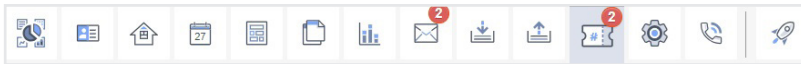


24. Ticketsystem

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



Das Ticketsystem ermöglicht Ihnen als Hausverwaltung, neben Schadenmeldungen und Reparaturaufträgen, alle im alltäglichen 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.



Hinweis:

Bevor Sie Ticketsysteme anlegen, prüfen Sie:

Welche Abteilung ist für welche Vorgänge zuständig?

Richten Sie die Ticketsysteme nach dieser Struktur aus.

So können Tickets bei Bedarf parallel oder nacheinander an andere Abteilungen übergeben werden.

Das hat folgende Vorteile:

- Jede Abteilung sieht nur die für sie relevanten Tickets.
- Offene Vorgänge bleiben übersichtlich.
- Die Auswertung wird einfacher.

In der Regel reichen drei bis fünf Ticketsysteme aus.

Wie viele Sie genau brauchen, hängt von Ihrem Unternehmen ab.

Wie werden Tickets erzeugt?

per E-Mail

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

per Anrufbeantworter

Tickets können darüber hinaus automatisch über den Anrufbeantworter erstellt werden. Eine Spracherkennung erfasst den Inhalt der Nachricht, erkennt Anliegen und erstellt daraus stichpunktartig ein Ticket. Die Ansage wird vollständig schriftlich im Ticket hinterlegt und mit den Kontaktdaten verknüpft. Dabei werden über 50 Sprachen erkannt und automatisch ins Deutsche übersetzt.


So müssen Sie Anrufe nicht mehr manuell bearbeiten oder selbst Tickets anlegen.
Um diese Funktion nutzen zu können, aktivieren Sie die Anrufbeantworterfunktion in den *Einstellungen*.

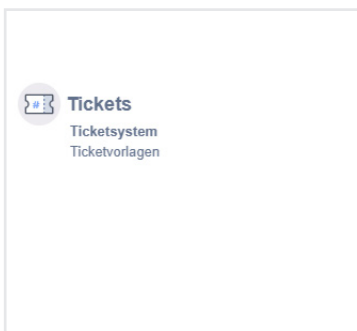
automatisch

Tickets können automatisch erstellt werden, z. B. wenn Mieter oder Eigentümer im Portal24 eine Schadensmeldung erfassen. Auch die Kommunikation mit Handwerkern oder Dienstleistern zur Angebotsanfrage oder Auftragsvergabe ist über Portal24 möglich.

Bei Interesse wenden Sie sich bitte an den Vertrieb.

24.1 Ticketsystem erstellen

- (1) Öffnen Sie das Modul *Einstellungen* .
- (2) Navigieren Sie zum Bereich *Tickets*.
Klicken Sie auf den Menüpunkt *Ticketsystem*.



- (3) Klicken Sie in der mittleren Spalte unten in der Fußleiste auf das Plus-Symbol, um ein neues Ticketsystem hinzuzufügen.
Erstellen Sie Ihr Ticketsystem im zugehörigen Menüpunkt.

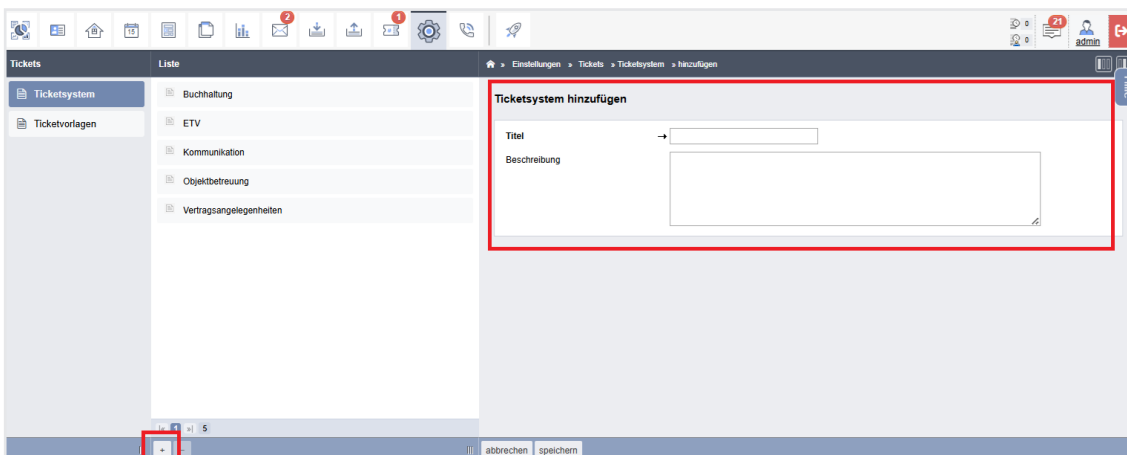


Abb. 464: Ticketsystem hinzufügen/bearbeiten

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.

- (4) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *archivieren*, um nicht mehr benötigte Ticketsysteme zu archivieren.
- (5) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *öffnen*, um bereits archivierte Ticketsysteme wieder zu öffnen.

24.2 Ticketvorlage hinzufügen

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

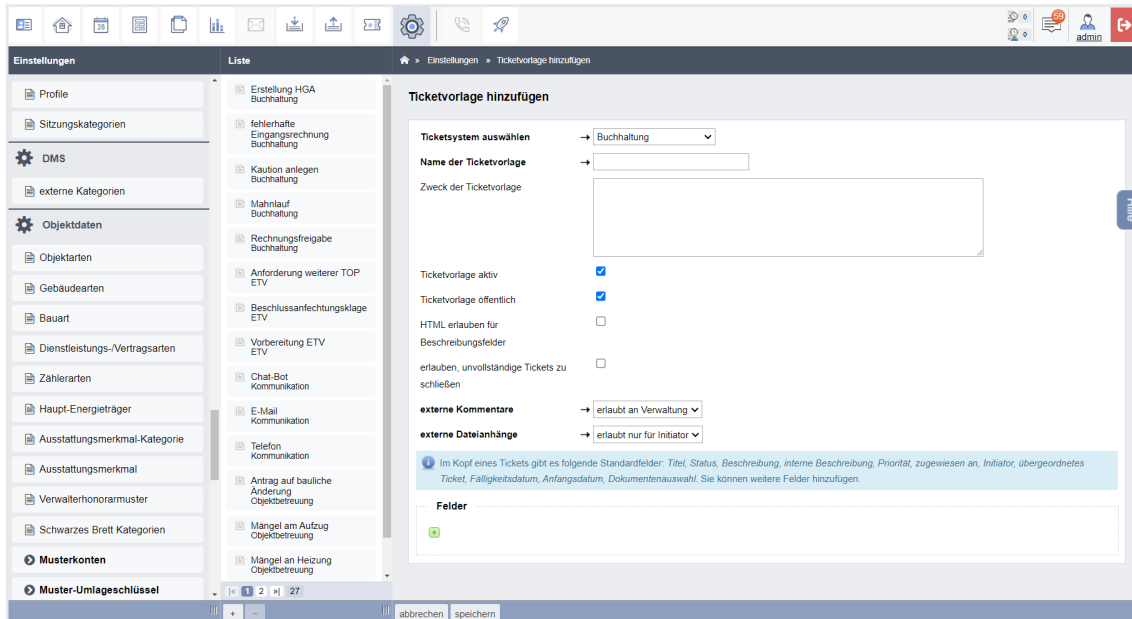



Abb. 465: Ticketvorlage hinzufügen/bearbeiten

- (1) Klicken Sie auf das Plus-Symbol , um zusätzliche Felder zur Ticketvorlage hinzuzufügen.
Ob eigene Felder ergänzt werden können, hängt vom Einsatzzweck der Vorlage ab.
Testen Sie dies mit einem Muster-Ticket.

Für spezielle Anforderungen (z. B. Versicherungsschäden) stehen verschiedene Feldtypen wie *HTML-Text* oder *Datum* zur Verfügung.

- (2) Klicken Sie auf die Schaltfläche *bearbeiten*. Sie können Vorlagen deaktivieren oder wieder aktivieren.
- (3) Speichern Sie Ihre Eingabe, indem Sie auf die Schaltfläche *speichern* klicken.
- (4) Wählen Sie *Plugins verwalten*, um passende Werkzeuge für die Ticketverarbeitung zu aktivieren. Diese helfen, erforderliche Daten gezielt zu erfassen und weiterzuverarbeiten.

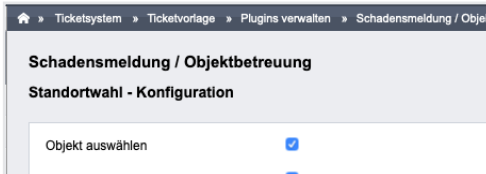
- Standortwahl** Zuordnung zu einem Objekt, Gebäude oder Verwaltungseinheit
Hinweis: Sie können nur Ticketvorlagen mit Standortwahl-Plugin auf der Registerkarte *Tickets* in Objekten, Gebäuden und Verwaltungseinheiten erstellen.
- Kostenvoranschlag** Kostenvoranschläge verwalten
- Auftragserteilung** 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 Checkboxes erfasst.
 Dabei werden im Fortschritt auch Untertickets berücksichtigt, wenn diese ebenfalls eine Checkliste besitzen.

(5) 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	<ul style="list-style-type: none"> ● aktiviert ● konfiguriert ● Abhängigkeiten erfüllt ● benutzbar 	
Kostenvoranschlag	Kostenvoranschlag	keine	<ul style="list-style-type: none"> ● aktiviert ● konfiguriert ● Abhängigkeiten erfüllt ● benutzbar 	
Auftragserteilung	Auftragserteilung	keine	<ul style="list-style-type: none"> ● aktiviert ● konfiguriert ● Abhängigkeiten erfüllt ● benutzbar 	
Mail-Client-Anbindung	Mail-Client-Anbindung, erlaubt Ihnen, E-Mails mit Tickets zu verknüpfen	keine	<ul style="list-style-type: none"> ● aktiviert ● Abhängigkeiten erfüllt ● benutzbar 	
Zeiterfassung	Aufgewendete Zeit für ein Ticket erfassen	keine	<ul style="list-style-type: none"> ● aktiviert ● konfiguriert ● Abhängigkeiten erfüllt ● benutzbar 	
Checkliste	Einfachere, aber kleine Unteraufgaben für Tickets	keine	<ul style="list-style-type: none"> ● aktiviert ● konfiguriert ● Abhängigkeiten erfüllt ● benutzbar 	

Abb. 466: Plugins verwalten

- (6) 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 Verwaltungseinheit möglich sein soll.
 Bei einem gesonderten Ticketsystem nur für objekt- und gebäudebezogene Aufgaben kann z. B. die Auswahl der Verwaltungseinheit überflüssig sein.



