symbol klicken  und überschreiben dabei die Datumseingaben für weitere Empfänger, erscheinen die **neuen (zuletzt erfassten) Werte** im Kopf der Tabelle „Kostenvoranschläge“



und für die hinzugefügten Empfänger die **neuen Werte** in den gleichnamigen Spalten der Tabelle.

Anfrage			
Kontakt	erstellt am (Intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung
<a href="#">Klempner Rohr</a>	08.07.2019	20.07.2019	30.07.2019
<a href="#">Universaldienstleister GmbH</a>	08.07.2019	04.08.2019	10.08.2019

Erzeugen Sie die Dokumente erneut, verbleiben im Text der Vorlage „*Kostenvoranschlag*“ für jeden Empfänger die Datumsangaben aus der Tabelle.

Klicken Sie auf das Stift-Symbol, um auf Basis der eingegangenen Kostenvoranschläge der Dienstleister die einzelnen Angebote zu **bearbeiten**. Durch abgegebene Kostenvoranschläge können Sie die Antwort auf „**akzeptiert**“ ändern. Der Dienstleister kann ablehnen.

Markieren Sie dies mit „**abgelehnt**“.

Die Frist zur Abgabe des Kostenvoranschlags kann verlängert werden, indem Sie dies mit „**verlängert**“ markieren.

Sie können somit alle Daten aus dem eingegangenen Kostenvoranschlag wie die Nummer/ Beschreibung, die ggf. begrenzte Gültigkeit, den kalkulierten Betrag, den Beginn der Ausführung und die angebotene Fertigstellung erfassen.

keine  
ausstehend

✓ akzeptiert

verlängert  
abgelehnt

TicketSystem > #1 > Kostenvoranschlag bearbeiten

**#1: Wasserschaden Mieter Müller (Objektbetreuung) (Gewerk: Trocknung)**  
Kostenvoranschlag: Empfänger bearbeiten Muster-Dienstleister

Antwort: akzeptiert

Abgabefrist Kostenvoranschlag: 10.07.2019

Erstellungsdatum (extern): 08.07.2019

eingehendes Dokument: Dateien auswählen

Kostenvoranschlag: 123365921

gültig bis: 31.07.2019

Betrag: 1500,00 €

Anfangsdatum: 11.07.2019

Fertigstellung: 15.07.2019

Notizen (Dienstleister): vorher ist die Leistung

Notizen (intern):

Abb. 453: Kostenvoranschläge bearbeiten

Im Ergebnis entsteht eine Liste für die Entscheidung zur Auftragserteilung.

TicketSystem > #1 > Kostenvoranschläge

Ticket Nachrichten (4) Kostenvoranschläge (2) Auftragserteilung (0) Dokumente

**#1: Wasserschaden Mieter Müller (Objektbetreuung)**  
Kostenvoranschläge

Leistungsart: Trocknung

Vorlage: [ZZZZ\\_Kostenvoranschlag\\_\\*.\\*\(Briefe\)](#)

Abgabefrist: 10.07.2019  
Fertigstellung: 30.07.2019  
Ansprechpartner: Peter Müller  
Abwägungsprotokoll: dghj  
Telefon (Privat): +49 345 8 56 00 02

Anfrage		Antwort									Aktionen
Kontakt	erstellt am (intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung	Antwort	Erstellungsdatum (extern)	Kostenvoranschlag	gültig bis	Betrag	Anfangsdatum	Fertigstellung	
Muster-Dienstleister	27.06.2019	10.07.2019	30.07.2019	akzeptiert	08.07.2019	123365921	31.07.2019	1.500,00 €	11.07.2019	15.07.2019	🔍 📄 🗑️
Universaldienstleister GmbH	27.06.2019	10.07.2019	30.07.2019	abgelehnt	-	-	-	0,00 €	-	-	🔍 📄 🗑️

Klicken Sie auf die Schaltfläche für die Auftragserteilung 🛠️, um die Auftragserteilung auszulösen.



