

Nutzung des Ticketsystems für Ideenmanagement

Ersteinrichtung

Mandanteneinstellung

im Abschnitt "Ticketsystem" gibt es den Parameter:

Zuweisung an Orgaeinheit/Store ermöglichen: Ja, Nein, default: nein

Diese Option auf „Ja“ setzen, speichern und neu einloggen.

Damit wird es möglich, ein Ticket einem Store zuzuweisen.

Neue Vorgangsart für Ideen/Vorschläge

Bei den Vorgangsarten eine neue Vorgangsart für Ideen/Vorschläge anlegen.

Rechte einrichten

Ticketgruppe

Grundsätzlich können alle Mitglieder der Ticket-Gruppe alle Tickets bearbeiten. Das ist auch weiterhin so.

Standard-Berechtigungsgruppen der Stores

Wird ein Ticket oder eine Idee einem bestimmten Store zugewiesen, erhalten alle Mitglieder der Standardberechtigungsgruppe für diesen Store automatisch auch das Recht, dieses Ticket zu bearbeiten. Ob das Recht (z.B. Ticketbearbeitung via Hauptprogramm) ausgeübt werden kann, hängt jedoch von der Rolle des betreffenden Anwenders ab.

Benachrichtigung über neue Tickets einschränken

Bei den Mitgliedern der Berechtigungsgruppe gibt es eine neue Option für „Ticket-Benachrichtigung“.

Die Standardgruppen erhalten ja alle das Recht, das Ticket des Stores zu bearbeiten. Die Benachrichtigung soll aber nicht an alle Mitglieder der Gruppe gehen, sondern nur an die, bei denen die Eigenschaft "Tickets" gesetzt ist.

Benutzergruppe GRP_10 Testbetrieb (Mitglieder; 4)

Home / Administration / Rechteverwaltung / Benutzergruppen

Home Mitglieder Sprachen

50 Einträge anzeigen

Suchen

1 bis 19 von 19 Einträgen

<input type="checkbox"/>	Name	Kurzbeschreibung	Ticket-Benachrichtigungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Birgit Kagerer-Wiesinger	Admin	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Caroline Huemer	Steuerberaterin	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Franchisepartner (Test assetpool)	*	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Robert Bermoser	Admin	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	01 TESTUSER	assetpool TEST	
<input type="checkbox"/>	Barbara Steiner	Admin	
<input type="checkbox"/>	Cornelia Greil	Admin	
<input type="checkbox"/>	

Aufrufparameter für Tickets auf der Website/Kundenansicht

Erweiterter Aufruf der Ticketmaske als Menüpunkt der Website, Seitentyp „Link“:

- `index.cfm?fuseaction=hyticket.extraTicket&noheader=true&t=Titel&p=Projektname`
- `index.cfm?fuseaction=hyticket.mobileTicket&t=Titel&p=Projektname`

Parameter

`t=Titel/Überschrift`

`p=Vorbelegung des Projektnamens`

`v=Vorgangsart, optional!`

Wert ist die numerische ID der Vorgangsart. Diese ID wird in der Liste der Vorgangsarten als neue Spalte angezeigt. Wenn die Vorgangsart im Aufruf übermittelt wird, wird sie automatisch vorbelegt und kann dann vom aktuellen Anwender in der Weboberfläche nicht mehr geändert werden. Änderung im Hauptprogramm ist aber weiterhin möglich.

`hk=Hauptkategorie, optional!`

Wert ist die numerische ID der Hauptkategorie. Diese ID wird in der Liste der Kategorien als neue Spalte angezeigt. Wenn die Hauptkategorie im Aufruf übermittelt wird, wird sie automatisch vorbelegt und kann dann vom aktuellen Anwender in der Weboberfläche nicht mehr geändert werden. Änderung im Hauptprogramm ist aber weiterhin möglich. Wenn sie im Aufruf fehlt, ist nichts vorbelegt (wie bisher).

`nouk= 1|0; Unterkategorie abschalten, optional`

Wert 0 (oder Parameter fehlt ganz): Die Auswahlliste für die Unterkategorie wird angezeigt und eine Kategorie kann ausgewählt werden (falls die aktive Hauptkategorie Unterkategorien besitzt).

Wert 1: Die Auswahlliste für die Unterkategorie wird abgeschaltet und ist dann nicht mehr sichtbar. Intern wird der Wert des Feldes dann mit "0" übermittelt.

Best Praxis

1. Neue Vorgangsart für Ideen/Vorschläge anlegen
2. Kategorien:
 - a. Entweder die gleichen Kategorien wie im normalen Ticketsystem benutzen, ODER
 - b. Eine neue Hauptkategorie „Ideenmanagement“ für Ideen anlegen und diese beim Aufruf des Ticketformulars vorbelegen. Dann Unterkategorien für das Ideenmanagement anlegen und die Auswahlliste der Unterkategorien im Erfassungsformular anzeigen
3. Separates Eintragsformular für Ideen als Menülink der Website aufrufen, dabei die verschiedenen Parameter vorbelegen

----- Ende der Kurzanleitung -----