

Team roller

Team Roller gir brukere mulighet til å bli håndtert forskjellig innenfor et Team ved å angi tildelings- og varslingsinnstillinger for hvert team individuelt, i stedet for etter brukerens innstillinger.

Eksempel på best practice

Et team består av minst to nivåer av brukere:

- **Basic Members** - Automatisk tildelt eller manuelt tildeling av saker. Mottar saks varslinger. Håndterer saker som er tildelt dem. Basic Members vil automatisk bli tildelt saker og mottar varslinger når de har blitt tildelt en sak, og når respons mål er i ferd med å utgå.
- **Team Supervisor** - Tildeles ikke saker. Supporterer Basic Members ved å tildele saker for å sikre at de blir håndtert av de som egner seg best i Teamet. Team Supervisors blir ikke automatisk tildelt saker, og mottar kun varslinger hvis de er tildelt en sak av System Admin eller av en annen Team Supervisor.

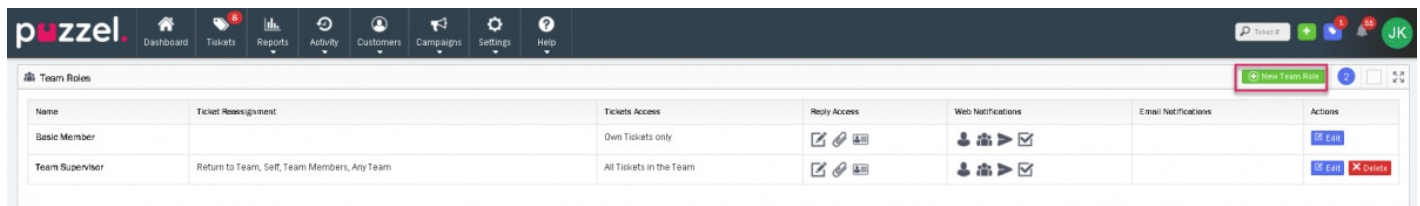
Hvis dine Team jobber litt forskjellig, kan man lage forskjellige Team roller spesifikt for hvert Team.
















Note

- 1) Du kan legge til så mange nye Team roller som du behøver, og redigere de standard rollene som finnes også
- 2) En bruker kan være en Basic Member i ett Team, men Supervisor i et annet

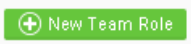
Hvordan opprette en ny Team rolle

Gå til: Innstillinger > Generelt > Tillatelser > Team roller



Name	Ticket Reassignment	Tickets Access	Reply Access	Web Notifications	Email Notifications	Actions
Basic Member		Own Tickets only	  	  		
Team Supervisor	Return to Team, Self, Team Members, Any Team	All Tickets in the Team	  	  		 

Opprette en ny Team rolle

- Klikk på den grønne  knappen på toppen til høyre.
- Gi Team rollen et navn
- Velg tildelingstillatelser
- Velg varslingsinnstillinger
- Lagre.

New Team Role

Team Role Details

Name
The name of the team role

Assignment Permissions

- Can be auto-assigned tickets YES
- Can return tickets to original team NO
- Can re-assign tickets to self NO
- Can re-assign tickets to team members YES
- Can re-assign tickets to any team NO
- Can collect available tickets YES

Tickets Access

- Assigned tickets access NO
- Unassigned tickets access NO

Reply Access

- Can free-type reply YES
- Can edit reply signature YES
- Can attach files when replying YES
- Spell-check message when replying NO

Web Notifications

- Assigned ticket notification YES
- Unassigned ticket notification YES
- Pending ticket notification NO
- Response target expiry notification YES
- Resolve target expiry notification YES

Email Notifications

- Assigned ticket notification NO
- Unassigned ticket notification NO
- Pending ticket notification NO
- Response target expiry notification NO
- Resolve target expiry notification NO

Customers Access

- Can edit Customer Intelligence Panel NO

Cancel Save

Brukere tildeles en teamrolle fra redigeringsiden for hvert lag.

Gå til: Innstillinger> Generelt> Lag.

Klikk på den blå "Redigere" knappen for å se Team detaljene.

Klikk på inntastingsboksen for hver Team rolle for å legge til brukere i den Team-rollen for dette teamet.

- Team roller må settes for hvert Team fra Team detaljer siden for Teamet.
- En bruker kan bli tildelt ulike Team roller for hvert Team brukeren er medlem av.

Alle brukere i et Team er som standard tildelt Basic Member rolle. Hvis en Team rolle fjernes, vil brukeren tildeles Basic Member Team rolle.

Note

Basic Member Team rolle kan ikke fjernes, men kan redigeres eller endres navn på.

Valg	Beskrivelse
Tildelingstillatelser	
Kan få automatisk tildelt saker	Ved JA, saker blir automatisk tildelt i team.
Kan returnere saker til originalt team	Ved JA, kan returnere saker til originalt team.
Kan på nytt tilordne saker til seg selv	Ved JA, kan tilordne saker til seg selv.
Kan tildele saker til team-medlemmer	Ved JA, kan tildele saker til team-medlemmer
Kan plukke tilgjengelige saker	Ved JA, kan plukke saker
Tilgang til saker	
Tilgang til tildelte saker	Ved JA, har tilgang til tildelte saker
Tilgang til utildelte saker	Ved JA, har tilgang til saker som ikke er tildelt

Valg	Beskrivelse
Svar tilgang	
Kan skrive frie svar	Ved JA, kan skrive frie svar
Kan redigere svarsignatur	Ved JA, kan redigere svarsignatur
Kan legge ved filer når du svarer	Ved JA, kan legge ved filer når man svarer
Stavekontroll når du svarer	Ved JA, svar sjekkes automatisk for stavefeil og auto-korrektur feil vises
Nettvarsler	
Varsel om tildelte saker	Ved JA, varsler om at saker er tildelt brukeren
Varsel om utildelte saker	Ved JA, varsler om at utildelte saker er tilgjengelig
Ventende saksvarsel	Ved JA, varsler om ventende saker
Varsel om utløp av svarmål	Ved JA, varsler om svar som nærmer seg response SLA målet
Varsel om utløp av løsningsmål	Ved JA, varsler om at svar nærmer seg løsnings SLA målet
E-postvarsler	
Varsel om tildelte saker	Epost sendes til brukerens epost adresse for tildelte saker
Varsel om utildelte saker	Epost sendes for utildelte saker
Ventende saksvarsel	Ved JA, en epost sendes for ventende saker
Varsel om utløp av svarmål	Ved JA, en epost sendes til bruker epost adressen for svar som nærmer seg svar SLA målet
Varsel om utløp av løsningsmål	Ved JA, en epost sendes til bruker epost adresse for svar som nærmer seg løsnings SLA målet
Kundenes tilgang	
Kan redigere Customer Intelligence Panel	Ved JA, kan redigere Customer Intelligence Panel