**Je nachdem, wer in welchem Zeitrahmen die Entscheidung zur Auftragserteilung trifft (ggf. auch der Eigentümer eines Objektes), kann das Ticket u.U. erneut oder noch immer den Status „wartend“ haben.**

## 22.8 Plugin „Auftragserteilung“

Ist das Plugin „Auftragserteilung“ aktiviert, erscheint für das Ticket die Registerkarte „Auftragserteilung“.

Klicken Sie auf das Symbol 🛠️ oder in der Registerkarte „Auftragserteilung“ auf die Schaltfläche „Auftrag hinzufügen“, um die Auftragseinstellungen zu öffnen. Die wesentlichen Daten aus dem Ticket, ggf. auch aus dem Plugin für Kostenvoranschläge, sind bereits übernommen.

Abb. 454: Auftrag aus dem Kostenvoranschlag erteilen

Wird der Auftrag nicht aus dem Plugin „Kostenvorschläge“ heraus erstellt, geben Sie hier entsprechend die noch fehlenden Angaben manuell ein.

**!** **Bildet ein Kostenvoranschlag die Basis des Auftrages, tragen Sie in das Feld „Kostenvoranschlag“ zwingend einen Wert (Nummer/Beschreibung) ein. Bleibt das Feld „Kostenvoranschlag“ leer, wird mit der Mastervorlage „Auftragserteilung“ ein Auftrag unter Vorbehalt erteilt: „hiermit erteilen wir Ihnen unter dem Vorbehalt, dass die zu erbringende(n) Leistung(en) die Kosten von 100,00 € nicht überschreitet (anderenfalls vor Ausführung bitte Rücksprache mit uns) den Auftrag für die nachfolgend beschriebene(n) Leistung(en):“**

Der vorbereitete Auftrag wird angezeigt.

Bei unterschiedlichen Leistungsarten können dies auch mehrere Aufträge sein.

Abb. 455: erteilter Auftrag

Zur Auftragserteilung folgt die bereits für die Anforderung von Kostenvorschlägen beschriebene weitere Vorgehensweise, wie die Erstellung und Versendung des Dokumentes.

## 22.9 Plugin „Zeiterfassung“

Ist das Plugin „Zeiterfassung“ aktiviert, erscheint im Ticket die Registerkarte „Zeiterfassung“.

Datum	Status	Dauer	Nutzer	Notiz	Aktion
21.11.2023	beendet	11 Minuten	GreenGroup Hausverwaltung	Ticket erstellt	

Klicken Sie auf die Schaltfläche in der Fußleiste eines Tickets, um die Zeiterfassung zu starten.

Den gestarteten Timer sehen Sie mit verschiedenen Optionen in der oberen Menüleiste.

Öffnen Sie in einem Ticket mit Standortauswahl ein abweichendes Objekt, blinkt der Timer.

Klicken Sie auf das Symbol , können Sie alle laufenden und noch nicht abgeschlossenen Timer aufrufen.

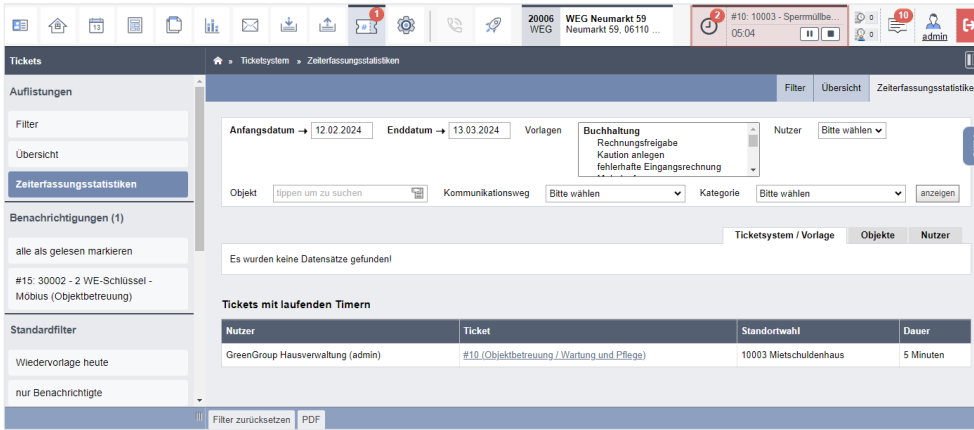
Ticket	Standortwahl	Dauer	Status	Aktionen
#11: Austausch Zähler Objektbetreuung / Schadensmeldung	20006 WEG Neumarkt 59	03:45	laufend ..	

