

Epost

Epost-malene som benyttes når sak registreres, lukkes, overføres til agent osv kan editeres.

Følgende maler kan benyttes og editeres:

- 1.Registrering av sak
- 2.Ferdigstilling av sak
- 3.Info til agent om at saken er registrert
- 4.Info til agent om at saken er overført
- 5.Løsningsforslag (Ved utsendelse av løsningsforslag til kunde kan saken automatisk lukkes etter en viss tid)
6. Ansvarlig tekniker byttet mange ganger
- 7.Driftslogg (Driftslogg kan sendes fra fanen "Ekstra",).
8. Info til team at sak er registrert
9. Info til team om at sak er overført
10. Driftslogg for oppgaver
11. Automatisk svar til bruker etter at e-post har kommet inn i innboks
12. OSS løsning

Lag din mal i feltet Oppsett og bruk Parametere fra feltet Nøkkelord.

Forhåndsvisningen legger inn eksempler på tekst for nøkkelord og du kan også sende en test til deg selv.

-Variabelen [URL] kan nå brukes i malen "Info til agent om at sak er overført".-Variablene [Påvirker] og [Objekter] er også mulig å benytte.

Oppsett av e-post

Driftsorg

Standard ▼

Norsk ▼

E-posttype ▼

Epostmal

Registrering av sak ▼

Emne

Din sak er registrert i brukersenteret

Tekst

Hei [Bruker],

Saken er sendt til saksbehandler som tar kontakt dersom det er behov for ytterligere informasjon. Du vil få en tilbakemelding når saken er løst.

Saksnummer: [Saksnummer]

Registrert: [Registrert]

Emne: [Emne]

Status: [Status]

Beskrivelse: [Beskrivelse]

Du kan følge status på saken på følgende link:

[UserWebUrl]

Med vennlig hilsen,

[Tekniker]

It-avdelingen

Nøkkelord

[AktivTekniker] [Saksnummer] [Emne] [Beskrivelse] [Status] [Kategori] [Tekniker] [Registrert] [Løsning] [Historikk] [Bruker] [Brukernavn] [Påvirket] [Objekter] [Prioritet] [Sluttbrukertilbakemelding] [Systemer] [Vedlegg] [Url] [BrukerWebUrl] [ToppBrukerWebUrl]

LAGRE

Forhåndsvisning

Hei Ola Normann,

Saken er sendt til saksbehandler som tar kontakt dersom det er behov for ytterligere informasjon. Du vil få en tilbakemelding når saken er løst.

Saksnummer: 12345

Registrert: 24.11.2009 15:26:11

Emne: Utskriftsproblemer

Status: Ikke startet

Beskrivelse: Får ikke skrevet ut på vår skriver

Du kan følge status på saken på følgende link:

<http://userweb.technet.no>

Med vennlig hilsen,

Gunnar Olsen

It-avdelingen

