

Kategorier

Kategorier kan brukes for å merke eller organisere saker ved en eller flere valg under egne faner.

For eksempel:-

Spørretype: Generell, Salg, Support eller Klager

Kategorier kan legges til og redigere ved å gå til: Innstillinger->Saksattributter->Kategorier.

The screenshot shows the Puzzel settings page. The 'Settings' menu is open, and 'Categories' is selected. Below the menu, there is a table of categories:

| Name | Available Choices | | Actions |
|----------------|--------------------|-----|---|
| complaints | choice 1, choice 2 | No | Edit Delete |
| Complaint type | resolved, spam | No | Edit Delete |
| Test | | Yes | Edit Delete |

Velg " + Ny kategori " for å lage en ny kategori, eller velg rediger knappen for den kategori du vil endre eller oppdatere.

The screenshot shows the 'Category Details' form. It includes a 'Name' field with the value 'complaints', an 'Allow Manual Entry' checkbox, and a 'Category Choices' section with two choices: 'choice 1' and 'choice 2'. There are 'Add Category Choice' and 'Save' buttons.

Gi kategorien et navn og spesifiser kategoriene valgene for hver kategori. Du kan legge til så mange kategorier du vil ved å velge «+ Legg til kategorivalg» knappen.

"Tillat manuell oppføring" gir mulighet for å sette en kategori uten at det finnes noen valg. Dette vil normalt brukes når informasjonen som skal lagres er unik, for eksempel en fakturareferanse. Dette er såkalte Fritekst kategorier og fungerer på samme måte.

Velg "Lagre" for å legge til kategori eller endre eksisterende.

Når en kategori er opprettet, kan den skjules for teamene hvis den ikke er relevant, eller angi å være en nødvendig kategori for å løse en sak ved å sette den som et «Tving kategorivalg til løst». Dette finner du under Teaminnstillinger-siden når du redigerer et team.

Categories

Hide Categories

Force Category Choice to Resolve

No. Required

For eksempel: Kategorier som er relevant for Salg kan skjules for Support Team og Support relevante kategorier kan settes som "Tving kategorivalg til løst" for å sikre at saker for Support har de nødvendige informasjonene før saken løses.

The screenshot shows the 'Ticket #29' interface. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel.' logo and various icons. Below it, the ticket details are shown: Priority: NORMAL, Priority Score: 20, Status: RESOLVED. The 'Attributes' section is expanded, showing fields for Team (Sales), Assigned To (Jayanthi Kumar), Priority (Normal), and Status (Resolved). The 'Categories' section is highlighted with a red box and contains the following fields: Complaints (choice 2), Complaint type (--Unassigned--), Queue (--Unassigned--), and Text. Below this, there are sections for Attachments and Timeline. The Timeline shows a 'Fresh Ticket' via ticket.

Kategorier kan settes på en sak fra Attributt delen på saken når denne er framme. Velg det relevante kategorivalget under Kategorier og velg Lagre for å legge til og oppdatere saksattributtene.

Et filter kan legges på for å Inkludere/Ekskludere spesifikke kategorier i rapporter. Hvert valg må velges separat for å rapportere på en hel kategori.

The screenshot shows the 'Create Report Builder' interface. At the top, there's a navigation bar with 'puzzel.' logo and various icons. Below it, the 'Create Report Builder' section is shown. A progress bar at the top indicates the current step is 'Filters' (Step 3). The 'Time Period' dropdown is set to 'This year'. Below this, there's a filter for 'Users' with an 'Add a filter' button. A list of users is visible on the right, including Agent 1, Alle Desrevaux, Andreas Wallin, Christian Thorsrud, Danish, Finnish, Harald Bakken, Jan Rygh, Jayanthi Kumar, and Justein Inge Lund.

Saker kan søkes etter basert på kategori og valg som er lagt på fra Saker på hovedlinjen. Vel «Kategori» fanen ved siden av «Saksattributter» for å vise valgene for søk under Kategorier.

The screenshot shows the 'Categories' search interface. At the top, there are tabs for 'Ticket Attributes' and 'Categories', with 'Categories' selected and highlighted by a red box. Below the tabs, there are search filters: 'complaints:' with a dropdown menu showing '-Any-', 'Complaint type:' with a dropdown menu showing '-Any-', 'queries:' with a dropdown menu showing '-Any-', and a 'Test:' text input field. A green 'Submit' button is located at the bottom right of the search area.

Et rødt «|» ikon vises på Kategori-fanen når det har blitt søkt i kategorier selv om man går tilbake til «Saksattributter» fanen.

The screenshot shows the 'Ticket Attributes' search interface. At the top, there are tabs for 'Ticket Attributes' and 'Categories', with 'Categories' selected and highlighted by a red box. Below the tabs, there are search filters: 'Teams:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Users:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Status:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Priority:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Time Period:' with a dropdown menu showing 'All Time', 'Channel Type:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Channel:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Tags:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Created:' with a dropdown menu showing 'Any', 'Last Activity:' with a dropdown menu showing 'Any', and 'Read/Unread:' with a dropdown menu showing 'Any'. A search bar with a magnifying glass icon and a 'Search All' dropdown menu is located at the bottom right of the search area. A green 'Submit' button is located at the bottom right of the search area.