Klicken Sie auf das Symbol , um den Timer zu stoppen und das Zeiterfassungs-Protokoll zu öffnen.

Start	Ende	Dauer
13.03.2024 16:51:35	-	2 Minuten

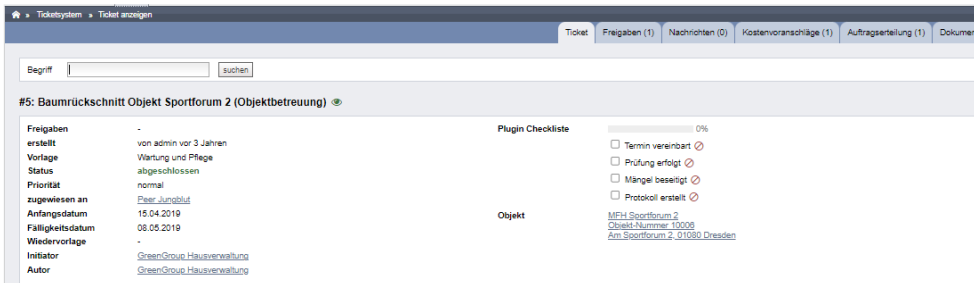
Rufen Sie die Auswertung der Zeiterfassungen auf der Registerkarte „Zeiterfassungsstatistiken“ auf.

Verschiedene Auswertungsobjekte und Filter stehen Ihnen zur Verfügung.

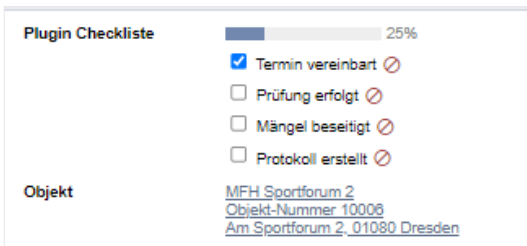


## 22.10 Plugin „Checkliste“

Konfigurieren Sie die Ticketvorlage und aktivieren Sie das Plugin „Checkliste“, sind die Checklisten-Elemente innerhalb der Ansicht des Tickets vorhanden.



Die Checklisten-Elemente können Sie aktivieren oder verwerfen. Aktivieren Sie Ihre Checkboxes, indem Sie diese anklicken. Mit Aktivierung der Checkboxes steigt der Fortschrittsbalken.



Dieser Fortschritt wird ebenfalls in der Spalte „Status“ in der Übersicht dargestellt.

Ticket	Status	Priorität	Standortwahl	zugewiesen an	Initiator	Anfangsdatum	Fälligkeitsdatum	Wiedervorlage	aktualisiert am	Aktionen
#10 Sperrmüllbeseitigung Kellerräume (Wartung und Pflege / Objektbetreuung)	in Bearbeitung	normal	Mietschuldenhaus, Haupthaus	Peer Jungblut	-	vor 11 Monaten (04.01.2023)	-	-	vor 10 Monaten (18.01.2023 10:23:47) von system	[Suchen] [Drucken] [Löschen]

Im Fortschritt werden auch Untertickets berücksichtigt, wenn diese ebenfalls eine Checkliste besitzen.