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

- (7) Klicken Sie auf das Symbol *konfigurieren*.
- (8) Konfigurieren Sie die Plugins *Kostenvoranschlag* und *Auftragserteilung*, um die zu verwendenden Mastervorlagen für die jeweilige Funktion zu bestimmen.
- (9) Übernehmen Sie die folgenden Mastervorlagen und passen Sie diese ggf. Ihren Anforderungen an:
 - Anforderung Kostenvoranschlag
 - Auftragserteilung



- (10) Aktivieren Sie hier die Anzeige der DSGVO-Freigabe im Adresskontakt. So stellen Sie sicher, dass personenbezogene Daten (z. B. Telefonnummern, E-Mail-Adressen) nur mit Zustimmung weitergegeben werden. Ohne aktivierte Freigabe werden in den Vorlagen *Kostenvoranschlag* und *Auftragserteilung* alle hinterlegten Kontaktdaten auch ohne Zustimmung automatisch übermittelt.
- (11) 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 Ticketvorlagen.

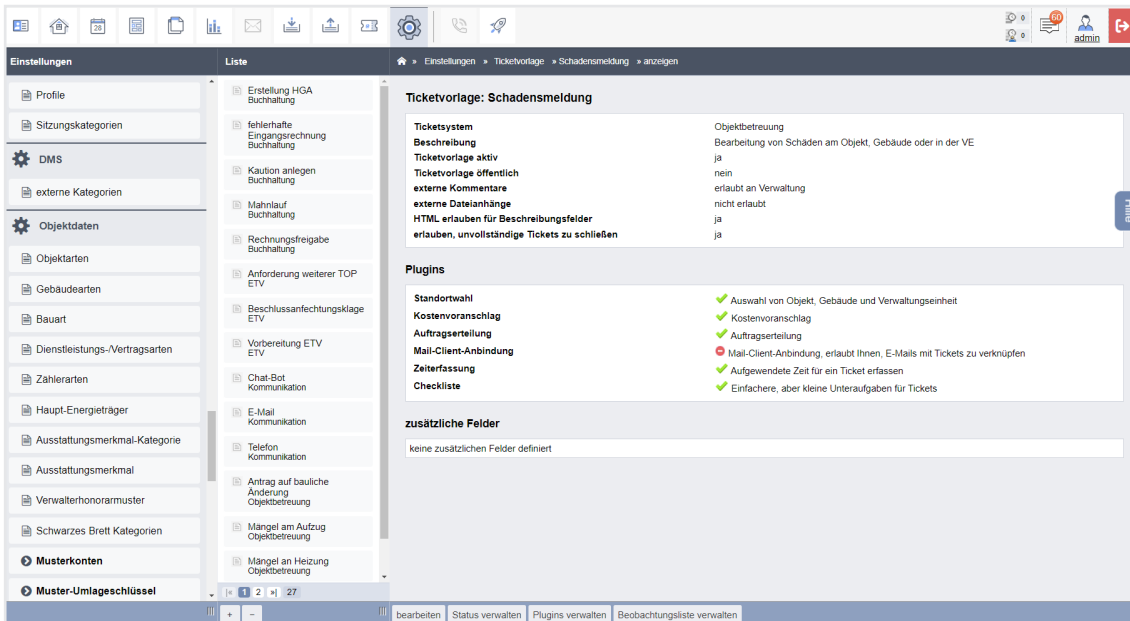


Abb. 467: Ticketvorlage mit aktivierten Plugins

(12) 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)

(13) 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*.

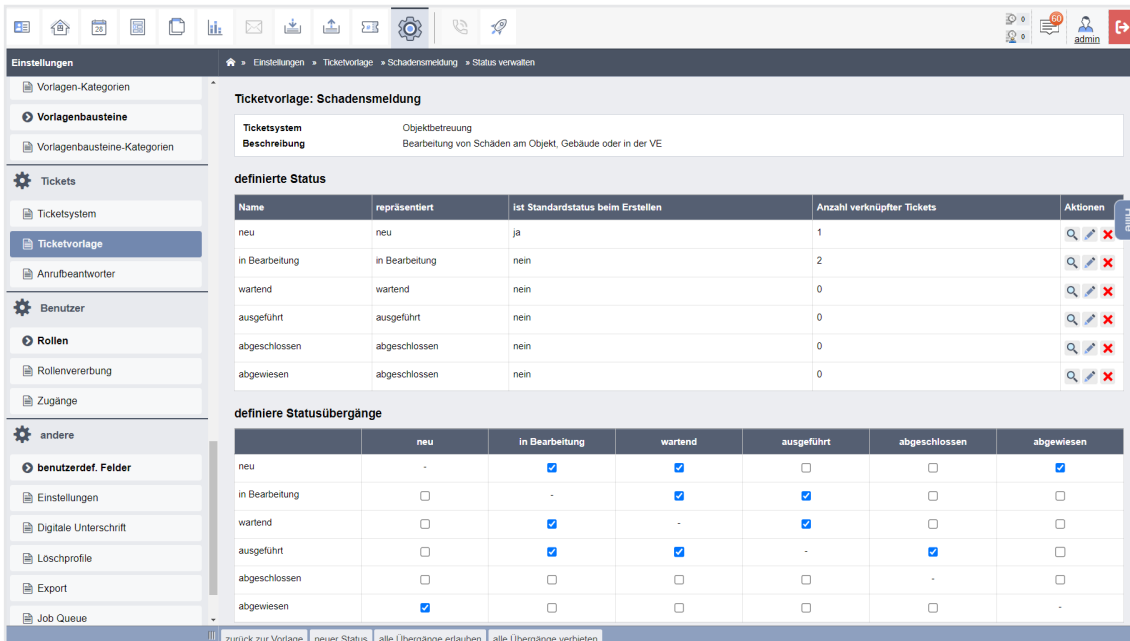



Abb. 468: Ticketvorlage *Status* verwalten

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 

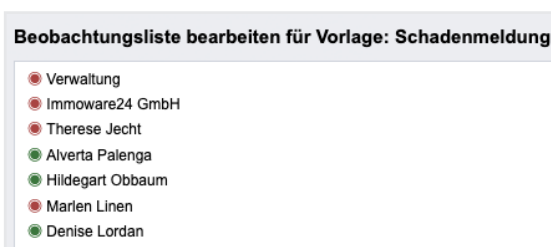
und durch die Anzeige in der Menüspalte des Ticketmoduls



(14) Damit weitere Mitarbeiter die Benachrichtigung zu Tickets einer Ticketvorlage erhalten, können Sie diese im Menüpunkt *Beobachtungsliste verwalten* jeder Ticketvorlage aktiviert werden:

Klicken Sie auf das zugehörige Optionsfeld.


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



(15) 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.

24.3 Ticket erstellen

- (1) Um Tickets zu erstellen bzw. zu verwalten, klicken Sie im Hauptmenü auf das Symbol *Ticketsysteme*  .
- (2) Klicken Sie auf die Schaltfläche *neues Ticket* in der Fußzeile. Die verfügbaren Ticketvorlagen stehen zur Verfügung. Sie können optional Favoriten festlegen.

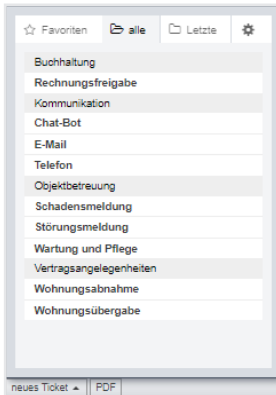
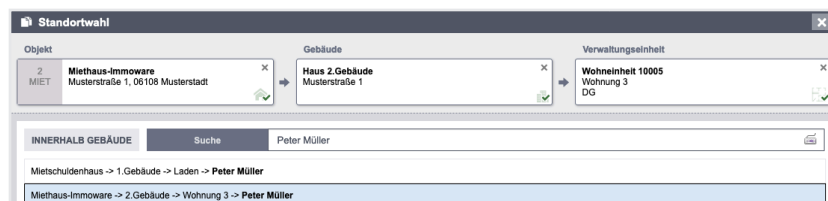


Abb. 469: neues Ticket erstellen

- (3) 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.

Titel	Titel des Tickets	
Status	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>
Beschreibung	Beschreibung des im Ticket abgebildeten Sachverhalts	
interne Beschreibung	die vom Verwalter bearbeitete/ergänzte Beschreibung des Sachverhalts	
Priorität	die Priorität des Tickets	<i>niedrig, normal, hoch, dringend, sofort</i>
zugewiesen an	Auswahl des beauftragten Verwalters aus Adresskontakten der Gruppe <i>Verwalter</i>	
Standortwahl	Auswahl des Standorts mit Plugin <i>Standortwahl</i> (falls in Vorlage aktiviert)	



Sie können nach Namen, Telefonnummer, Objekt, Verwaltungseinheit o. a. suchen.

Ist z. B. nur das Gebäude (nicht die Verwaltungseinheit) 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 Verwaltungseinheit).

Standortwahl
Objekt, Gebäude und VE auswählen WEG mit SEV & HKVZ extra
→ Hauptgebäude → WE01

set as initiator:
Eigentümer Andreas Gärtner
Mieter Herbert Hauser

Initiator
keine

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
Datei Bearbeiten Einfügen Ansicht Format Tabelle
10pt A B I U
Wasserdrang nach einem Starkregen durch die Decke im Wohnzimmer der Mieterwohnung
P 11 WÖRTER

Interne Beschreibung
Datei Bearbeiten Einfügen Ansicht Format Tabelle
10pt A B I U
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
P 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. 470: Ticket erstellen

Neue Tickets starten im Status *Neu*:

Den Status ändern Sie manuell.

Alle Änderungen wie z. B. Statuswechsel, Kommentare, E-Mails oder Plugin-Nutzung, werden automatisch in der Historie des Tickets gespeichert.

- (1) Klicken Sie auf die Schaltfläche *bearbeiten* in der Fußzeile. Sie können Änderungen zusätzlich dokumentieren.

The screenshot shows a 'Historie' (History) section for a ticket. At the top, there are search filters for 'von' (from) and 'bis' (until) with date-time pickers, and buttons for 'Änderung' (change), 'Autor' (author), 'filtern' (filter), and 'zurücksetzen' (reset). Below the filters, there are three entries:

- Entry 1: 'geändert von admin, vor 2 Stunden, 28.11.2023 14:26'. Below it, 'Priorität wurde von hoch auf sofort gesetzt'.
- Entry 2: 'geändert von admin, vor 2 Stunden, 28.11.2023 14:25'. Below it, 'Kommentar wurde hinzugefügt (offen)' with a comment 'test' and 'Empfänger: 1 | gelesen: 0 | benachrichtigt: 0 mehr anzeigen'.
- Entry 3: 'geändert von admin, vor 2 Stunden, 28.11.2023 14:25'. Below it, 'Kommentar wurde hinzugefügt (Intern)' with a comment 'test'.

