

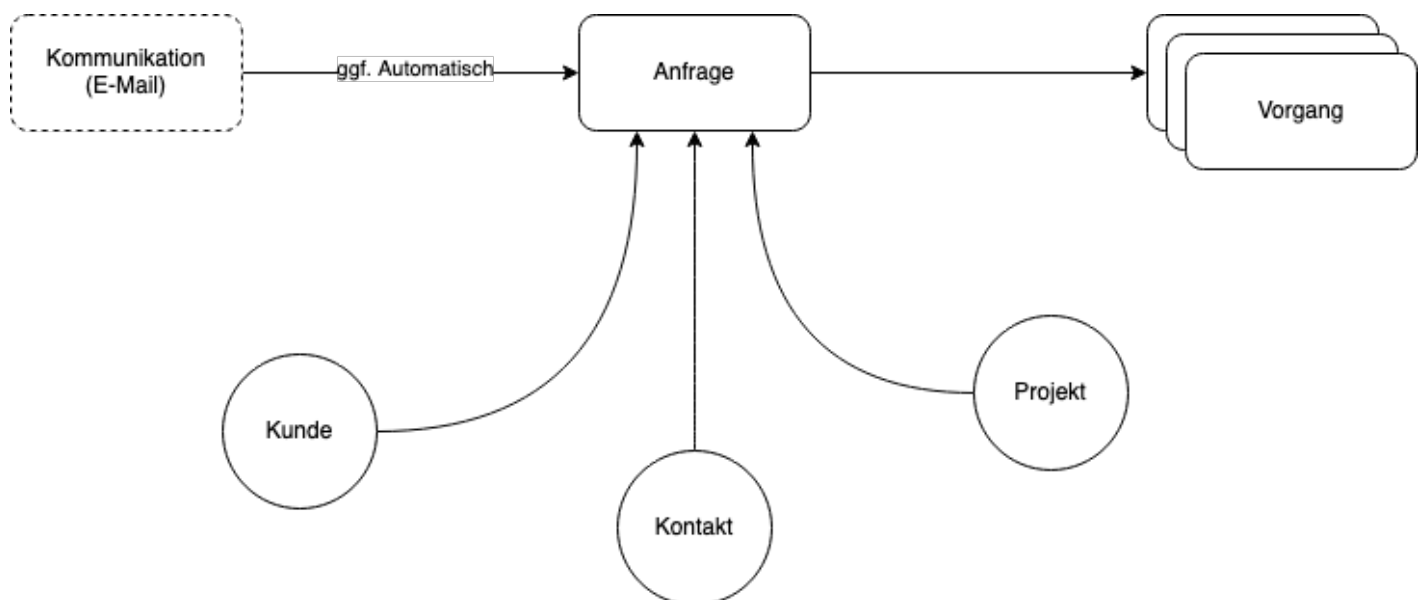
# Anfrage (Issue)

## Einleitung

Anfragen in ERPNext werden als Ticketsystem verwendet. Hier kann verfolgt werden wie lang es bis zur ersten Antwort dauerte und festgehalten werden, wie viel Zeit vergangen ist bis eine Lösung gefunden wurde.

## Übersicht

Eine Anfrage kann ggf. automatisch über eine eingehende Kommunikation (E-Mail) in ERPNext erstellt werden. Die Anfrage wird dann um wesentliche Merkmale wie Kunde, Kontakt und Projekt ergänzt. Aus der Anfrage heraus kann direkt ein Vorgang erstellt werden.



## Status



| Deutsch     | English  | Beschreibung   |
|-------------|----------|--|
| Offen       | Open     | Neu angelegte Anfragen erhalten diesen Status  |
| Beantwortet | Replied  | Haben wir eine Anfrage beantwortet und warten auf Reaktion von unserem Kunden können wir diesen Status verwenden                     |
| Angehalten  | On Hold  | Kann die Anfrage aktuell nicht bearbeitet werden weil sie z.B. ein bestimmtes Ereignis erfordert kann dieser Status verwendet werden |
| Gelöst      | Resolved |  |
| Geschlossen | Closed   | Wir verwendet um   |

## Priorität

Die Priorität spielt für SLAs eine besondere Rolle. Sie ist eine Verknüpfung zum DocType Anfragepriorität (Issue Priority)

# Anfrage erstellen

Support -> Anfrage -> Neu

# IT Management App

In der IT Management App wurde die Anfrage um die IT Management Table erweitert. Diese kann zur Hilfe genommen werden um Anfragen besser zu klassifizieren.

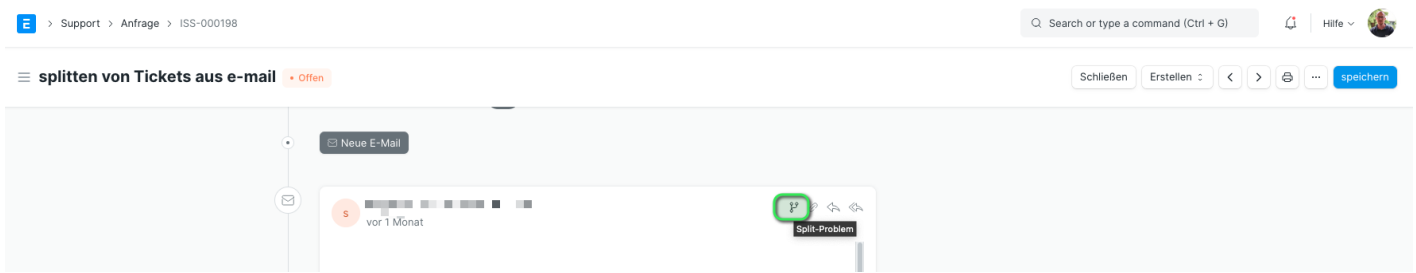


# Mitteilung

Für Anfragen kann eingestellt werden, dass beim erstellen neuer Anfragen eine E-Mail an den Kunden versendet wird.

## E-Mail

"Split-Problem" ist eine Funktion welche wir auf eine E-Mail innerhalb einer Anfrage anwenden können. Dabei wird die angewählte Mail zur erstellung einer neuen Anfrage verwendet.



Dabei wird die Mail in die neue Anfrage verschoben statt kopiert.

Mit dem Zusammenführen von zwei Anfragen können wir diesen Schritt rückgängig machen.

## Quellen & Verweise

- [Anfrage im Modulhandbuch](#)
- [Issue auf docs.erpnext.com](#)

Version #1

Erstellt: 27 November 2023 10:25:26 von Wolfram Schmidt

Zuletzt aktualisiert: 8 Februar 2024 17:26:48 von Wolfram Schmidt