## 22.11 Auflistungen und Standardfilter

Im geöffneten Ticketmodul sind in der linken Spalte „Tickets“ detaillierte Zusammenstellungen enthalten.

Unter „**Auflistung**“ finden Sie:

<b>Tickets</b>
<b>Auflistungen</b>
Filter
suchen
Übersicht

**Übersicht** Statistische Übersicht aller Tickets in allen Ticketsystemen  
nach *Anzahl alle/mir zugewiesen/von mir erstellt*  
unterschieden nach Status  
*neu, in Bearbeitung, wartend, ausgeführt, abgeschlossen*

Ticketsystem - Statistik					
Tickets insgesamt / Mir zugewiesene Tickets / von mir erstellt					
2 / 0 / 2					
2 / 0 / 2	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	
neu	in Bearbeitung	wartend	ausgeführt	abgeschlossen	

Ticketvorlagen						
altes Vorgangsmodul (enthält 1 Ticketvorlage(n)   2 Ticket(s))						
Das alte Auftrags- und Vorgangsverwaltungsmodul.						
	neu	in Bearbeitung	wartend	ausgeführt	abgeschlossen	Summe
Vorgang	2 / 0 / 2	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	2 / 0 / 2

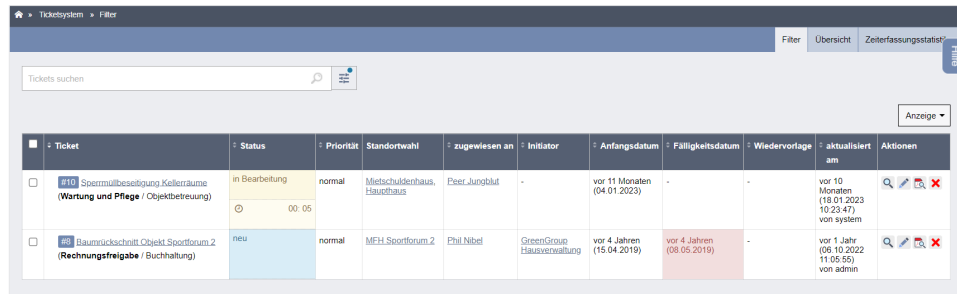
  

Ticketvorlagen						
Buchhaltung (enthält 1 Ticketvorlage(n)   0 Ticket(s))						
Bearbeitung von buchhalterischen Vorgängen wie Rechnungsfreibgaben/Gewünschte Auszahlung von Guthaben/Gewünschte Ratenzahlungen/Inu.ä.						
	neu	in Bearbeitung	wartend	ausgeführt	abgeschlossen	Summe
Rechnungsfreigabe Bearbeitung von Rechnungen im Ergebnis beauftragter Handwerker/Dienstleister/Prüfung und Anweisung	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0

**Suchen** Im Feld „Tickets suchen“ können Sie nach Ticketnummer oder Titel des Tickets suchen.

## Filter

### Auflistung aller oder nach festgelegtem Filter gelisteten Tickets



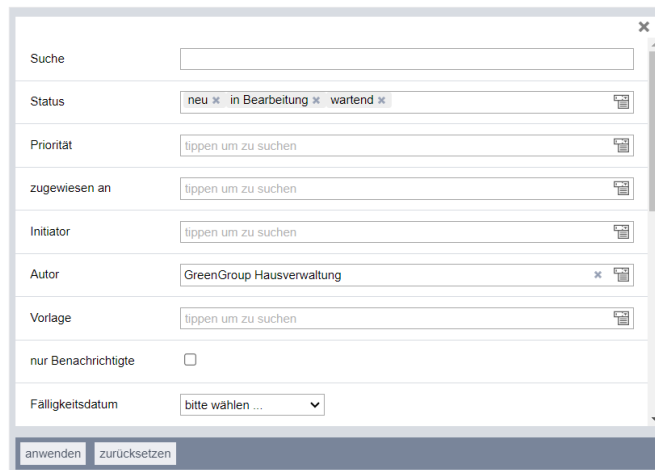
The screenshot shows the 'Filter' view of a ticket system. At the top, there are tabs for 'Filter', 'Übersicht', and 'Zeiterfassungsstatistik'. Below the tabs is a search bar labeled 'Tickets suchen' and an 'Anzeige' dropdown menu. The main content is a table with the following columns: Ticket, Status, Priorität, Standortwahl, zugewiesen an, Initiator, Anfangsdatum, Fälligkeitsdatum, Wiedervorlage, aktualisiert am, and Aktionen. Two tickets are listed:

