

# GetOrganized Ticket System

GO-KOM-26  
GetOrganized Ticket  
system

## Forretningsmæssig funktionalitet

På samarbejdsrum/projektrum eller lignende kan der etableres et "ticket system", hvor der kan oprettes (fx. helpdesk) sager.

I kontekst af det enkelte rum, hvor ticket systemet slås til, kan en administrator konfigurere, hvilke statuskoder som vil trigge notificeringer og statustekster.

Når en bruger opretter en ticket, udsender modulet en besked pr. mail til den givne bruger om, at ticketsagen er modtaget. Via indlagte statusskift udsendes notifikationer til opretter, efterhånden som sagen går igennem de stadier, der er sat op, eventuelt med instrukser til brugeren om at bidrage med oplysninger eller bekræftelse på ticket-sagen.

## Teknologisk opbygning og indhold

Tillægsmodulet udvider funktionaliteten af GetOrganized og afvikles på den samme infrastruktur som grundmodulet og SharePoint. Forudsætter ikke yderligere krav til infrastrukturen.

Kunden har ret til selv at stå for den løbende vedligeholdelse og opdatering af løsningen, eller Kunden kan tilkøbe basisvedligeholdelsesydselsen hertil.

## Mulighed for udbygning

Der er rig mulighed for at konfigurere modulet (herunder sagsstatuskoder, konfiguration af tilhørende sagsnotifikationsbeskeder, testafvikling af et konfigureret sagsforløb (ticket håndtering).

Netcompany bistår gerne med assistance og videreudvikling, herunder fx. ved behov for opsætning af specialiserede køer, organisatorisk implementering af ticket/sagsgang m.v.