Kunden-Team-Mapping		
Meta-Team	**Kunde**	**Team**
Kundendienst - Auto	Kunde A	"Kundendienst - Auto - Deutschland"
	Kunde B	"Kundendienst - Auto - Frankreich"
Kundendienst - Kaffeevollautomat	Kunde A	"Kundendienst - Kaffeevollautomat - Deutschland"
	Kunde B	"Kundendienst - Kaffeevollautomat - Frankreich"
Techniker - Auto	Kunde A	"Technicians - Auto - Deutschland"
	Kunde B	"Technicians - Auto - Frankreich"
Techniker - Kaffeevollautomat	Kunde A	"Technicians - Kaffeevollautomat - Deutschland"
	Kunde B	"Technicians - Kaffeevollautomat - Frankreich"
Video Support - Auto	Kunde A	"Video Support - Auto - Deutschland"
	Kunde B	"Video Support - Auto - Frankreich"
Video Support - Kaffeevollautomat	Kunde A	"Video Support - Kaffeevollautomat - Deutschland"
	Kunde B	"Video Support - Kaffeevollautomat - Frankreich"
Supervisors - Auto	Kunde A	"Supervisors - Auto - Deutschland"
	Kunde B	"Supervisors - Auto - Frankreich"
Supervisors - Kaffeevollautomat	Kunde A	"Supervisors - Kaffeevollautomat - Deutschland"
	Kunde B	"Supervisors - Kaffeevollautomat - Frankreich"

Welches Gerät?

Geräte-Code

Template	"Kaffeevollautomat"
Ticket-Erstellungsabläufe	"Allgemeine Serviceanfrage" → für allgemeine Anfragen "Problem" → für Problemberichte
Kunde Kundenstandort	"Kunde A" Deutschland

Anna
wählt den Ersteilungsablauf,
der ihren Bedürfnissen
am besten entspricht

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Allgemeine Serviceanfrage"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Kaffeevollautomat"
Flottenmanagement	Meta-Team "Kundendienst - Kaffeevollautomat"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Kaffeevollautomat - Deutschland"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Kundendienst - Kaffeevollautomat - Deutschland"

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

Simone S.
Kaffeevollautomat
Kundendienst
Deutschland

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Problem"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Kaffeevollautomat"
Flottenmanagement	Meta-Team "Techniker - Kaffeevollautomat"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Kaffeevollautomat - Deutschland"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Techniker - Kaffeevollautomat - Deutschland"

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

Max P.
Kaffeevollautomat
Techniker
Deutschland

Eine Video Session wird angefragt

Erstellungsablauf	"Video Session Anfrage"
Video Session Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Video Support - Kaffeevollautomat"

Kunden-Team-Mapping*

Alle Mitglieder der Gruppe
"Video Support - Kaffeevollautomat - Deutschland"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Eine Video Session wurde angefragt"

"Video Support - Kaffeevollautomat - Deutschland"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten usw. bearbeitet der am besten geeignete Mitarbeiter die Anfrage

Michelle K.
Kaffeevollautomat
Video Support
Deutschland

Geräte-Code

Template	"Kaffeevollautomat"
Ticket-Erstellungsabläufe	"Allgemeine Serviceanfrage" → für allgemeine Anfragen "Problem" → für Problemberichte
Kunde Kundenstandort	"Kunde B" Frankreich

Anna
wählt den Ersteilungsablauf,
der ihren Bedürfnissen
am besten entspricht

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Allgemeine Serviceanfrage"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Kaffeevollautomat"
Flottenmanagement	Meta-Team "Kundendienst - Kaffeevollautomat"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Kaffeevollautomat - Frankreich"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Kundendienst - Kaffeevollautomat - Frankreich"

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

Christoph S.
Kaffeevollautomat
Kundendienst
Frankreich

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Problem"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Kaffeevollautomat"
Flottenmanagement	Meta-Team "Techniker - Kaffeevollautomat"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Kaffeevollautomat - Frankreich"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Techniker - Kaffeevollautomat - Frankreich"

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

Maxence R.
Kaffeevollautomat
Techniker
Frankreich

Eine Video Session wird angefragt

Erstellungsablauf	"Video Session Anfrage"
Video Session Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Video Support - Kaffeevollautomat"

Kunden-Team-Mapping*

Alle Mitglieder der Gruppe
"Video Support - Kaffeevollautomat - Frankreich"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Eine Video Session wurde angefragt"

"Video Support - Kaffeevollautomat - Frankreich"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten usw. bearbeitet der am besten geeignete Mitarbeiter die Anfrage

Katharina M.
Kaffeevollautomat
Video Support
Frankreich

Geräte-Code

Template	"Auto"
Ticket-Erstellungsabläufe	"Allgemeine Serviceanfrage" → für allgemeine Anfragen "Problem" → für Problemberichte
Kunde Kundenstandort	"Kunde A" Deutschland

Anna
wählt den Ersteilungsablauf,
der ihren Bedürfnissen
am besten entspricht

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Allgemeine Serviceanfrage"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Auto"
Flottenmanagement	Meta-Team "Kundendienst - Auto"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Auto - Deutschland"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Kundendienst - Auto - Deutschland"

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

Henry S.
Auto
Kundendienst
Deutschland

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Problem"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Auto"
Flottenmanagement	Meta-Team "Techniker - Auto"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Auto - Deutschland"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Techniker - Auto - Deutschland"

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

Tim E.
Auto
Techniker
Deutschland

Eine Video Session wird angefragt

Erstellungsablauf	"Video Session Anfrage"
Video Session Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta Team "Video Support - Auto"

Kunden-Team-Mapping*

Alle Mitglieder der Gruppe
"Video Support - Auto - Deutschland"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Eine Video Session wurde angefragt"

"Video Support - Auto - Deutschland"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten usw. bearbeitet der am besten geeignete Mitarbeiter die Anfrage

Erika Z.
Auto
Video Support
Deutschland

Geräte-Code

Template	"Auto"
Ticket-Erstellungsabläufe	"Allgemeine Serviceanfrage" → für allgemeine Anfragen "Problem" → für Problemberichte
Kunde Kundenstandort	"Kunde B" Frankreich

Anna
wählt den Ersteilungsablauf,
der ihren Bedürfnissen
am besten entspricht

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Allgemeine Serviceanfrage"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Auto"
Flottenmanagement	Meta-Team "Kundendienst - Auto"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Auto - Frankreich"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Kundendienst - Auto - Frankreich"

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

Emilio F.
Car
Customer Service
France

Ein Ticket wird erstellt

Erstellungsablauf	"Problem"
Erstellungsablauf-Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta-Team "Supervisors - Auto"
Flottenmanagement	Meta-Team "Techniker - Auto"

Kunden-Team-Mapping*

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

"Ein Ticket wurde erstellt"

"Supervisors - Auto - Frankreich"

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

"Dieses Ticket wurde Ihnen angeboten!"
Annehmen Ablehnen

"Techniker - Auto - Frankreich"

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

Timothée A.
Auto
Techniker
Frankreich

Eine Video Session wird angefragt

Erstellungsablauf	"Video Session Anfrage"
Video Session Einstellungen	
Benachrichtigungen	Meta Team "Video Support - Auto"

Kunden-Team-Mapping*

Alle Mitglieder der Gruppe
"Video Support - Auto - Frankreich"
erhalten **eine Benachrichtigung:**

"Eine Video Session wurde angefragt"

"Video Support - Auto - Frankreich"

Je nach Verfügbarkeit, Fähigkeiten usw. bearbeitet der am besten geeignete Mitarbeiter die Anfrage

Samira G.
Auto
Video Support
Frankreich