Ticket	Status	Priorität	Standortwahl	zugewiesen an	Initiator	Anfangsdatum	Fälligkeitsdatum	Wiedervorlage	aktualisiert am	Aktionen
#10 Sperrmüllbeseitigung Kellerräume (Wartung und Pflege / Objektbetreuung)	in Bearbeitung	normal	Mietschuldenhaus, Hausbauhaus	Peer Jungblut	-	vor 11 Monaten (04.01.2023)	-	-	vor 10 Monaten (18.01.2023 10:23:47) von system	🔍 🗑️ 📄
#8 Baumschnitt Objekt Sportforum 2 (Rechnungsfreigabe / Buchhaltung)	neu	normal	MFH Sportforum 2	Phil Nibel	GreenGroup Hausverwaltung	vor 4 Jahren (15.04.2019)	vor 4 Jahren (08.05.2019)	-	vor 1 Jahr (05.10.2022 11:05:55) von admin	🔍 🗑️ 📄

Im Feld „Tickets suchen“ können Sie nach Tickets suchen.

Klicken Sie auf das Symbol für die Filtereinstellungen nach dem Eingabefeld.

Sie können weitere Filtermöglichkeiten festlegen:



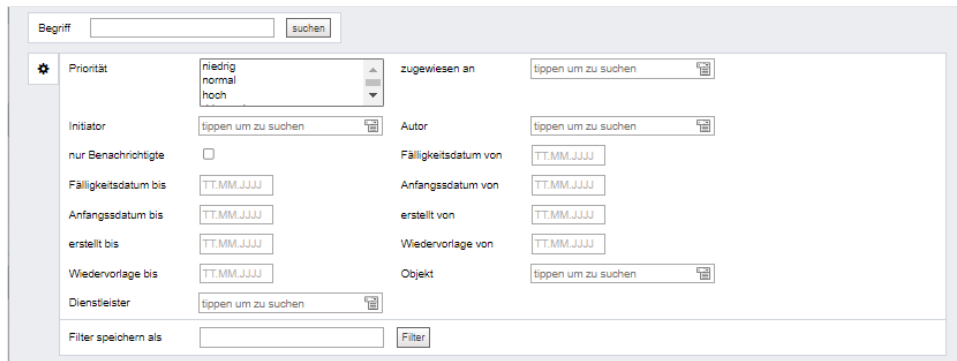
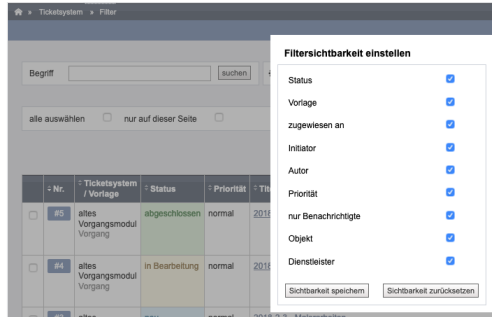
The screenshot shows a dialog box for configuring filters. It has a search bar at the top and several filter fields:

- Suche: [ ]
- Status: neu x in Bearbeitung x wartend x
- Priorität: tippen um zu suchen
- zugewiesen an: tippen um zu suchen
- Initiator: tippen um zu suchen
- Autor: GreenGroup Hausverwaltung x
- Vorlage: tippen um zu suchen
- nur Benachrichtigte:
- Fälligkeitsdatum: bitte wählen ...

