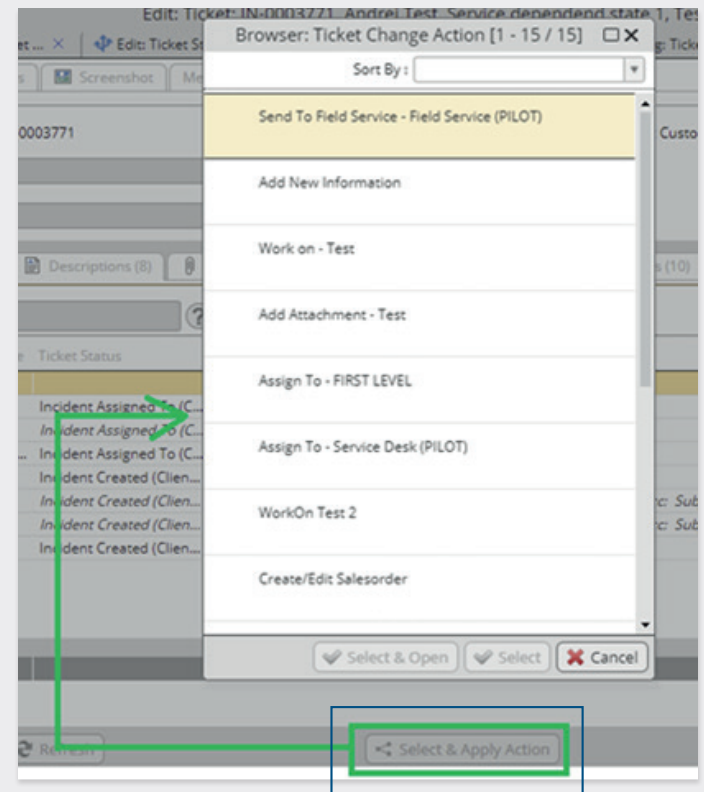


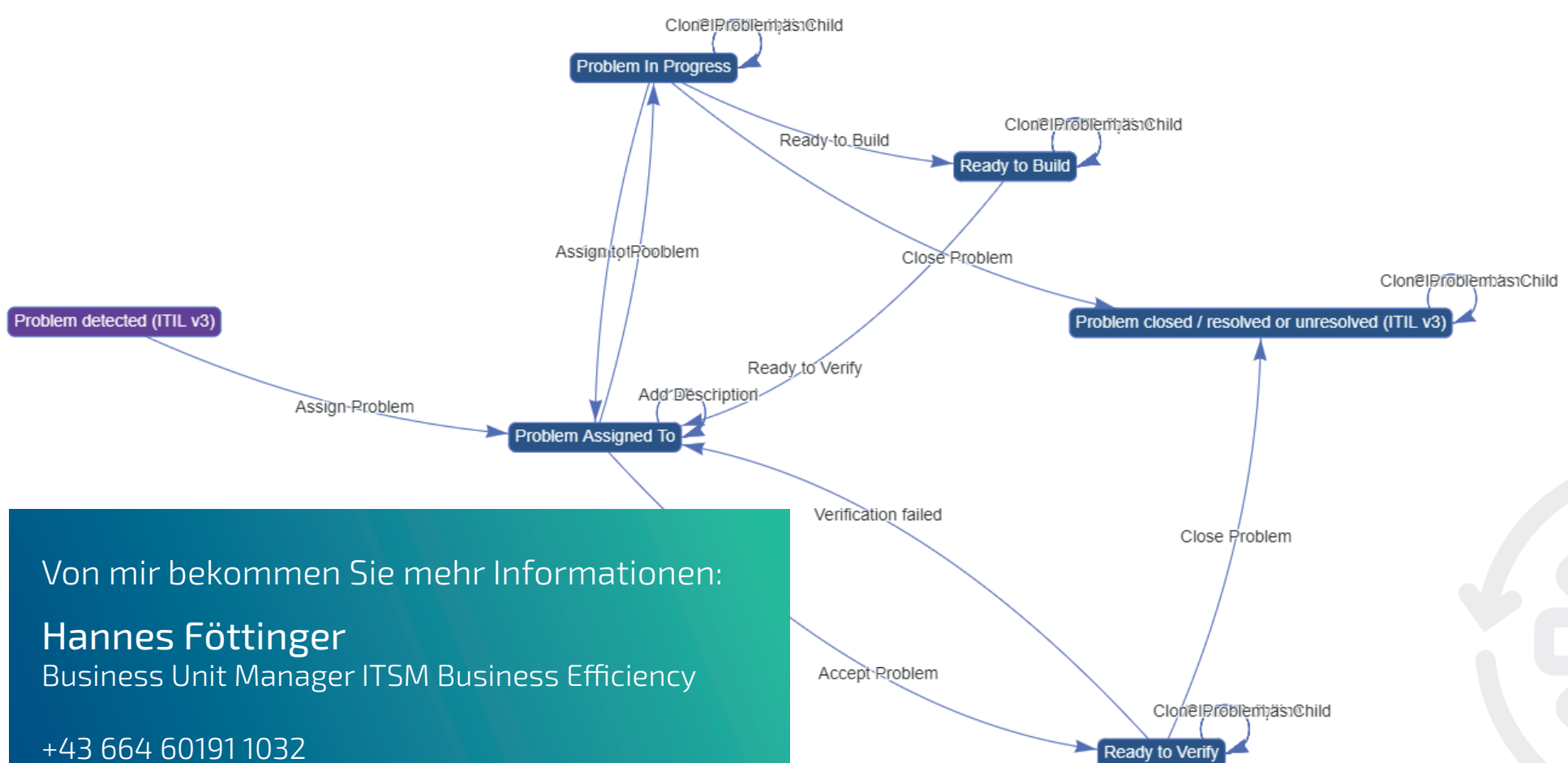
# Verbessern Sie Ihr IT-Ticket-Management

Ticketabläufe einfach steuern mit Ticket Flow

- › Definition von Ticketprozessen direkt im Frontend – ohne Rich-Client, Neustart oder Customizing – nur mittels Konfiguration im Web-Client
- › Verwendung von unterschiedlichen Ticketprozessen für verschiedene Services möglich
- › Integrierte SLA-Messung über Start-, Stopp-, Pause-Checkboxes
- › Definition von Ad-Hoc-Aktivitäten und vordefinierten Aktivitäten bei jedem möglichen Status
- › Zentralisierung aller Ticketaktionen auf einen Button
- › Anzeige der erlaubten Ticketaktionen auf Basis des Workflows
- › Erlaubt das automatische Ticket-Routing auf Basis von Kompetenzen oder allgemeinen Regeln
- › Grafische Anzeige des Ticket-Workflows



Actions during Transition		Ticket Description Behaviour *		Statement Type *
Create Description	<input checked="" type="checkbox"/>	Add Always	<input type="checkbox"/>	Analyze
Work On	<input type="checkbox"/>	Add Attachment	<input type="checkbox"/>	Default Visibility To Customer *
Send Email	<input type="checkbox"/>	Create or Update Salesorder	<input type="checkbox"/>	Clone Ticket
Save Current Person as Technician *	<input type="checkbox"/>	Set Reseved Material on Ticket as Used *	<input type="checkbox"/>	Create Time Recording
Reset Solution Group	<input type="checkbox"/>	Reset Date Closed	<input type="checkbox"/>	Assign Master Ticket
Set Solution Group	<input type="checkbox"/>	Set Date Closed	<input type="checkbox"/>	Reset Current Person



Von mir bekommen Sie mehr Informationen:

**Hannes Föttinger**

Business Unit Manager ITSM Business Efficiency

+43 664 60191 1032

hannes.foettinger@kontron.com