

ticket.cloud4you.biz - Feature #22

Erstellung eines neuen Tickets bei Antwort des Kunden auf Mail mit dem Betreff einem geschlossenen Ticket

23.04.2018 14:15 - Norbert Drabek

Status:	Feedback	Beginn:	23.04.2018
Priorität:	Niedrig	Abgabedatum:	
Zugewiesen an:	Robin Daubenschütz	% erledigt:	0%
Kategorie:		Geschätzter Aufwand:	0.00 Stunde
Zielversion:			
Beschreibung			
Wenn Kunden auf ein geschlossenes Ticket antworten, sollte ein neues Ticket eröffnet werden, da das Öffnen des geschlossenen/abgerechneten Tickets oft nicht mehr möglich ist, bzw. es auch um ein anderes Problem geht.			

Historie

#1 - 15.10.2019 15:19 - Robin Daubenschütz

Bitte Updaten ob noch aktuell :)

#2 - 16.10.2019 14:09 - Robin Daubenschütz

- Thema wurde von *Re-Open geschlossener Tickets bei Antwort des Kunden auf Mail* zu *Erstellung eines neuen Tickets bei Antwort des Kunden auf Mail mit dem Betreff einem geschlossenen Ticket* geändert

- *Zugewiesen an* wurde auf Robin Daubenschütz gesetzt

Wenn der Kunde auf eine Email antwortet bei einem geschlossenen Ticket, das bereits Freigegeben oder Abgerechnet wurde, soll ein neues Ticket erstellt werden mit den gleichen Daten (Kunde, Titel, Beschreibung, Bearbeiter, Involvierte, Ansprechpartner, Kategorie)[Status = Offen] des geschlossenen Tickets.

Das würde auch ein neues Ticket eröffnen, wenn der Kunde sich lediglich nur bedankt. Feature trotzdem gewünscht?

#3 - 16.10.2019 15:31 - Norbert Drabek

Ich klär es mit Manuel und schreib es dann, wenn ich es weiß.

#4 - 17.10.2019 10:47 - Robin Daubenschütz

- *Status* wurde von *Neu* zu *Feedback* geändert

#5 - 26.01.2021 12:26 - Robin Daubenschütz

- *Priorität* wurde von *Normal* zu *Niedrig* geändert