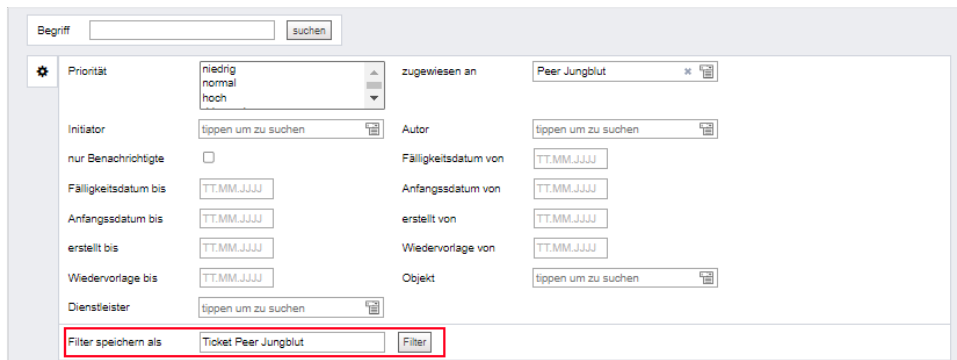
At the bottom, there are buttons for 'anwenden' and 'zurücksetzen'.



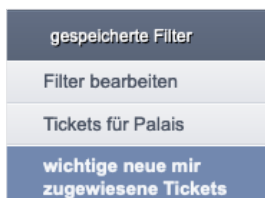
Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol, um die Sichtbarkeit ausgewählter Filter zu speichern und zurückzusetzen.



Sie können kombinierte Filtereinstellungen zur erneuten Nutzung unter einem Begriff speichern.



Sie können die Listen mit den von Ihnen festgelegten Filtereinstellungen aufrufen, indem Sie den Menüpunkt „**gespeicherte Filter**“ in der Menüspalte „Tickets“ anklicken.



Klicken Sie auf den Menüpunkt „**Filter bearbeiten**“, um die gespeicherten Filtereinstellungen zu bearbeiten oder zu löschen.

Filter bearbeiten					
Name	Beschreibung	Gewichtung	öffentlich	ist von mir	Aktionen
wichtige neue mir zugewiesene Tickets		0	nein	ja	  

Sie können die Rangfolge der Filtereinstellungen bestimmen.

Je höher die Zahl, desto geringer die Priorität.

Sie können die Filtereinstellungen für andere Nutzer öffentlich machen, indem Sie die Checkbox anklicken und mit einem Häkchen markieren. Entfernen Sie den Nutzer, indem Sie erneut auf die Checkbox klicken und die Auswahl „öffentlich“ somit löschen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche [Filter zurücksetzen](#) in der Fußzeile in der Menüspalte „Tickets“, um die Liste der Tickets ungefiltert anzuzeigen.

Klicken Sie auf den Menüpunkt „**Standardfilter**“, um die Ihnen nach gängigen Filtern aufbereitete Zusammenstellung anzuzeigen.

Standardfilter
nur Benachrichtigte
Offene und mir zugewiesene Tickets
Meine offenen Tickets
Alle neuen Tickets
Alle offenen Tickets
Meine Tickets
Mir zugewiesene Tickets
Alle abgeschlossenen

## 22.12 Kommentarfunktion für Portal24 einstellen

Nutzen Sie **Portal24**, können Sie über Kommentare in einem Ticket direkt oder öffentlich mit Mietern und Eigentümern kommunizieren. Darüber hinaus können Mieter und Eigentümer über **Portal24** Ticket-Anhänge selbständig hochladen. Als Verwalter können Sie entscheiden, ob diese Anhänge öffentlich oder nicht öffentlich für die freigegebenen Kontakte sichtbar sind.

