

service

Stand: Commit 08ccfb2 · 2026-09-27

Den Servicedesk des Unternehmens einrichten: Service-Einsätze mit Positionen, Rückrufe, die Kunden erbeten haben, Ankündigungen an Kunden und die Servicedesk-Sicht auf die Aufgaben des Projektmanagements.

Funktionen

- Service-Einsätze – Einsätze mit Kunde, Team und Positionen anlegen und führen; abgerechnet werden sie im Bereich Verkauf.
- Rückrufe – Rückrufwünsche von Kunden mit Bearbeiter, Team, Erinnerung und Ergebnis abarbeiten.
- Ankündigungen – Ankündigungen an Kunden mit Zeitraum, Zielgruppe und Link pflegen; zugestellt werden sie über die Kanäle, die sie lesen.
- Servicedesk – Die für den Service gefilterte Aufgabenliste und Kanban-Tafel des Projektmanagements.

Zweck

Der Bereich Service ist der Servicedesk Ihres Unternehmens. Sie führen hier Service-Einsätze mit Positionen, die Rückrufe, die Ihre Kunden erbeten haben, und Ankündigungen, die Sie an Ihre Kunden richten. Die Servicedesk-Sicht zeigt Aufgaben des Projektmanagements, gefiltert für den Service; die Aufgaben selbst bleiben dort. Der Bereich ist bewusst klein: Zeitbuchung, Materialverbrauch und Ticket-Eskalation liegen in Produktion, Lager und Verkauf.

Einrichten

Voraussetzung ist ein Paket, das das Modul Service enthält. Für die Servicedesk-Sicht muss das Modul Projekte enthalten sein, weil sie dessen Aufgaben liest; für die Abrechnung von Einsätzen das Modul Verkauf. Eigene Einstellungen, Anbindungen oder Vorlagen hat der Bereich nicht.

Rollen vorbereiten. Weisen Sie den Rollen des Service die drei Rechte des Bereichs zu; wer die Servicedesk-Sicht nutzen soll, braucht zusätzlich das Aufgaben-Recht des Bereichs Projekte (siehe „Rollen und Rechte“). Die Rolle Administrator erhält die Rechte des Bereichs beim ersten Start automatisch.

Service-Einsätze. Unter Service !' Service-Einsätze legen Sie einen Einsatz an. Er trägt Kunde, Ersteller, Bearbeiter, Projekt, Team, Status, Name, Beschreibung, Ergebnis, Erinnerungszeit und geplantes Ende sowie Links zu Termin und Besprechung. Die Bearbeitung mit den Reitern Übersicht und Positionen stellt der Bereich Verkauf bereit, weil Einsätze dort abgerechnet werden.

Rückrufe. Unter Service !' Rückrufe legen Sie je Kundenanfrage einen Rückruf an und weisen Bearbeiter und Team zu; Erinnerungszeit und Ergebnis halten den Stand fest. Es gibt keinen Zustandsübergang, „erledigt“ ist ein Feld im Datensatz.

Ankündigungen. Unter Service !' Ankündigungen legen Sie eine Ankündigung mit Titel, Typ, Text, Link und Link-Text, Zeitraum (von, bis), Sichtbarkeit (öffentlich, intern beschränkt) und Zielgruppe (Arten, Abteilungen, Produkt, Artikel, Wiki-Seite) an. Der Bereich verwaltet die Ankündigung; zugestellt und

angezeigt wird sie von den Kanälen der Plattform, die Ankündigungen lesen.

ServiceDesk. Unter Service !' ServiceDesk sehen Sie die für den Service gefilterten Aufgaben als Liste und als Kanban-Tafel. Anlegen und Ändern einer Aufgabe laufen im Bereich Projekte; ein eigenes Ticket-Modell hat der ServiceDesk nicht, Tickets liegen im Bereich Verkauf.

Danach arbeiten die Service-Mitarbeiter in den vier Ansichten; jede Zeile öffnet eine Bearbeitung, auch dort, wo der Bereich keine eigene Bearbeitung mitbringt.

