

Opprette og redigere brukere

Innstillinger-> Generelt -> Brukere i topp menyen har tre alternativer:

- Ny bruker
- Aktiv
- Suspendert

Ny bruker

En agent trenger en brukerkonto for å logge inn på Puzzel Ticketing. Brukerens detaljer inkluderer:

- Brukernavn
- Epostadresse
- Fullt navn
- Passord
- System Rolle

Nye brukere kan opprettes individuelt fra alternativet **Ny bruker** under Innstillinger-> Generelt-> Brukere eller ved å velge



-knappen på siden Innstillinger for brukere [Innstillinger-> Generelt-> Brukere-> Aktiv].

Gi brukeren et passende Brukernavn evt. samme brukernavn som finnes i Puzzel Contact Centre.

Legg inn epost-adresse for brukeren. Epost-adressen brukes for noen eksportvalg og for å gi agenten mulighet til å resette passordet hvis man har glemt det.

Hvis agenten ikke har en egen epost-adresse, kan en dummy epost-adresse legges inn. For eksempel “**dummy1@dummyemail.com**”

Note

Brukere kan ikke ha samme Epost adresse.

Legg inn Fullt navn på brukeren og legg inn et passord.

Passord må:

- Være minst 6 karakterer langt
- Inneholde minst 1 STOR BOKSTAV
- Inneholde minst 1 liten bokstav
- Inneholde minst 1 spesialkarakter
- Inneholde minst 1 tall

Brukerpreferanser kan også angis:

- Åpne saker i ny fane; når satt vil åpne saker i ny fane istedenfor et nytt vindu.
- Samle ny sak når du sender svar; automatisk opphenting av neste sak så snart man har svart på en eksisterende sak.

En brukersignatur kan legges inn. Denne vil bli brukt når man svarer på en Epost sak. Denne signaturen kommer før kanal signatur blir presentert.

Hvilke team en bruker kan være medlem av kan settes her. Alternativt kan dette settes under Teams innstillinger.

Team Membership

Teams Select All Select None

Sales
SMS Team
Support

Options

Works from home OFF

Do not assign tickets to this user OFF

Off work until next login OFF

Delegate tickets to... ⌵

Language
English (default)

Ytterligere brukervalg kan settes:

- **Jobber hjemmefra:** Dette gir brukeren tilgang til Puzzel Ticketing uten å bli utelatt p.g.a IP adresse begrensninger.
- **Ikke tilordne saker til denne brukeren:** Forhindrer tildeling av saker til denne brukeren.
- **Borte fra jobb til neste innlogging:** Bli brukt hvis denne brukeren har permisjon. En delegert bruker kan velges for å sikre at pågående saker ikke blir glemt eller ignorert før brukeren kommer tilbake.

Til slutt, brukerens rettigheter kan også settes her. Forhåndsinstilte system roller som Admin, Supervisor eller Basic Users kan opprettes, eller en kundespesifikk rolle kan settes for å tildele spesifikke rettigheter og tilganger.

Kundespesifikke roller er unike for brukeren og gir mulighet for å ha ulike rettigheter for enkelte brukere.

Permissions

User Level: Custom

Ticket Actions

- Can choose team when creating tickets: Custom
- Can bulk update tickets: Basic User
- Can blacklist a ticket source: Admin
- Can reassign any ticket: Supervisor
- Can delete tickets: NO

Tickets Access

- Use Team Roles (recommended): NO
- Full Access to All tickets (ignore team roles): NO
- User Access: Can reset other User's Password: NO

Customers Access

- View Customers: NO
- Edit Customers: NO
- Delete Customers: NO

Campaigns Access

- View Campaigns: NO
- Edit Own Campaigns: NO
- Edit All Campaigns: NO
- Delete Campaigns: NO

Aktiv bruker

En liste med alle aktive brukere finnes under Innstillinger-> Generelt-> Brukere-> Aktiv.

Full Name	Username	System Role	Teams	Off Work	Language	Actions
Agent 1	agent1	Basic User	Sales, Support	No	English (Global Value)	[Edit] [Suspend]
Andreas Wallin	[Redacted]	Admin	Sales, Support	No	English (Global Value)	[Edit] [Suspend]
Christian Thorsrud	[Redacted]	Admin	Sales, Support	No	English (Global Value)	[Edit] [Suspend]
Danish	Danish	Admin	Sales, Support	No	Danish	[Edit] [Suspend]
Finlan	Finnish	Admin	Sales, Support	No	Finnish	[Edit] [Suspend]
Håvard Bekken	[Redacted]	Admin	SMS Team, Support	No	English (Global Value)	[Edit] [Suspend]
Jan Rygh	[Redacted]	Admin		No	English (Global Value)	[Edit] [Suspend]
Jayanthi Kumar	[Redacted]	Admin	Sales, Support	No	English (Global Value)	[Edit] [Suspend]

Brukere kan også bli opprettet ved å bruke 'Import fra CSV' valget i bildet over.

En mal for CSV fil kan lastes ned her :[import_user_template Download](#)

Note

Ikke alle attributter kan masse-importeres fra CSV. Du vil derfor være nødt til å tildele noen attributter individuelt etter opprettelsen av brukeren.

Suspenderte brukere

Suspenderte brukere er ikke inkludert i kalkuleringen av bruker-antall. Når en bruker er suspendert, vil åpne saker eller saker som venter returneres til Teamet. Løste saker som ligger på denne brukeren vil ikke endres.

Full Name	Username	System Role	Teams	Actions
Jon Magnus Hushovd	[Redacted]	Admin	Support	[Activate] [Delete]
Puzzel	puzzel	Admin		[Activate] [Delete]
Agent Thomas	[Redacted]	Custom		[Activate] [Delete]

En suspendert bruker kan reaktiveres ved å trykke på **Activate** knappen på den aktuelle bruker.