Klicken Sie im geöffneten Ticket auf die Registerkarte „Kommentare“.  
Die Ansicht für die Eingabe und Einstellung der Freigaben öffnet sich:

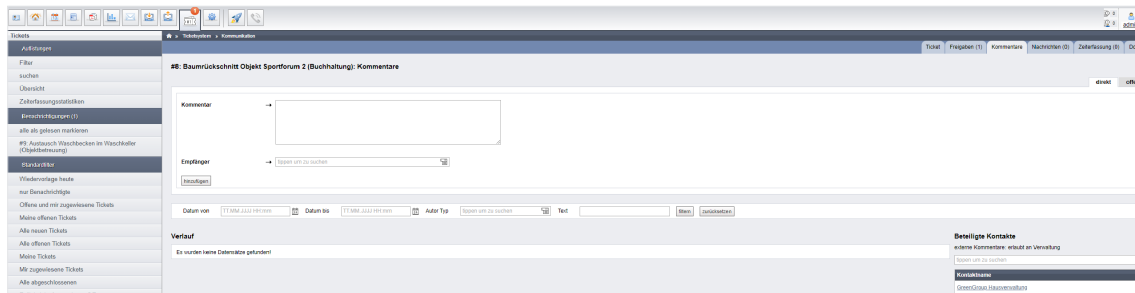


Abb. 456: Kommentare für Portal24 bearbeiten (Ansicht „direkt“)

Sie können oben rechts zwischen der Ansicht „direkt“ oder „offen“ wählen.  
Die Ansicht „direkt“ bezieht sich auf einen ausgewählten Kontaktkreis, „offen“ ist in **Portal24** für alle Kontakte sichtbar.

### Auswahl „direkt“:

1. Geben Sie im Feld „Kommentar“ einen beliebigen Text ein.
2. Wählen Sie im Feld „Empfänger“ die Kontakte aus, die in **Portal24** den Kommentar empfangen sollen. Klicken Sie zur Auswahl im Feld auf das Listensymbol.  
Die beteiligten Kontakte werden zur Auswahl angezeigt.  
Klicken Sie auf einen Kontakt, um diesen hinzuzufügen.  
Gehen Sie analog vor, um weitere Empfänger hinzuzufügen.
3. Nach Auswahl der Kontakte klicken Sie auf die Schaltfläche „hinzufügen“.
4. Sie können den Verlauf des Kommentars zur Anzeige filtern.  
Wählen Sie unter den entsprechenden Filteroptionen aus, wonach Sie die Kommentare filtern möchten:  
Geben Sie im Feld „Datum von“ bzw. „Datum bis“ das Anfangs- und Enddatum an oder wählen das Datum aus, indem Sie auf das Kalendersymbol klicken.  
Wählen Sie im Feld „Autor Typ“ den Autoren-Typ „Verwalter“, „Mieter“ oder „Eigentümer“ aus, indem Sie auf das Listensymbol im Feld klicken und den Autoren-Typen anklicken.  
Im Feld „Text“ können Sie gezielt den gesuchten Text eingeben.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche „filtern“, um den Filter anzuwenden.  
Im Abschnitt „Verlauf“ wird die bisherige Konversation angezeigt (eingeschränkt auf die gesetzten Filtereinstellungen).
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche „zurücksetzen“, um die Einstellungen für den Filter zu entfernen.

### Auswahl „offen“:

1. Geben Sie im Feld „Kommentar“ einen beliebigen Text ein.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „hinzufügen“.
3. Sie können den Verlauf des Kommentars zur Anzeige filtern.

Wählen Sie unter den entsprechenden Filteroptionen aus, wonach Sie die Kommentare filtern möchten:

Geben Sie im Feld „Datum von“ bzw. „Datum bis“ das Anfangs- und Enddatum an oder wählen das Datum aus, indem Sie auf das Kalendersymbol klicken.

Wählen Sie im Feld „Autor Typ“ den Autoren-Typ „Verwalter“, „Mieter“ oder „Eigentümer“ aus, indem Sie auf das Listensymbol im Feld klicken und den Autoren-Typen anklicken.

