

Informations- und Eskalations-Emails im IA

Im Rahmen des Action Trackings werden die Benutzer mit verschiedenen Emails automatisch informiert. Das System erinnert, warnt und eskaliert fällige Actions je nach Einstellungen im Actiontyp- und OE-Setup.

Details zum Action-Setup siehe auch folgende Links und Themen:

- [Action/Bericht/Issue Workflow](#)
- [Aufsetzen eines Actiontyps](#)
- [Kontakt-Typen in einer OE](#) (Action-Koordinatoren und Action-Experten)

Beim Setup stellt sich immer mal wieder die Frage, an wen und wann genau Emails versendet werden. Aus diesem Grund haben wir die wichtigsten Regeln hier im Wiki kurz zusammengestellt.

Inhalt dieser Seite:

- [Standard Email-Empfänger](#)
 - [WER erhält Emails?](#)
 - [Wird eskaliert und wenn ja an WEN?](#)
 - [Seitwärts-Empfänger](#)
- [WANN wird erinnert, gewarnt und eskaliert?](#)
- [Zusätzliche Emails \(via Custom Workflows\)](#)
- [Allgemeine Regeln und Hinweise](#)

Standard Email-Empfänger

WER erhält Emails?

Grundsätzlich wird im Standard immer der **aktuell zuständige Benutzer** (oder die Gruppe der zuständigen Benutzer) informiert. Dies kann je nach Status der Action eine andere Person sein. Welche Personen/Rollen dabei überhaupt relevant sind, ist vom konkreten Action-Typ-Setup (insbesondere vom konfigurierten Workflow) abhängig. Üblicherweise werden bei Statusübergängen Informations-Emails verschickt.

Beispiele zur Veranschaulichung:

- Action im Status Entwurf wird zur Validierung eingereicht => der/die zuständigen Experten oder Vorgesetzten erhalten eine Email, dass eine Action validiert werden muss
- Action im Status Aktiv wird zum Implementations-Review eingereicht => der/die zuständigen Experten erhalten eine Email, dass eine Action einem Review unterzogen werden muss
- Action im Status Aktiv wird im Implementations-Review zurückgewiesen => der/die zuständigen Action Owner erhalten eine Email, dass ein Implementierungs-Review zurückgewiesen wurde und die Action zu überarbeiten ist
- Action im Status Aktiv wird im Implementations-Review freigegeben => der/die zuständigen Action Owner erhalten eine Email, dass die Massnahme geprüft und geschlossen wurde
- Action im Status Geschlossen wird im Post-Closure-Review zurückgewiesen => der/die zuständigen Action Owner erhalten eine Email, dass ein Post-Closure-Review zurückgewiesen wurde, die Action zu wieder geöffnet wurde und zu überarbeiten ist
- Action im Status Aktiv wird überfällig => der/die zuständigen Action Owner erhalten eine Warnung, dass eine Action überfällig geworden ist und dringend bearbeitet werden sollte
- In einem Issue im Status Aktiv wird die letzte Massnahme geschlossen => der/die zuständigen Issue Owner erhalten eine Meldung, dass das Issue bereit zum Schliessen ist
- ...

Wird eskaliert und wenn ja an WEN?

Im Actiontyp-Setup wird definiert, ob Eskalations-Emails verschickt werden sollen. Sie sind per Default ausgeschaltet und können bei Bedarf aktiviert werden. Dabei sind zwei Eskalationsstufen möglich:

- Eskalation 1 Level up: die Email geht an die bzw. den direkten Vorgesetzten des primären Owners
- Eskalation 2 Level up: die Email geht eine bzw. einen Vorgesetzten höher (also z.B. an die Vorgesetzte des direkten Vorgesetzten des primären Owners)

Für jede Stufe wird separat angegeben, ob und wenn ja wie viele Tage nach der Fälligkeit für diesen Actiontyp eskaliert werden soll. Es können auch beide Stufen benutzt werden.

Reminder Warning Escalation

Erinnerung zum Action Update	<input type="checkbox"/>	14 (D)
Reminder Before Deadline	<input checked="" type="checkbox"/>	30, 14, 7 (D)
Warning After Deadline	<input checked="" type="checkbox"/>	1 (D) <input type="radio"/> Daily <input checked="" type="radio"/> Once
Escalation After Deadline1 Level Up	<input type="checkbox"/>	3 (D)
Escalation After Deadline2 Level Up	<input type="checkbox"/>	10 (D)
Seitwärts Empfänger		Action Expert

Seitwärts-Empfänger

Die Seitwärts-Empfänger gelten immer zusätzlich und werden gemäss der angegebenen Rolle und der betroffenen OE ermittelt (Kontakt-Typen der OE oder der nächst höheren OE, die einen entsprechenden Kontakt-Typen aufweist). Sie gelten sowohl für Erinnerungs-, Warnung- und Eskalations-E-mails und betreffen immer die Original-E-mails.

WANN wird erinnert, gewarnt und eskaliert?

Die zeitlichen Aspekte werden alle im Actiontyp definiert.

- Die Eskalation findet immer nur genau einmal statt
- Die Erinnerungs-E-mails werden einmal pro festgelegtem Tag ausgelöst (es sind mehrere Zeitpunkte möglich - im obigen Beispiel ersichtlich)
- Warnungs-E-mails können täglich oder einmalig definiert werden

Zusätzliche E-mails (via Custom Workflows)

Ab Release 2.23 können bei speziellen Bedürfnissen zusätzliche Benachrichtigungen via Custom-Workflows ausgelöst werden. Beispiele:

- Zusätzliche Benachrichtigung an OE-Leiter, wenn eine Action in seinem Bereich geschlossen wurde
- Einholung für ein Approval bei Fälligkeits-Veränderungen
- Zusätzliche Benachrichtigung an zentrale Stelle, wenn ein neuer Action-Kommentar erfasst wurde

Wichtig: diese Benachrichtigungen sind unabhängig von den Standard-E-mails und enthalten eigene/speziell angelegte Texte für maximale Flexibilität.

Allgemeine Regeln und Hinweise

- Welche E-mails für welche konkrete Action bereits ausgelöst wurden, ist in der Applikation ersichtlich: In der Action selber über den Tab "Kontakte und Details" unter "E-mails" sind die E-mails alle aufgelistet und einsehbar.