Anna sucht ihren idealen Ansprechpartner ...

Anna
Code-Nutzer

Welches Gerät?

Geräte-Code

Template	"Kaffeevollautomat"
Ticket-Erstellungsabläufe	"Allgemeine Serviceanfrage" → für allgemeine Anfragen "Problem" → für Problemmeldungen

Anna
wählt den Erstellungsablauf,
der ihren Bedürfnissen
am besten entspricht

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Allgemeine Serviceanfrage"
Erstellungsablauf-Einstellungen:	
Benachrichtigungen	"Supervisors - Kaffeevollautomat"
Flottenmanagement	"Kundendienst - Kaffeevollautomat"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Supervisors - Kaffeevollautomat"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

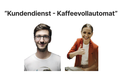
"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Kaffeevollautomat"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Kundendienst - Kaffeevollautomat"
erhalten **ein Angebot:**

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen **Ablehnen**

"Kundendienst - Kaffeevollautomat"



Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten
usw. nimmt der am besten geeignete
Mitarbeiter das Ticket-Angebot an

Simone B.
Kaffeevollautomat
Kundendienst

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Problem"
Erstellungsablauf-Einstellungen:	
Benachrichtigungen	"Supervisors - Kaffeevollautomat"
Flottenmanagement	"Techniker - Kaffeevollautomat"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Supervisors - Kaffeevollautomat"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Kaffeevollautomat"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Techniker - Kaffeevollautomat"
erhalten **ein Angebot:**

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen **Ablehnen**

"Techniker - Kaffeevollautomat"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten
usw. nimmt der am besten geeignete
Mitarbeiter das Ticket-Angebot an

Max P.
Kaffeevollautomat
Techniker

Geräte-Code

Template	"Auto"
Ticket-Erstellungsabläufe	"Allgemeine Serviceanfrage" → für allgemeine Anfragen "Problem" → für Problemmeldungen

Anna
wählt den Erstellungsablauf,
der ihren Bedürfnissen
am besten entspricht

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Allgemeine Serviceanfrage"
Erstellungsablauf-Einstellungen:	
Benachrichtigungen	"Supervisors - Auto"
Flottenmanagement	"Kundendienst - Auto"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Supervisors - Auto"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Auto"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Kundendienst - Auto"
erhalten **ein Angebot:**

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen **Ablehnen**

"Kundendienst - Auto"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten
usw. nimmt der am besten geeignete
Mitarbeiter das Ticket-Angebot an

Nora D.
Auto
Kundendienst

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Problem"
Erstellungsablauf-Einstellungen:	
Benachrichtigungen	"Supervisors - Auto"
Flottenmanagement	"Techniker - Auto"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Supervisors - Auto"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Auto"

Alle Mitglieder der Gruppe
"Techniker - Auto"
erhalten **ein Angebot:**

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen **Ablehnen**

"Techniker - Auto"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten
usw. nimmt der am besten geeignete
Mitarbeiter das Ticket-Angebot an

Tim E.
Auto
Techniker