Abb. 471: Ticketansicht mit Historie

24.4 Ticket über den Anrufbeantworter automatisch anlegen

Mit der Anrufbeantworterfunktion können Sie aus einem aufgezeichneten Sprachanruf auf Ihrer hinterlegten Rufnummer automatisch ein Ticket im System erstellen. Aktivieren Sie hierzu die Funktion in den Einstellungen (siehe Kapitel ↗ Kapitel „2.3.4 Anrufbeantworter einrichten“).

Eingehende Anrufe werden in bis zu 57 Sprachen (Stand: Dezember 2023) transkribiert, ins Deutsche übersetzt und als vollständiger Text im Ticket hinterlegt. Relevante Informationen sowie die Anruferdaten werden automatisch erfasst; der Originalanruf wird zusätzlich als Audiodatei gespeichert.

Für die Nutzung wird eine systemseitig fest vergebene Rufnummer registriert. Leiten Sie Ihre Geschäftsrufnummer auf diese Rufnummer um, um die Anrufbeantworterfunktion zu verwenden.



Hinweis:

Die Software erkennt Anrufe in 57 Sprachen (Stand: Dez. 2023), übersetzt sie und legt den gesprochenen Text vollständig im Ticket ab.

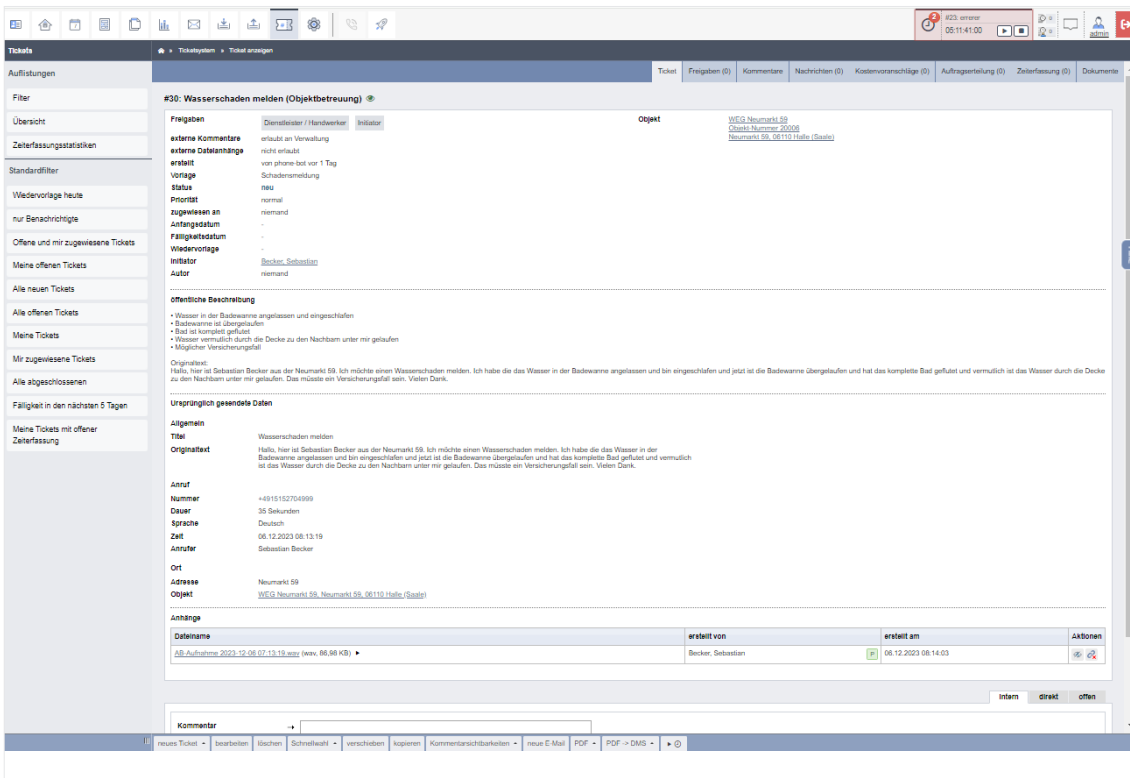
Wichtige Inhalte werden automatisch zusammengefasst, und die Kontaktdaten des Anrufers übernommen.

Der Anruf wird zusätzlich als Audio-Datei im Ticket gespeichert.

Die Nutzung dieser Funktion ist kostenpflichtig.

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

(1) Klicken Sie darauf, um den Anruf zu öffnen:



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 „24.6 Ticket bearbeiten“).

24.5 Ticket aus einer E-Mail erstellen/E-Mail an Ticket anheften

(1) 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.

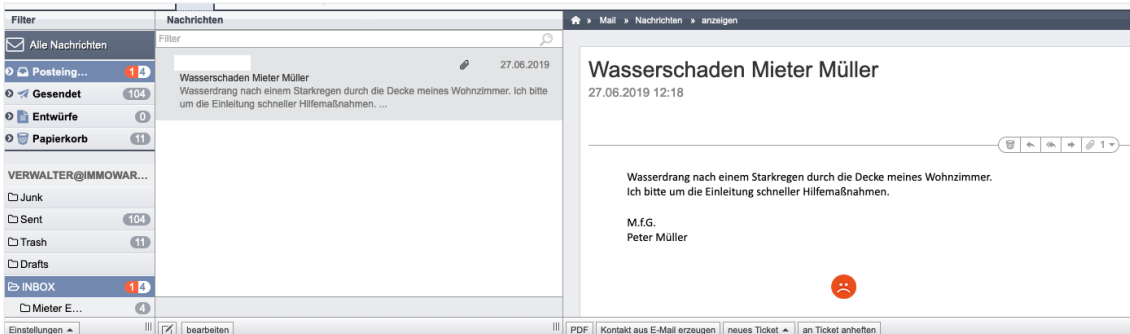


Abb. 472: Ticket aus Mail erstellen

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

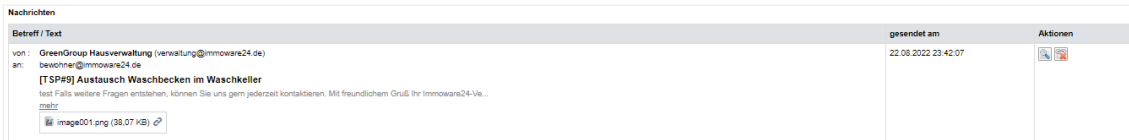


Abb. 473: Anzeige der E-Mail im Ticket

- (2) Die zwei neuesten E-Mails zum Ticket werden oben in der Einzelansicht angezeigt. In der Spalte *Text* können Sie die Sichtbarkeit der Inhalte anpassen. Nicht alle Anhänge sind relevant (z. B. Logos in Signaturen).
- (3) Sie entscheiden, welche Dateien als Ticketanhang übernommen werden.
- (4) Mit *Zeige alle x E-Mails* sehen Sie alle E-Mails auf der Registerkarte *Nachrichten*. Alle ein- und ausgehenden E-Mails erscheinen auch in der Historie des Tickets.

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:



- (5) Ergänzen Sie für das Ticket benötigte Informationen, die nicht aus der E-Mail übernommen werden konnten (siehe ↗ Kapitel „24.3 Ticket erstellen“).
- (6) Der Status eines erstellten Tickets ist *neu*. Nehmen Sie jeden Statuswechsel des Tickets manuell vor.
- (7) 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. 474: Historie-Eintrag: neue Nachrichten im Ticket

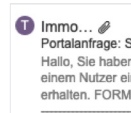
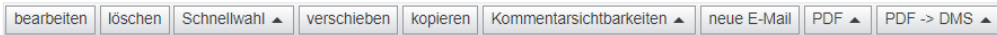


Abb. 475: angeheftete E-Mail wird gekennzeichnet

24.6 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	<ul style="list-style-type: none"> - Unterticket ohne Datenübernahme im gleichen Ticketsystem wird erstellt - Ticket <i>mir zuweisen/Zuweisung entfernen</i> - gemäß für die Vorlage definierten Statuswechsel vornehmen - Prioritätenwechsel vornehmen
verschieben	<ul style="list-style-type: none"> - Ticket in andere Vorlage im gleichen Ticketsystem verschieben - Ticket in anderes Ticketsystem verschieben <p>Beim Verschieben werden Daten für Felder mit gleichem Namen und gleichem internen Namen und gleichen Typs in die andere Ticketvorlage übernommen.</p>
Kopieren	<ul style="list-style-type: none"> - Ticket auf gleicher Ebene kopieren → neues Ticket mit allen Daten wird erstellt: <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - als Unterticket im gleichen Ticketsystem mit gleicher Vorlage - als Unterticket im gleichen Ticketsystem mit anderer Vorlage - als Unterticket im anderen Ticketsystem
Kommentarsichtbarkeiten	<p>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 <i>sichtbar</i>, um die gefilterten Kommentare anzuzeigen, und <i>unsichtbar</i>, um die gefilterten Kommentare auszublenden.</p> <p>Bestätigen Sie die jeweils nachfolgende Sicherheitsabfrage vor der Umstellung (oder brechen Sie diese ab).</p>

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.

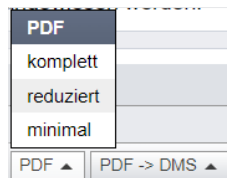
PDF/PDF → DMS

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)

erstellt	von admin vor 1 Stunde	Objekt	Miethaus-Immoware Objekt-Nummer 2
Vorlage	Schadenmeldung		Musterstraße 1, 06108 Musterstadt
Status	neu	Gebäude	2_Gebäude
Priorität	normal	Verwaltungseinheit	Wohnung 3 DG
zugewiesen an	Alverta Palenga		
Anfangsdatum	24.06.2019		
Fälligkeitsdatum	30.06.2019		
Wiedervorlage	30.06.2019		
Initiator	Peter Müller		
Autor	Verwaltung		

untergeordnete Tickets

#3: Versicherungsfalle prüfen für Wasserschaden Mieter Müller (alte 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

In der Liste der Tickets wird die Beziehung zum übergeordneten Ticket ebenfalls dargestellt (siehe ↗ Kapitel „24.11 Auflistungen und Standardfilter“).

Ticket	Status	Priorität	Standortwahl	zugewiesen an	Initiator	Anfangsdatum	Fälligkeitsdatum	Wiedervorlage	aktualisiert am	Aktionen
<input checked="" type="checkbox"/> #16 test 1 (Schadenmeldung / Objektbetreuung)	neu 42%	sofort	-	GreenGroup Hausverwaltung	Hausmeister Saubler	heute	heute	in 7 Stunden (29.11.2023)	vor 2 Stunden (28.11.2023 14:26:05) von admin	

- (1) Aktivieren Sie ggf. dafür die Anzeige rechts über dem Listenkopf, indem Sie die jeweilige Checkbox 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!

24.7 Plugin *Kostenvoranschlag*

Wenn Sie für die Ticketvorlage das Plugin *Kostenvoranschlag* 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 Kostenvoranschlags (KV) senden.

