

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.

LEBENSZYKLUS DER TICKETS	VON \ NACH	NEU	IN BEARBEITUNG (ZUGEWIESEN)	IN BEARBEITUNG (MIT ZEITPLAN)	WARTEND	GELÖST	GESCHLOSSEN	AUSWÄHLEN ALLE/KEINE
Neu		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Bearbeitung (zugewiesen)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Bearbeitung (mit Zeitplan)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wartend		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gelöst		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geschlossen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auswählen alle/keine		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Version #1

Erstellt: 2024-03-28 22:24:48 CET von Marcel

Zuletzt aktualisiert: 2024-03-28 22:28:33 CET von Marcel