|  |  |
| --- | --- |
| Status | Erläuterung |
| Neu | Das Ticket wurde noch nicht bearbeitet.  Erste Reaktionszeiten laufen sobald das Ticket erstellt wird (sofern gepflegt).  Statusauswahl neu ist nicht möglich, da sobald etwas am Ticket getan wurde, der Status „offen“ eingestellt wird. |
| Offen | Das Ticket bedarf weiterer Bearbeitung.  Die zweite Reaktionszeit läuft. |
| Warten auf schließen | Ist eine weitere Aktion (z.B. Kundenantwort) in nächster Zeit möglich, wird dieser Status ausgewählt.  Es gelten keine Eskalationszeiten.  Es muss eine Zeit gesetzt werden. Das Ticket schließt automatisch beim Erreichen der eingestellten Zeit. |
| Warten auf Erinnerung | Dieser Statustyp bezeichnet Tickets, die auf eine Aktion durch eine weitere Instanz warten (z.B. Kundenantwort, Rückmeldung durch andere Mitarbeiter, etc.), eine weitere Bearbeitung des Tickets aktuell daher nicht möglich ist.  Es muss eine Zeit gesetzt werden. Beim Erreichen der Zeit wird der Besitzer darüber benachrichtigt. |
| geschlossen | Eskalationszeiten laufen nicht mehr, es ist keine Bearbeitung mehr nötig.  Das Ticket ist in den (Standard-) Übersichten nicht mehr zu sehen, muss ggf. über die Suche aufgerufen werden.  Das Ticket kann ggf. wieder geöffnet werden (durch Agenten oder Kunden) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ticket ist neu/ offen  Oder  Die Erinnerungszeit ist erreicht | Eine Bearbeitung am Ticket ist notwendig |
|  | Ein Warten-Status ist eingestellt jedoch ist die Zeit noch nicht erreicht | Das Ticket bedarf aktuell keiner Bearbeitung |
|  | Das Ticket ist eskaliert indem die Reaktionszeit überschritten wurde | Eine Bearbeitung ist dringend notwendig (um die Eskalation zu beenden) |
|  | Das Ticket ist geschlossen | Es ist keine weitere Bearbeitung nötig |