Erfassen Sie folgende Angaben:

Leistungsart	Gruppieren Sie Empfänger der Kostenvoranschlag-Anforderung für eine identische Leistungsart (Sie können z. B. bei Wasserschaden für Trocknung, Klempner- und Malerarbeit bis zu drei verschiedene Leistungsarten des Kostenvoranschlags anfordern)
Vorlage	Musterschreiben zur Anforderung des Kostenvoranschlags auswählen
Text	Beschreibung der konkret angefragten Leistung. Wählen Sie die Option <i>übernehmen von</i> , um die <i>Beschreibung</i> oder die <i>interne Beschreibung</i> aus dem Ticket zu übernehmen oder einen neuen Text einzugeben.
Abgabefrist Kostenvoranschlag	(siehe Hinweise zur Vorlage <i>Kostenvoranschlag</i>)
gewünschte Fertigstellung	(siehe Hinweise zur Vorlage <i>Kostenvoranschlag</i>)
beauftragter Verwalter	beauftragter Mitarbeiter des Verwalters (oder ggf. ein anderer Kontakt)
Ansprechpartner	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).

The screenshot shows a form with the following sections:

- Vereinbarung zur Weitergabe personenbezogener Daten**: Zweck der Weitergabe: Reparaturen / Beseitigung von Störungen durch Hausmeister/Handwerker/Dienstleister; Ablesung/Austausch von Zählern durch Messdienstunternehmen oder Hausmeister; Prüfung/Wartung von Anlagen/Geräten durch Hausmeister/Handwerker/Dienstleister; Begutachtung durch Hausmeister/Handwerker/Dienstleister.
- Abwägungsprotokoll**: A text area for documentation, with a warning icon and text: 'Wenn Sie personenbezogene Daten weitergeben, denen eine Zustimmung zur Weitergabe verweigert wurde, müssen Sie ein Abwägungsprotokoll erstellen.'
- E-Mail**: Input field with 'privat' checkbox and email address 'peter.mueller@immoware24.de'.
- Telefon**: Input field with 'privat' checkbox and phone number '+49 345 8 56 00 02'.
- Adresse**: Input field with 'Postanschrift' checkbox and address 'Musterstraße 1, 06108 Musterstadt'.

- (1) 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.

- (2) Sie können mögliche an einer Zusammenarbeit interessierte Firmen mit Anforderungen von Kostenvoranschlägen testen.

Sie können die Anzeige von Dienstleistern auf bestimmte Kategorien einschränken.



Abb. 476: Empfänger zur Anforderung eines Kostenvorschlages auswählen

Die vorbereiteten Kostenvorschlag-Anforderungen werden aufgelistet.

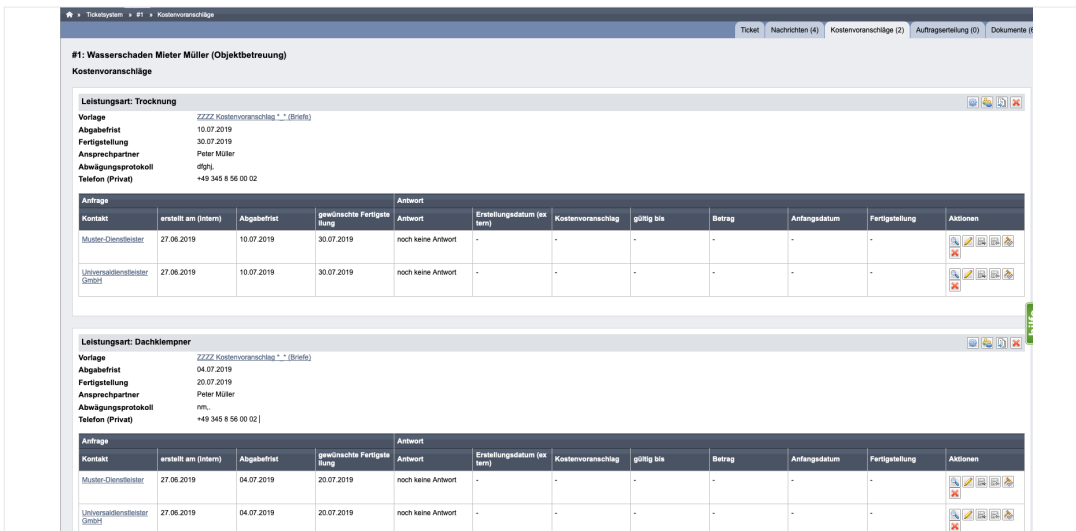






Abb. 477: Erstellte Kostenvorschlagsanforderungen für zwei verschiedene Leistungsarten

- (3) Klicken Sie auf die Schaltfläche *Kostenvorschlag hinzufügen*, um Empfänger von Anfragen von einer anderen Leistungsart hinzuzufügen.
- (4) 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.
- (5) Die Anzeige für die Antwort wechselt von *noch keine Antwort* auf *ausstehend*. Klicken Sie auf die Schaltfläche , um die ausgehenden Dokumente danach zu verlinken.
- (6) Klicken Sie auf die Schaltfläche , um weitere Empfänger bezüglich einer bereits definierten Leistungsart für die Anfrage hinzuzufügen.
- (7) Um Angaben im Ticket zu ändern, klicken Sie auf das Symbol  im Ticket.

Beispiel:

Ändern Sie die *Abgabefrist für einen Kostenvorschlag @{|-Abgabefrist|}*, die *gewünschte Fertigstellung @{|-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 *Kostenvorschläge*



und hinter den Empfängern in den gleichnamigen Spalten der Tabelle

Anfrage			
Kontakt	erstellt am (Intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung
Klempner Rohr	08.07.2019	20.07.2019	30.07.2019

In der Vorlage *Kostenvorschlag* erscheint der Text:

mit **@{I-Abgabefrist}** → bis zum **@{I-Abgabefrist}** einen *Kostenvorschlag* zu unterbreiten
 mit **@{I-Erfüllungsfrist}** → dessen Realisierung bis zum **@{I-Erfüllungsfrist}** zu gewährleisten ist

- (1) Klicken Sie auf das Symbol *Einstellungen*.
 Bearbeiten Sie die Einstellungen zum Kostenvoranschlag bearbeiten.
 Überschreiben Sie 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
Klempner Rohr	08.07.2019	20.07.2019	30.07.2019
Universaldienstleister GmbH	08.07.2019	04.08.2019	10.08.2019

- (2) **Hinweis:** Erzeugen Sie die Dokumente erneut, verbleiben im Text der Vorlage *Kostenvoranschlag* für jeden Empfänger die Datumsangaben aus der Tabelle.
- (3) Klicken Sie auf das Stift-Symbol, um auf Basis der eingegangenen Kostenvoranschläge der Dienstleister die einzelnen Angebote zu bearbeiten.
- (4) Durch abgegebene Kostenvoranschläge können Sie die Antwort auf *akzeptiert* ändern. Der Dienstleister kann ablehnen. Markieren Sie dies mit *abgelehnt*.
- (5) Die Frist zur Abgabe des Kostenvoranschlags kann verlängert werden, indem Sie dies mit *verlängert* markieren.
- (6) 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.

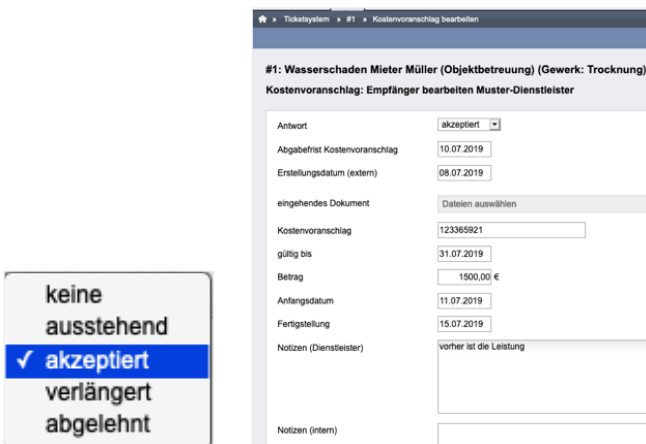




Abb. 478: Kostenvoranschläge bearbeiten

Im Ergebnis entsteht eine Liste für die Entscheidung zur Auftragserteilung.

Anfrage	erstellt am (intern)	Abgabefrist	gewünschte Fertigstellung	Antwort	Erstellungsdatum (extern)	Kostenvorschlag	gültig bis	Betrag	Anfangsdatum	Fertigstellung	Aktionen
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	[Icons]
Universaldienstleister GmbH	27.06.2019	10.07.2019	30.07.2019	abgelehnt	-	-	-	0,00 €	-	-	[Icons]

(7) Klicken Sie auf die Schaltfläche für die Auftragserteilung , um die Auftragserteilung auszulösen.



Wenn z. B. ein Eigentümer oder eine andere entscheidungsbefugte Person innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens über die Auftragserteilung entscheidet, kann das Ticket weiterhin oder erneut den Status *wartend* haben.

24.8 Plugin Auftragserteilung

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


- (1) 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 Kostenvorschläge, sind bereits übernommen.

Abb. 479: Auftrag aus dem Kostenvorschlag erteilen

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



Wenn der Auftrag auf einem Kostenvoranschlag basiert, müssen Sie im Feld *Kostenvoranschlag* einen Wert eintragen (z. B. Nummer oder Beschreibung des Kostenvoranschlags).

Lassen Sie das Feld *Kostenvoranschlag* leer, wird automatisch ein Auftrag unter Vorbehalt erstellt:

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):

Stellen Sie daher sicher, dass der Kostenvoranschlag korrekt eingetragen ist, um Missverständnisse oder Verzögerungen zu vermeiden.

Der vorbereitete Auftrag wird angezeigt.

Bei unterschiedlichen Leistungsarten können dies auch mehrere Aufträge sein.

Leistungsart: Trocknung	
Vorlage	Auftragserteilung (Briefe)
Dienstleister	Muster-Dienstleister
Kostenvoranschlag (Verknüpfung)	Trocknung
Kostenvoranschlag	123365921
Betrag	1.500,00 €
Ansprechpartner	Peter Müller
beauftragter Verwalter	Alveria Palenga
Dokument	-

Abb. 480: erteilter Auftrag

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

24.8.1 Dienstleister- und Handwerker-Portal *Craftware24* für Kostenvoranschläge nutzen

Neben dem Plug-In für Kostenvoranschläge steht Ihnen eine weitere Option für die Kommunikation mit Ihren Dienstleistungs- und Handwerksbetrieben zur Verfügung:

Sie können Ihren Dienstleistungs- und Handwerksbetrieben bequem über unser verknüpft Portal [Craftware24](#) Kostenvoranschlagsanfragen senden. Die gesamte Kommunikation bis zum Abschluss des Auftrags kann für die Dienstleistungs- und Handwerksbetriebe übersichtlich und effizient über *Craftware24* erfolgen.

