

Registrering av sak automatisk fra agents epost (autosak)

Auto-oppretting av sak via e-post:

Nå er det mulig å opprette en sak direkte i MORE SERVICE ved å sende inn en e-post til <kundekode>autoreg@More Serviceportal.no .

En sak blir opprettet direkte dersom feltene «Agent» og «bruker» finnes og refererer til en agent og bruker som finnes. Ellers vil den havne i innboksen.

Felter som er angitt i e-posten vil da bli satt inn i saken under manuell registrering fra innboksen.


Felter som støttes for forhåndsutfylling til innboks er:

- Emne: Sakens emne (hvis dette feltet ikke finnes brukes e-postens emne)]
- Brukernavn: Brukes som oppslag mot bruker
- E-post: Brukes som oppslag mot bruker hvis brukernavn ikke finnes eller oppslag feiler
- Kategori: Navn på kategori
- Objekt: Navn på et system
- Spørsmål: Beskrivelse av hva det gjelder, kan gå over flere linjer, må komme sist

For sak er det også mulig å sette:

- Prioritet: Navn på prioritet
- Agent: Brukernavn på ansvarlig agent
- Team: Navn på ansvarlig team

Eksempel:

 Send	To...	1234autoreg@tmsportal.no
	Cc...	
	Bcc...	
Subject		Citrix feil

Tekniker: admin
Brukernavn: anonym123
Objekt: citrix
Kategori: Feil
Prioritet: Høy
Spørsmål:

..... |