

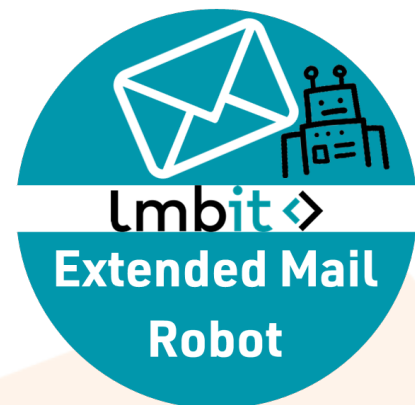
Matrix42 Marketplace-Produkte

Extended Mail Robot

Schließen Sie Tickets, wenn zugehörige Mails mit einem bestimmten Muster eingehen.

Beschreibung

Eingehende Mails, die als Journaleinträge mit Incidents, Problems oder Tasks verknüpft werden, können zum Schließen verwendet werden. Auf Basis von Regeln wird untersucht, ob eine Mail ein Incident, Problem oder Task schließen soll. Die Regeln bestehen aus Bedingungen (Textmuster, Art des Eintrags) sowie Ergebnis (Schließungsgrund, Lösungstext aus der Mail).



Anwendungsfälle

Im Allgemeinen bietet sich die Lösung an, wenn die Kommunikation per Mail einfacher oder schneller ist als die Nutzung des Portals oder der Management Console. Wir haben dabei beispielsweise folgende Anwendungsfälle betrachtet:

- Ein Außendienstmitarbeiter (z. B. im Bereich Facility Management) erhält Aufgaben per Mail auf sein Smartphone, führt die Aufgabe aus und schließt anschließend die Aufgabe per Mail, indem er mit einem Satz „Aufgabe abgeschlossen.“ antwortet.
- Ein Dienstleister oder Lieferant ohne eigenes Benutzerkonto erhält einen Auftrag aus einem Ticket heraus (z. B. „Bestand unter Ziel, bitte auffüllen.“ oder „Änderung an System X ausführen.“) und antwortet, wenn der Auftrag eingegangen ist mit „Auftrag abgeschlossen“ um die Aufgabe zu schließen.
- Ein fremdes System (z. B. Trac oder JIRA) erhält eine Aufgabe per Mail. Bei Statusänderungen versendet das fremde System Mails, wird die Aufgabe in dem fremden System geschlossen, versendet es eine Mail „Ticket #123 geschlossen“. So wird auch die Aufgabe im ServiceStore geschlossen.

Alle Kommunikation, die per Mail erfolgt und in der für das Mitteilen eines Status ein bestimmtes Textmuster verwendet wird, kann daher auch für das Schließen eines Incidents, Problems oder Task verwendet werden.

Mehrwerte

Einfache Statusänderungen werden automatisiert. Während vorher Mitarbeiter mit dem Lesen der eingehenden Mails beschäftigt waren und das Schließen manuell ausgeführt haben, haben diese nun Zeit für die herausfordernden Aufgaben.

Weitere Informationen

Plattform	Digital Workspace Platform (DWP)
Sprache	German
Version	1.0.0
Digital Workspace Platform (DWP) Compatibility	8.0, 8.0.0, 8.0.1, 8.0.2, 8.1, 8.1.0, 8.1.0.1, 9.0
Lizenz-Metrik	Per Installation
Hersteller	Imbit GmbH
Vertragsart	Subscription
Produkt-Link	https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/extended-mail-robot/