Um *Craftware24* zu nutzen gehen Sie folgendermaßen vor:

Schritt 1

Freigabe eines Kostenvoranschlags erteilen

- (1) Öffnen Sie ein bestehendes Ticket und klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *bearbeiten* oder legen Sie ein neues Ticket an.

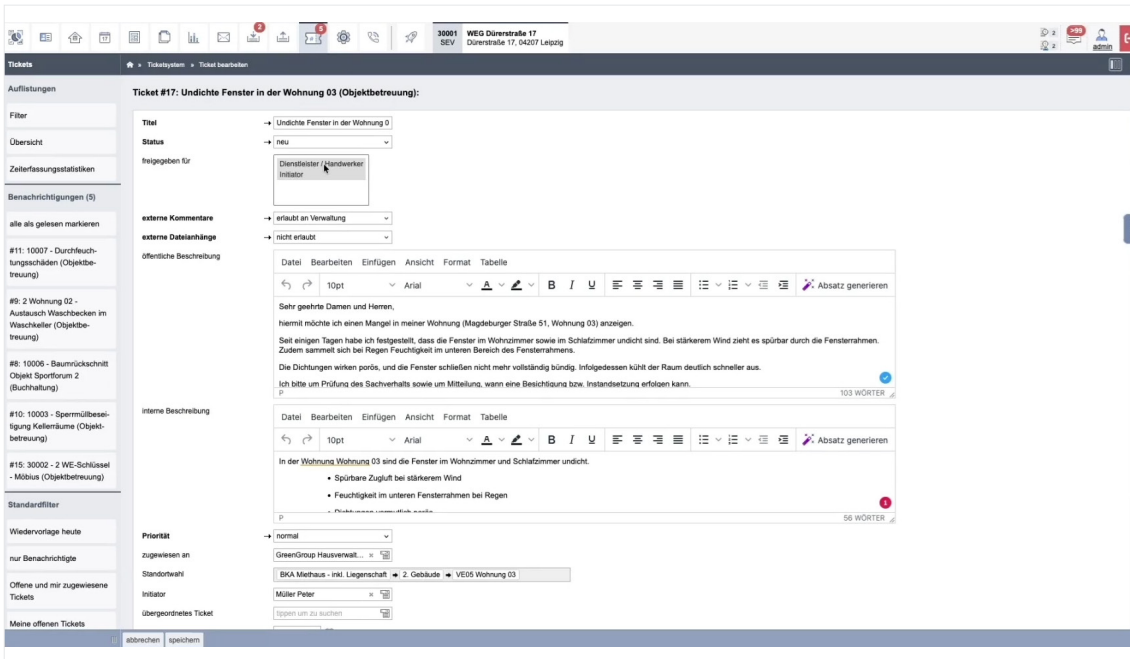


Abb. 481: Ticket bearbeiten: Freigabe erteilen

- (2) Wählen Sie im Feld *freigeben für* die Option *Dienstleister/Handwerker* aus. Voraussetzung ist, dass Sie in Ihrem Adressbuch entsprechend Kontaktdaten für *Dienstleister/Handwerker* angelegt haben (siehe ↗ Kapitel „5.1 Kontakte anlegen“).



Wichtig!

Sie müssen eine E-Mail-Adresse im Adressbuch für den Dienstleister-/Handwerker-Kontakt hinterlegen, mit dem Sie über **Craftware24** kommunizieren möchten.

- (3) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *speichern*. Die Übersicht des Tickets erscheint:

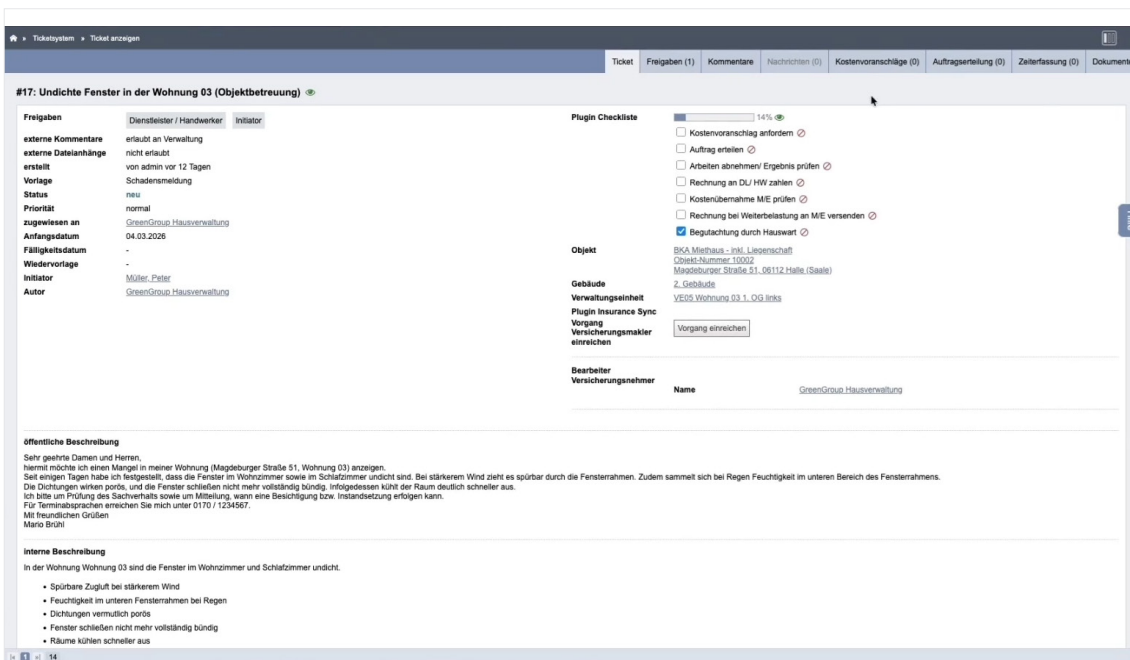


Abb. 482: Ticketübersicht: Freigabe erteilt

Kostenvoranschläge erstellen und zuweisen

- (1) Klicken Sie in der Übersicht des Tickets (→ „Abb. 482: Ticketübersicht: Freigabe erteilt“) oben rechts auf die Registerkarte *Kostenvoranschläge (n)*.
Die Eingabemaske für die Eingabe der Informationen zur Kostenvorschlagsanfrage erscheint.

Abb. 483: Eingabemaske *Einstellungen für Kostenvorschlag*

- (2) Befüllen Sie die Felder entsprechend:
 - Tragen Sie im Feld *Leistungsart* die angefragte Art der Leistungs/des Gewerks ein.
 - Wählen Sie im Feld *Vorlage* die Vorlage für ein passendes Anschreiben aus.
 - Formulieren Sie im Feld *Leistungsbeschreibung* die Art der Dienstleistung oder der handwerklichen Leistung für interne Zwecke. Sie können auf die Schaltfläche *Absatz generieren* klicken, um Unterstützung bei der passenden Formulierung zu erhalten.
 - Tragen Sie die Fristen für die Abgabe des Kostenvorschlags und die gewünschte Fertigstellung ein.
 - Wählen Sie den beauftragten Verwalter sowie einen Ansprechpartner jeweils aus den Listen aus.
 - Wählen Sie eine Option für die Weitergabe der personenbezogenen Daten entsprechend aus.
 - Geben Sie die Kontaktinformationen an.
- (3) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.
Die Liste verfügbarer Betriebe erscheint:

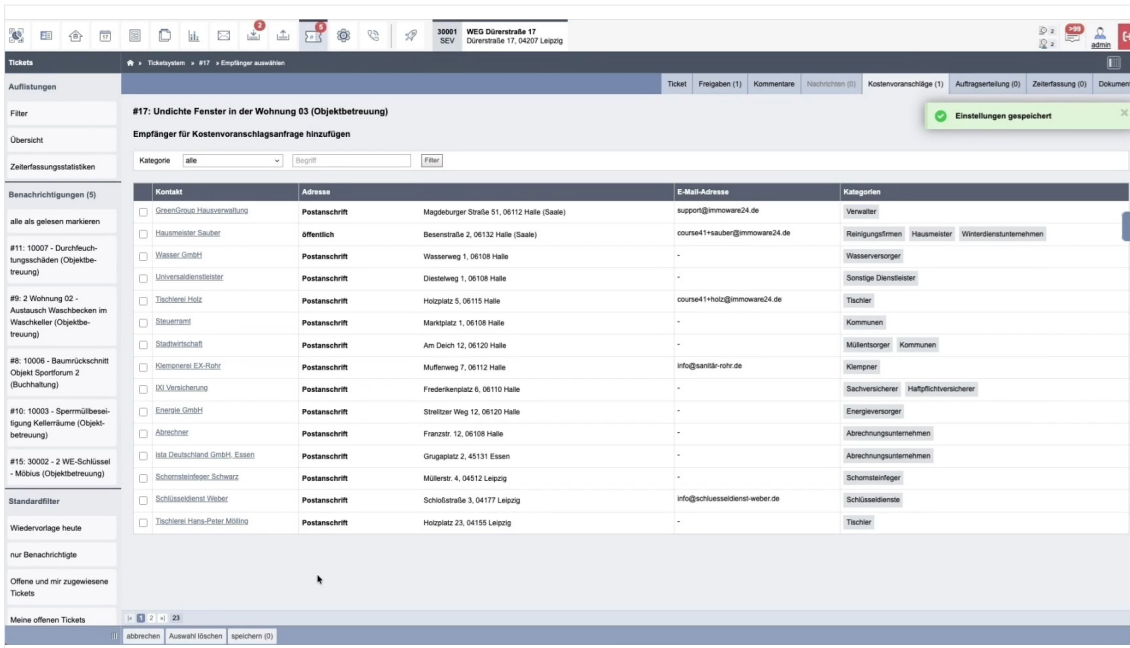


Abb. 484: Ansicht verfügbarer Betriebe

- (4) Wählen Sie einen oder mehrere Betriebe aus, indem Sie die Checkbox anklicken und so das Häkchen für die Auswahl setzen.
- (5) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *speichern*. Sie erhalten eine Übersicht über den Zustellweg.