Im Feld „Text“ können Sie gezielt den gesuchten Text eingeben.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche „filtern“, um den Filter anzuwenden.

Im Abschnitt „Verlauf“ wird die bisherige Konversation angezeigt (eingeschränkt auf die gesetzten Filtereinstellungen).

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche „zurücksetzen“, um die Einstellungen für den Filter zu entfernen.

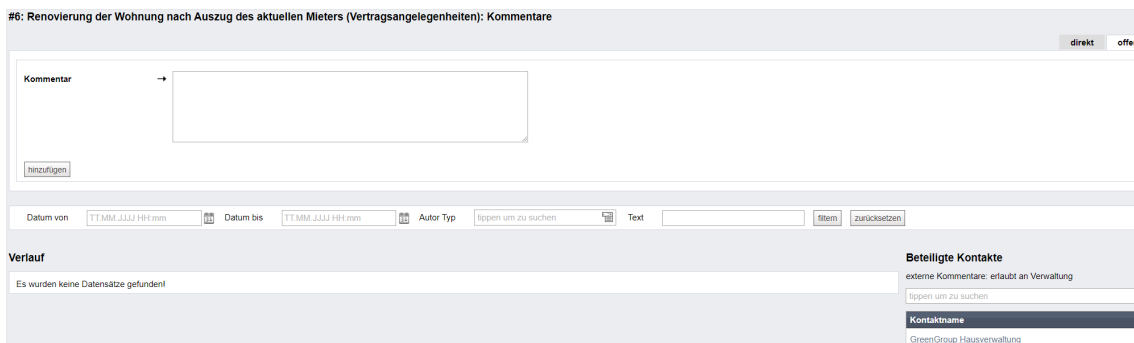


Abb. 457: Kommentaransicht „offen“

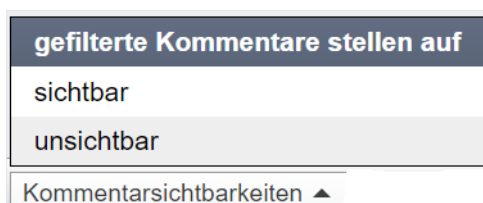
#### Schaltfläche „Kommentarsichtbarkeiten“:

Sie können damit die gefilterten Kommentare im Portal24 für Mieter und Eigentümer „sichtbar“ bzw. „unsichtbar“ stellen.

Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche „Kommentarsichtbarkeiten“.

Ein Kontextmenü öffnet sich.

Wählen Sie die gewünschte Aktion aus:



Entsprechend der gewählten Aktion sind die Kommentare für die Mieter und Eigentümer sichtbar bzw. unsichtbar.

#### Schaltfläche „externe Kommentare“:

Sie können festlegen, wer berechtigt ist, im Portal24 Kommentare zu erstellen und welche Empfängeroptionen zur Verfügung stehen.

Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche „externe Kommentare“.

Ein Kontextmenü öffnet sich.

Wählen Sie aus, ob Sie externe Kommentare

- nicht erlauben (nur Verwalter darf Kommentare schreiben),
- für die Verwaltung erlauben (Mieter und Eigentümer können nur direkt an den Verwalter schreiben/antworten) oder

- offen für alle (Kommentare können sichtbar für alle oder nur an die Verwaltung erfolgen)  
zu setzen:

The image shows a dropdown menu for 'externe Kommentare'. The menu is open, displaying three options. The first option is 'setze externe Kommentare auf nicht erlaubt'. The second option, 'setze externe Kommentare auf erlaubt an Verwaltung', is highlighted. The third option is 'setze externe Kommentare auf offen für alle'. Below the menu, the text 'externe Kommentare' is visible with an upward-pointing arrow.

externe Kommentare
setze externe Kommentare auf nicht erlaubt
setze externe Kommentare auf erlaubt an Verwaltung
setze externe Kommentare auf offen für alle

externe Kommentare ▲