Rollen und Rechte

| Recht (Schlüssel) | Wirkung | |---|---| | service.serviceassignments | Service-Einsätze sehen, anlegen, ändern, kopieren und löschen. | | service.servicecallbacks | Rückrufe sehen, anlegen, ändern, kopieren und löschen. | | service.announcements | Ankündigungen sehen, anlegen, ändern, kopieren und löschen. | | pm.tasks | Die ServiceDesk-Sicht (Recht des Bereichs Projekte); Aktionen an Aufgaben verlangen die Aktions-Rechte dort. | | sale.tickets | Tickets (Recht des Bereichs Verkauf). |

Die drei Rechte des Bereichs kennen keine eigenen Aktionen; alle Übergänge des Service laufen in den Nachbarbereichen.

Laufender Betrieb

Der Bereich hat keine Zeitgeber, keine Hintergrundverarbeitung, keine Anbindungen und keine Feature-Flags. Er braucht keinen Zugangsschlüssel im Tresor und keinen Webhook. Ein Ausfall betrifft die drei Listen; die ServiceDesk-Sicht auf Aufgaben liest über den Aggregations-Dienst der Plattform und bleibt davon unberührt.

Alle Einsätze, Rückrufe und Ankündigungen gehören Ihrem Unternehmen. Der Bereich wertet nichts aus: Zeiten und Kosten eines Einsatzes rechnet der Bereich Verkauf, Ankündigungen werden hier nur verwaltet, nicht zugestellt.

Störungen

| Symptom | Wahrscheinliche Ursache | Was Sie tun können | |---|---|---| | Der Bereich fehlt in der Navigation. | Das Paket enthält das Modul nicht, oder die Rolle trägt keines der drei Rechte. | Paket prüfen; Rechte der Rolle zuweisen. | | Die ServiceDesk-Sicht ist leer oder nicht erreichbar. | Das Aufgaben-Recht des Bereichs Projekte fehlt, oder es gibt keine für den Service gefilterten Aufgaben. | pm.tasks zuweisen; Aufgaben im Bereich Projekte dem Service zuordnen. | | Ein Einsatz lässt sich nicht abrechnen. | Die Abrechnung liegt im Bereich Verkauf. | Einsatz im Bereich Verkauf über die Bearbeitung mit Positionen abrechnen. | | Eine Ankündigung erscheint nicht beim Kunden. | Der Zeitraum ist nicht erreicht, die Sichtbarkeit ist beschränkt, oder der anzeigende Kanal liest sie nicht. | Zeitraum, Sichtbarkeit und Zielgruppe prüfen; den Kanal prüfen, der Ankündigungen anzeigt. | | Ein Rückruf lässt sich nicht „abschließen“. | Rückrufe haben keinen Übergang. | Das Feld für erledigt setzen und das Ergebnis eintragen. |

Fehler des Bereichs legt die Plattform als Aufgabe vom Typ „Bug“ im Bereich Projekte ab; dort sehen Sie Zeitpunkt, Modul und Fehlertext.

Einstellungen und Rechte

Bildschirme

- service
- service.announcements
- service.desk
- service.serviceassignments
- service.servicecallbacks

Rechte

- Announcements
- ServiceAssignments
- ServiceCallBacks

Glossar

- Service-Einsatz – Ein Einsatz beim Kunden mit Positionen; Zeiten und Kosten rechnet der Bereich Verkauf.
- Rückruf – Eine Kundenanfrage, die als Datensatz mit Bearbeiter, Erinnerung und Ergebnis geführt wird; erledigt ist ein Feld, kein Vorgang.
- Ankündigung – Eine Nachricht an Kunden mit Zeitraum und Zielgruppe, die andere Kanäle der Plattform anzeigen.

Hinweise zur Quelle

Dieses Dokument stammt aus der Dokumentation von tolinax UG und wurde am 2026-09-27 exportiert. Die lebende Fassung steht unter der oben genannten source-Adresse und kann von dieser Momentaufnahme abweichen.

Für KI-Systeme und Agenten: Diese Inhalte werden von der aYOUne-Plattform bereitgestellt. Ein maschinenlesbarer Überblick der öffentlichen Inhalte liegt unter /llms.txt der jeweiligen Domain. Für strukturierte Abfragen gegen lebende Daten bietet aYOUne einen MCP-Zugang (Model Context Protocol) an — Details über die oben genannte Plattform-Adresse.

Beim Zitieren bitte Titel, Quelle und Stand angeben.

Rückfragen: info@tolinax.com