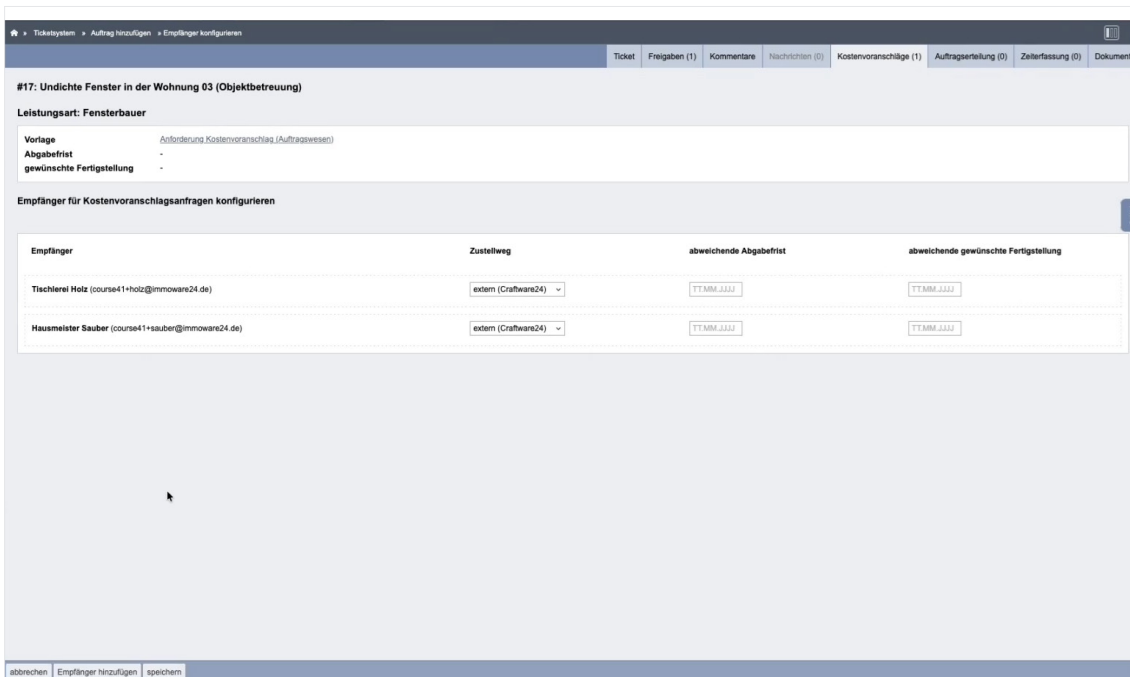


Abb. 485: Übersicht Zustellweg

Schritt 3

Zustellweg für *Craftware24* auswählen

- (1) Wählen Sie im Bereich *Zustellweg* jeweils die Option *extern (Craftware24)* aus, um diesen Kommunikationsweg zu nutzen.



Hinweis:

Die Option für den Zustellweg *extern (Craftware24)* steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie wie in „Schritt 1“ beschrieben die Freigabe für *Dienstleister/Handwerker* erteilt haben.

- (2) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *speichern*.
Eine weitere Abfrage für die Versanmethode der Benachrichtigung erscheint.
Legen Sie in der Aufklappliste fest, auf welchem Weg Sie die Benachrichtigung versenden möchten (*Craftware24* oder *eigenes E-Mail-Konto*).
Bei der Auswahl *Craftware24* wird die E-Mail mit der E-Mail-Adresse **noreply@craftware24.de** versendet.
Bei der Auswahl für ein eigenes E-Mail-Konto können Sie in einem weiteren Schritt ein E-Mail-Konto sowie eine passende Vorlage auswählen.
- (3) Bestätigen Sie Ihre Auswahl, indem Sie auf die Schaltfläche *absenden* klicken.
Die Kostenvoranschlagsanfrage wird erstellt:

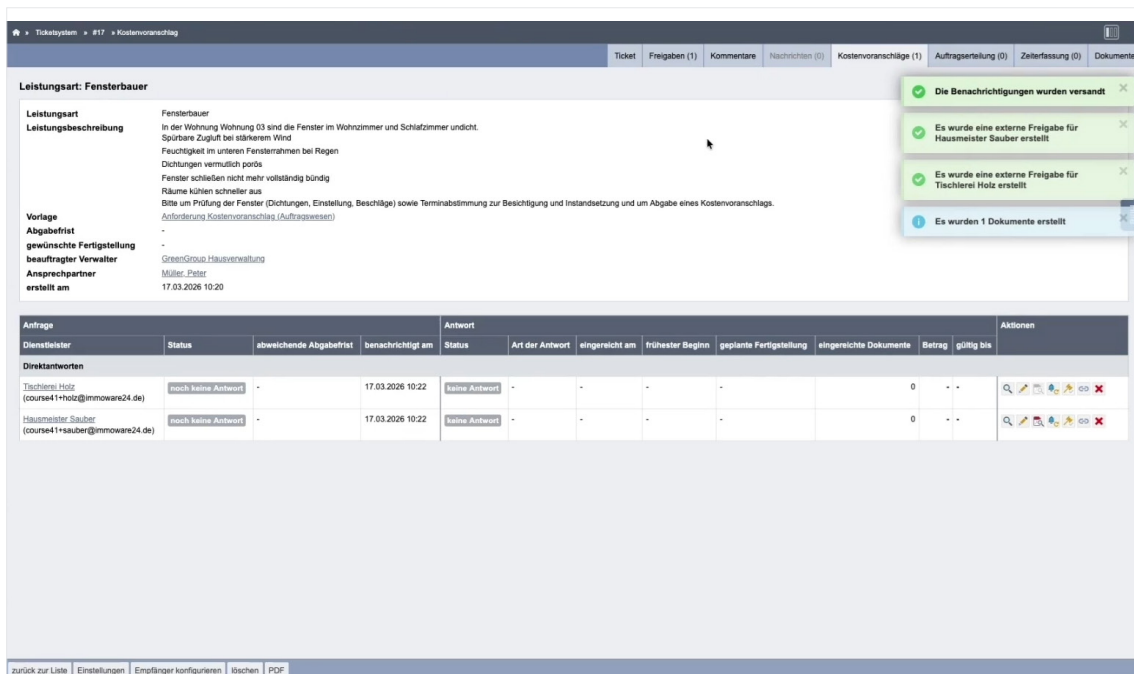


Abb. 486: erfolgreich erstellter Kostenvoranschlag

Schritt 4

aus Sicht des Empfängers (des Betriebs)

Der von Ihnen festgelegte Empfänger erhält eine Benachrichtigung per E-Mail:

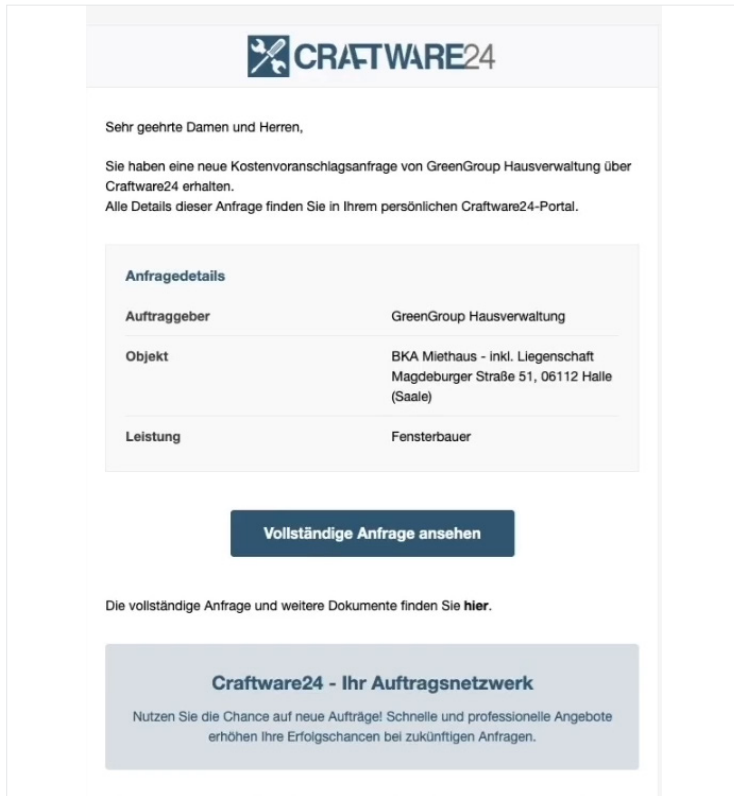


Abb. 487: Benachrichtigung per E-Mail beim Empfänger

- (1) Klickt der Empfänger auf die Schaltfläche *Vollständige Anfrage ansehen*, wird er in Craftware24 in die Ansicht der eingereichten Kostenvoranschlagsanfrage weitergeleitet.

In dieser Übersicht ist zu sehen:

- die Beschreibung
- die Kontaktdaten des Auftraggebers und zugehöriger Ticket-Nummer mit der Option, Kontakt aufzunehmen
- die Fristen
- der Leistungsort mit Kartenansicht und Routenplaner (sofern die Karte aktiviert ist)

Folgende Optionen sind möglich:

- *Anfrage ablehnen*
- *Jetzt Kostenvoranschlag einreichen*



Hinweis:

Der Empfänger hat zudem die Möglichkeit, sich bzw. seinen Betrieb (optional, kostenpflichtig) in **Craftware24** zu registrieren, um von weiteren Vorteilen zu profitieren.

Die Registrierung seitens Empfänger ist keine Voraussetzung für die Nutzung.

- (2) Wählt der Empfänger die Option *Jetzt Kostenvoranschlag einreichen*, kann dieser in **Craftware24** noch weitere Details, wie Kosten und Fristen, vornehmen und Dokumente anhängen.

Schritt 5

Auftrag erteilen

Sobald der Empfänger die Kostenvoranschlagsanfrage in Craftware24 angenommen hat, erscheint diese in Ihrer Übersicht mit der Markierung **beantwortet**:

Anfrage		Antwort				Aktionen							
Dienstleister	Status	abweichende Abgabefrist	benachrichtigt am	Status	Art der Antwort	eingereicht am	frühester Beginn	geplante Fertigstellung	eingereichte Dokumente	Betrag	gültig bis		
Direktantworten													
Tischlerei Holz (course41+holz@immoware24.de)	noch keine Antwort	-	17.03.2026 10:22	beantwortet	unverbindliche Kostenschätzung	17.03.2026	23.03.2026	-		0	178,50 € (brutto)	27.03.2026	
Hausmeister Sauber (course41+sauber@immoware24.de)	noch keine Antwort	-	17.03.2026 10:22	keine Antwort	-	-	-	-		0	-	-	

Abb. 488: beantworteter Kostenvoranschlag in der Übersicht

- (1) Sind Sie mit dem eingereichten Kostenvoranschlag einverstanden, klicken Sie in der Spalte *Aktionen* auf das Symbol *Auftrag erteilen* Die Eingabemaske für die Auftragserteilung erscheint:

Abb. 489: Auftragserteilung erstellen

- (2) Sofern erforderlich, ändern Sie die bereits eingetragenen Informationen.
 - (3) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *Einstellungen speichern*.
- Der Empfänger des Auftrags erhält erneut per E-Mail eine Benachrichtigung über den erteilten Auftrag und kann diesen in einer Detailansicht in **Craftware24** aufrufen.
 - Klickt der Empfänger in **Craftware24** auf die Schaltfläche *Auftrag abschließen*, kann er erneut einen Betrag vorschlagen, ein weiteres Dokument anhängen und diesen Auftrag an Sie übermitteln.
 - Ihr Auftrag erscheint auf der Registerkarte *Auftragserteilung*:

