

«Suggested solution» email template.

"Suggested solution" status is linked to an email template under Servicedesk-> Settings -> Email templates, and then the email template "Suggested solution".

Here you can edit the template "Suggested solution".

Eposttype	Info til tekniker om at sak er registrert Info til tekniker om at sak er overført Løsningsforslag
Nøkkelord	[Saksnummer] [Emne] [Beskrivelse] [Status] [Kategori] [Tekniker] [Registrert] [Løsning] [Historikk] [Bruker] [Brukernavn]
Oppsett	Hei [Bruker], vi har et løsningsforslag til deg, hvis dette ikke fungerer kan du svare på denne e-posten. [Løsning] Hører vi ikke fra deg vil saken automatisk lukkes. Saken kan når som helst gjenåpnes ved å svare på denne e-posten. Med vennlig hilsen, [Tekniker]

If the customer responds to your email, the case will automatically get the status not started in the overview.

If the case is resolved, it will automatically reopen and appear in the overview.