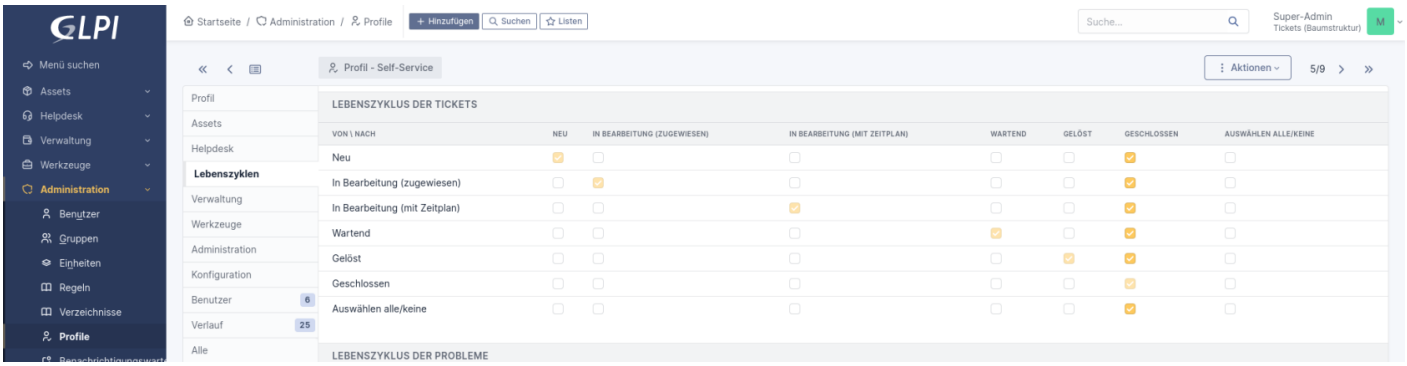
Self-Service schließen eigener Tickets

Standardmäßig kann ein Benutzer mit dem Profil Self-Service seine eigenen Tickets nicht schließen. Nur in einem Fall, wenn eine Lösung vorgeschlagen wird, kann der Benutzer das Ticket selbst schließen.

Wenn dem Benutzer zu jederzeit die Berechtigung zum Schließen des Tickets erteilt werden soll, kann dies unter `Administration - Profile` für das Profil angepasst werden.

Im Reiter Lebenszyklen kann nun definiert, in welchem Status des Tickets ein Benutzer den Status setzen darf. Hierbei wird auch zwischen den Zielstatus unterschieden, sodass der Benutzer das Ticket nur schließen kann, aber beispielsweise nicht in Bearbeitung oder auf Neu setzen kann. Im folgenden Beispiel wurden die Rechte so angepasst, dass der Benutzer sein eigenes Ticket jederzeit selbst schließen kann.



Version #1
Erstellt: 2024-03-28 22:24:48 CET von Marcel
Zuletzt aktualisiert: 2024-03-28 22:28:33 CET von Marcel