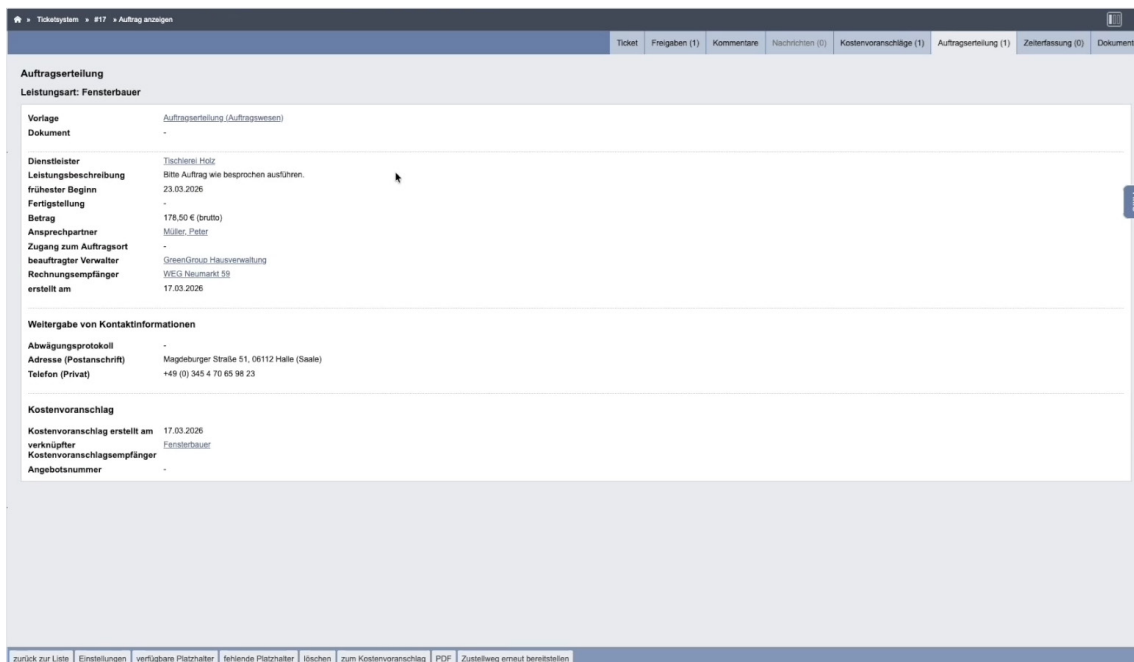


Abb. 490: erteilter Auftrag

- Auf der Registerkarte *Dokumente* erscheint die Rechnung des Auftrags im PDF-Format. Diese wird auch automatisch im *Posteingang* (siehe ↗ „23. Posteingang, E-Rechnung und Buchungstapel“) abgelegt.
- Der Dienstleistungs- und Handwerksbetrieb kann nun die Abwicklung des Auftrags vornehmen. Mit Buchung der Rechnung Ihrerseits wird der Auftrag abgeschlossen.

Schritt 6

Ihre Dienstleistungs- und Handwerksbetriebe über Craftware24 informieren

1. Master-Vorlage übernehmen

1. Klicken Sie im Hauptmenü auf den Menüpunkt *Einstellungen*.
2. Wählen Sie in der Kachel *Vorlagen* den Menüpunkt *Master-Vorlagen*. Die Ansicht der *Vorlagen (alle)* öffnet sich.
3. Wählen Sie im Menü auf der linken Seite den Punkt *Auftragswesen*.
4. Klicken Sie in der mittleren Liste auf den Eintrag *Ankündigung Craftware24*. Die Vorlage erscheint auf der rechten Seite.
5. Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *übernehmen*. Die Vorlage steht nun zur Nutzung bereit.


2. Serien-E-Mail versenden

1. Rufen Sie im Hauptmenü den Menüpunkt *Reports* auf.
2. Klicken Sie im Menü auf der linken Seite unterhalb des Eintrags *Kontakte* auf den Menüpunkt *Adressbuch*.
3. Filtern Sie im Feld *Gruppe* oberhalb der Tabelle nach *Dienstleister/Handwerker*. Alle erfassten Dienstleister und Handwerker werden aufgelistet.
4. Filtern Sie im Feld *Kategorien* die Dienstleisterkategorie(n), die Sie benachrichtigen möchten.

5. Klicken Sie rechts neben dem Feld auf die Schaltfläche *anwenden*. Die gewünschte Liste erscheint.
6. Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *Empfänger auswählen*.
7. Im Aufklappmenü wählen Sie den Menüpunkt *Serien-E-Mail*.
8. Sie können in der folgenden Ansicht noch einmal filtern: Wählen Sie im Feld *Empfänger* rechts oben die gewünschte Option aus (wenn Sie beispielsweise prüfen möchten, für welche Dienstleister tatsächlich eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist).
9. Bestätigen Sie die Auswahl, indem Sie dahinter auf die Schaltfläche *anwenden* klicken. Die gefilterte Auswahl wird angezeigt.
10. Markieren Sie die Dienstleister, die Sie kontaktieren möchten, indem Sie in die zugehörigen Checkboxen klicken (oder wählen Sie die Option *alle* aus).
11. Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *Weiter zur Serien-E-Mail (n)*. Das integrierte E-Mail-Programm öffnet sich.
12. Klicken Sie im Kopf der angezeigten Mail ins Feld *Vorlagen*.
13. Wählen Sie die Vorlage *Ankündigung-CW24*.
14. Erstellen Sie einen Betreff, zum Beispiel *Umstellung auf digitale Angebotsanfragen*. Die E-Mail wird automatisch befüllt.
15. Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *in den Postausgang ablegen*. Die E-Mail erscheint noch einmal in der Vorschau.
16. Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *senden (n)*. Die E-Mails werden entsprechend Ihrer Auswahl an die Dienstleister/Handwerker versendet.

24.9 Plugin Zeiterfassung


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

- (1) 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.

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

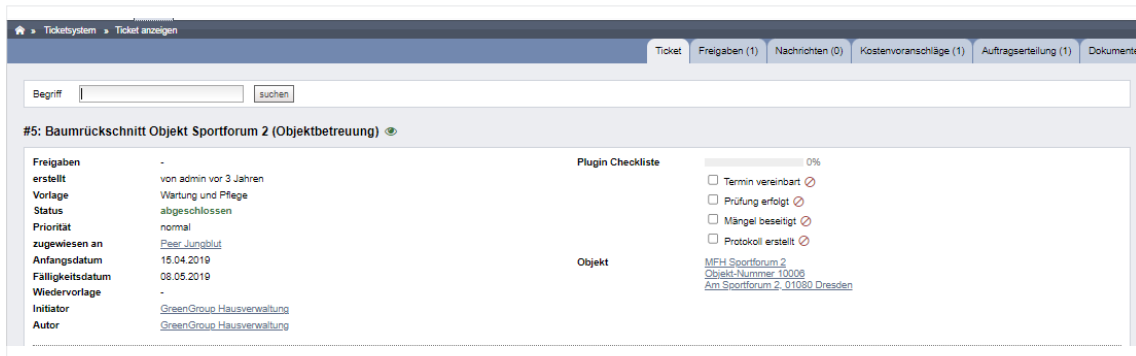
Ticket	Standortwahl	Dauer	Status	Aktionen
#11: Austausch Zähler Objektbetreuung / Schadensmeldung	20006 WEG Neumarkt 59	03:45	laufend ...	⏸ ⏹

- (3) Klicken Sie auf das Symbol , um den Timer zu stoppen und das Zeiterfassungsprotokoll zu öffnen.

- (4) Rufen Sie die Auswertung der Zeiterfassungen auf der Registerkarte *Zeiterfassungsstatistiken* auf. Verschiedene Auswertungsobjekte und Filter stehen Ihnen zur Verfügung.

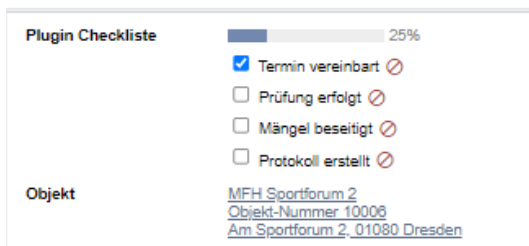
24.10 Plugin *Checkliste*

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.

- (1) 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	🔍 🖨️ 🗑️

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

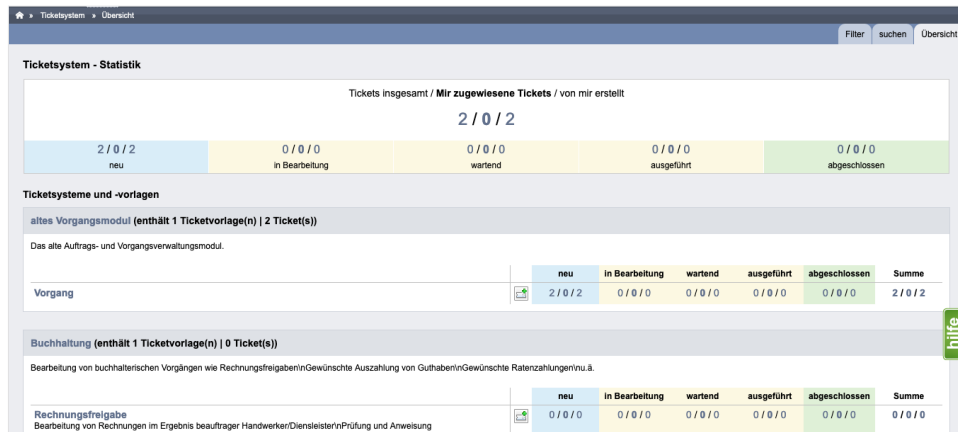
24.11 Auflistungen und Standardfilter

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

Unter *Auflistung* finden Sie:



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



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

Filter Auflistung aller oder nach festgelegtem Filter gelisteten Tickets

Ticket	Status	Priorität	Standortwahl	zugewiesen an	Initiator	Anfangsdatum	Fälligkeitsdatum	Wiedervorlage	aktualisiert am	Aktionen
#10 Spermbeseitigung Kellerräume (Wartung und Pflege / Objektbetreuung)	in Bearbeitung	normal	Mietschuldenhaus, Haurthaus	Peer Jungblut	-	vor 11 Monaten (04.01.2023)	-	-	vor 10 Monaten (19.01.2023 10:23:47) von system	[Suchen] [Aktivieren] [Deaktivieren]
#8 Baumrückschnitt Objekt Sportforum 2 (Rechnungsfreibgabe / 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 (06.10.2022 11:05:55) von admin	[Suchen] [Aktivieren] [Deaktivieren]

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:

Suche:

Status: **neu** x **in Bearbeitung** x **wartend** x

Priorität:

zugewiesen an:

Initiator:

Autor: **GreenGroup Hausverwaltung** x

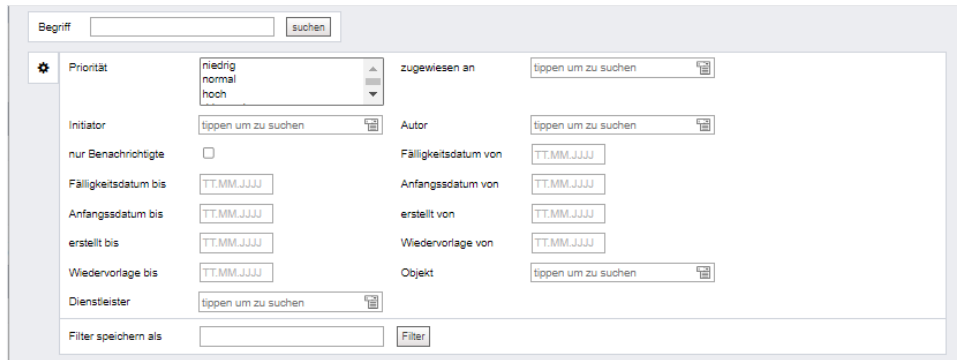
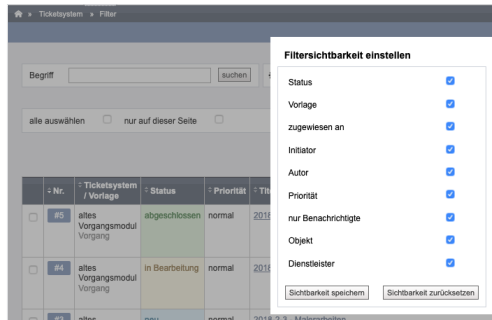
Vorlage:

nur Benachrichtigte:

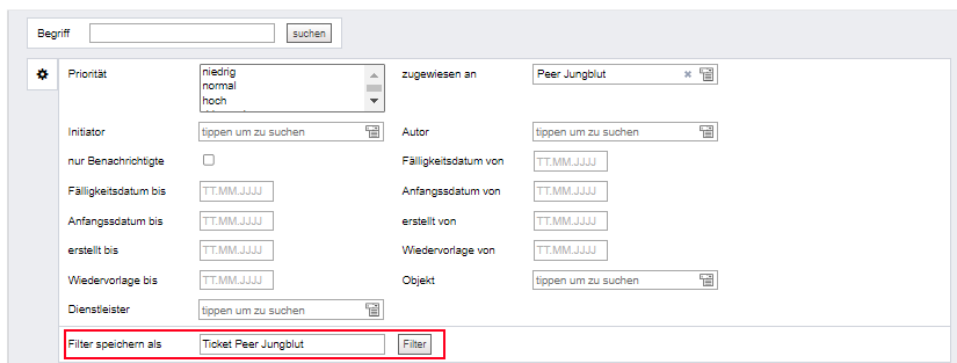
Fälligkeitsdatum:

anwenden **zurücksetzen**

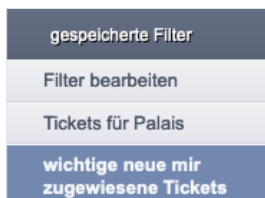
- (1) Klicken Sie auf das Zahnrad-Symbol, um die Sichtbarkeit ausgewählter Filter zu speichern und zurückzusetzen.



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



- (2) Sie können die Listen mit den von Ihnen festgelegten Filtereinstellungen aufrufen, indem Sie den Menüpunkt *gespeicherte Filter* in der Menüspalte *Tickets* anklicken.



- (3) Klicken Sie auf den Menüpunkt *Filter bearbeiten*, um die gespeicherten Filtereinstellungen zu bearbeiten oder zu löschen.



- (4) Sie können die Rangfolge der Filtereinstellungen bestimmen.
Je höher die Zahl, desto geringer die Priorität.
- (5) 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.



- (6) Klicken Sie auf die Schaltfläche *Filter zurücksetzen* in der Fußzeile in der Menüspalte *Tickets*, um die Liste der Tickets ungefiltert anzuzeigen.
- (7) Klicken Sie auf den Menüpunkt *Standardfilter*, um die Ihnen nach gängigen Filtern aufbereitete Zusammenstellung anzuzeigen.



24.12 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.

- (1) Klicken Sie im geöffneten Ticket auf die Registerkarte *Kommentare*.
Die Ansicht für die Eingabe und Einstellung der Freigaben öffnet sich:

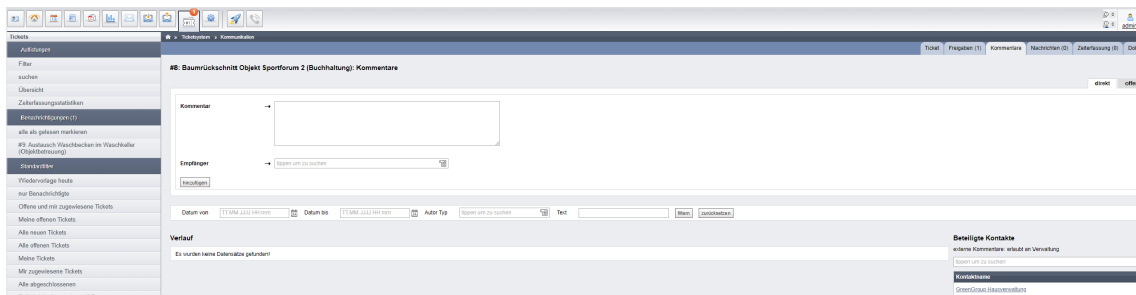


Abb. 491: Kommentare für Portal24 bearbeiten (Ansicht *direkt*)

- (2) 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.

24.12.1 Auswahl *direkt*

Kommentare in Portal24 senden:

- (1) Geben Sie einen Text im Feld *Kommentar* ein.
- (2) Wählen Sie im Feld *Empfänger* per Listensymbol die gewünschten Kontakte aus, die in Portal24 den Kommentar empfangen sollen.
- (3) Klicken Sie zur Auswahl im Feld auf das Listensymbol. Die beteiligten Kontakte werden zur Auswahl angezeigt.
- (4) Nach Auswahl der Kontakte klicken Sie auf die Schaltfläche *hinzufügen*.

Kommentare in Portal24 filtern:

- (1) Wählen Sie im Bereich *Verlauf* Filter nach Bedarf:
 - *Datum von/bis* über das Kalendersymbol
 - *Autor-Typ* (z. B. *Verwalter*, *Mieter*, *Eigentümer*)
 - Suchtext im Feld *Text*
- (2) Klicken Sie auf die Schaltfläche *filtern*, um den Filter anzuwenden.
- (3) Im Abschnitt *Verlauf* wird die bisherige Konversation angezeigt (eingeschränkt auf die gesetzten Filtereinstellungen).
- (4) Klicken Sie auf die Schaltfläche *zurücksetzen*, um die Einstellungen für den Filter zu entfernen.

24.12.2 Auswahl *offen*

Kommentar hinzufügen:

- (1) Geben Sie im Feld *Kommentar* einen Text ein.
- (2) Klicken Sie auf die Schaltfläche *hinzufügen*.

Kommentare filtern:

- (1) Sie können die vorhandenen Kommentare filtern, um gezielt Einträge anzuzeigen
- (2) Wählen Sie die gewünschten Filteroptionen:
 - Datum eingrenzen
Geben Sie im Feld *Datum von* das Startdatum ein.
Geben Sie im Feld *Datum bis* das Enddatum ein.
Alternativ können Sie die Daten über das Kalendersymbol auswählen
 - Autorentyp auswählen
Klicken Sie auf das Listensymbol im Feld *Autor Typ*.
Wählen Sie einen der folgenden Typen aus der Liste (Listensymbol): *Verwalter*, *Mieter* oder *Eigentümer*.
 - Textsuche
Geben Sie im Feld *Text* einen Suchbegriff ein, um gezielt nach Kommentarinhalten zu suchen.
- (3) Klicken Sie auf die Schaltfläche *filtern*, um den Filter anzuwenden.
Im Abschnitt *Verlauf* werden alle passenden Kommentare angezeigt (entsprechend der gesetzten Filtereinstellungen).

- (4) Klicken Sie auf die Schaltfläche *zurücksetzen*, um die Einstellungen für den Filter zu löschen.

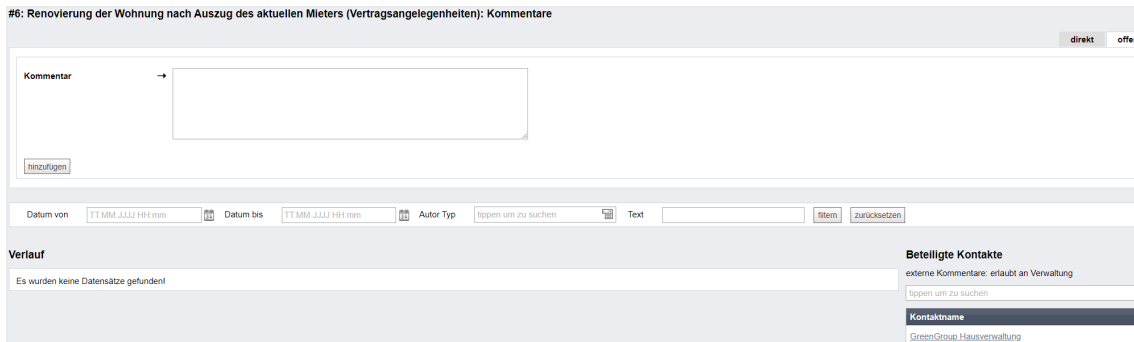
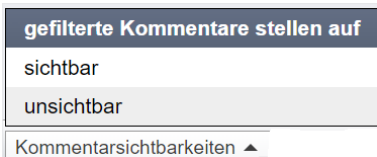


Abb. 492: Kommentaransicht *offen*

Schaltfläche **Kommentarsichtbarkeiten:**

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

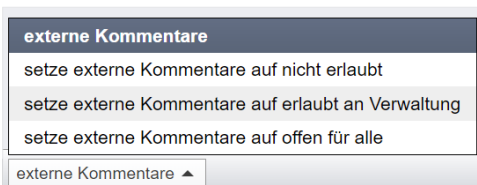
- (1) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *Kommentarsichtbarkeiten*. Ein Kontextmenü öffnet sich.
- (2) Wählen Sie die gewünschte Aktion aus:



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

Schaltfläche **externe Kommentare:**

- (1) Sie können festlegen, wer berechtigt ist, im Portal24 Kommentare zu erstellen und welche Empfängeroptionen zur Verfügung stehen.
- (2) Klicken Sie in der Fußleiste auf die Schaltfläche *externe Kommentare*. Ein Kontextmenü öffnet sich.
- (3) 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:



 **Geschafft!**

Sie wissen nun, welche Möglichkeiten Ihnen mit dem Ticketsystem in Immoware24 zur Verfügung stehen.

Erfahren Sie im nächsten Kapitel, wie der Anrufplaner funktioniert und wie Sie diesen nutzen können.