

Plassholdere

Plassholdere er felter du kan legge til i en mal eller kampanje for automatisk å fylle ut informasjon i et svar.

Noen eksempler er:

- Kundens Navn
- Kundens Epost
- Kundens Telefon
- Tildelt bruker
- Tildelt Team
- Et hvilket som helst kundeattributt

Plassholdere kan legges i en mal og kampanje ved å bruke “Sett inn plassholder» knappen i verktøylinja. Denne finnes bare i verktøylinja for maler og kampanjer. Den er ikke tilgjengelig når man svarer en sak direkte.

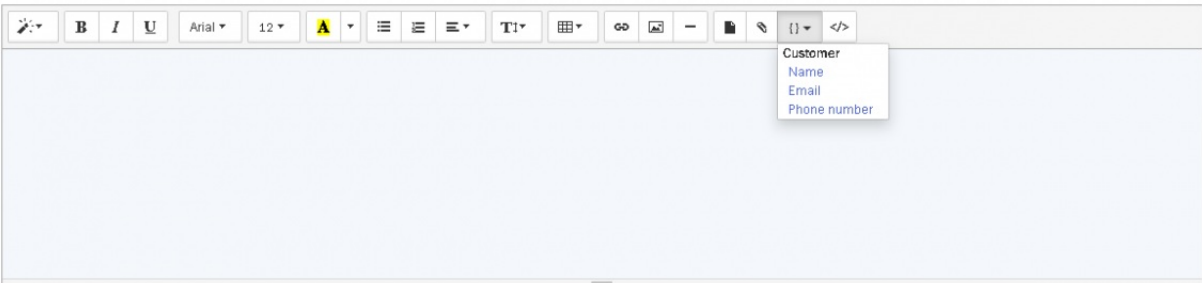
Plassholder knapp for kampanjer

Body

From HTML file (optional)

Upload your HTML template Browse

Do not edit uploaded template images in Puzzel Ticketing. Doing so may negatively affect formatting & appearance.



Plassholder knapp for maler

Template

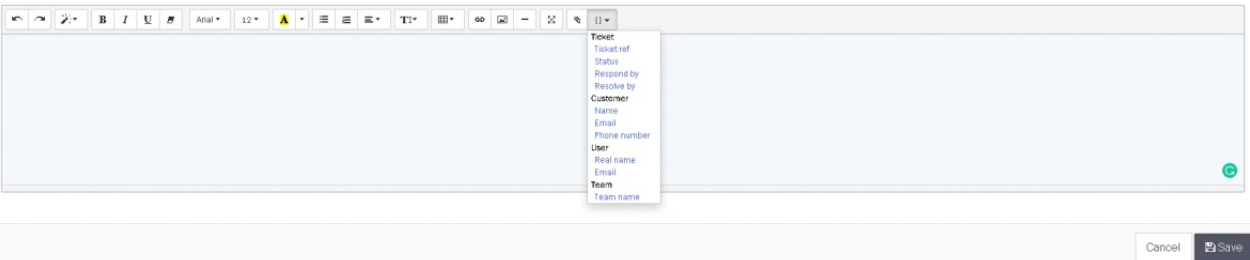
Template Details

Name: Usability: Available to all Teams

Description: Usable by Specific Teams:

Available by Specific Teams:

Template Body



Kundeattributter kan også brukes som plassholdere, selv om de ikke vises blandt tilgjengelig valg under plassholder knappen.

For å bruke plassholder for kundeattributter i en mal eller kampanje, kan du manuelt skrive “{{customer:...}}” uten

anførsels-tegnene. Skriv inn navnet på kundeattributtet istedenfor «...».

Hvis du for eksempel har en kundeattributt «Policy Number» som har en unik Verdi for hver kunde, kan du bruke dette for auto-reply svar ved å skrive:

```
{{customer:policy_number}}
```

Plassholdere som er tilgjengelige i Puzzel Ticketing er som angitt nedenfor:

- `{{category}}`: Returnerer en liste over alle kategorier og valg som brukes i en billett
- `{{kategori: $ CATEGORY_NAME}}`: Returner kategoriens spesifikke verdi (hvis noen - store og små bokstaver)
- `{{form: name}}`: Returnerer verdien til det valgte skjemnavnet
- `{{form_field}}`: Returnerer en kommaadskilt liste over alle nøklene og verdiene for skjemafeltsvarene i formatet `{{form_field_name}: #{value} "`
- `{{form_field: $ FORM_FIELD_NAME}}`: Returner skjemaets spesifikke verdi (hvis noen - store og små bokstaver)
- `{{ticket: first_content}}`: Returnerer den første aktiviteten som er registrert på en billett (inn/ut/ut eller notat)
- `{{ticket: recent_content}}`: Returnerer den siste aktiviteten som er registrert på en billett (inn/ut/ut eller notat)
- `{{ticket: prioritet}}`: Returnerer prioritetsnivået for billetten
- `{{ticket: ticket_ref}}`: Returnerer billettreferansen
- `{{ticket: status}}`: Returnerer billettstatusen
- `{{ticket: respond_by}}`: Returnerer svar fra hvis det er aktuelt
- `{{ticket: resolution_by}}`: Returnerer svar etter hvis det er aktuelt
- `{{customer: name}}`: Returnerer kundenavnet
- `{{customer: email}}`: Returnerer kundens e -post
- `{{customer: phone_number}}`: Returnerer kundens telefonnummer
- `{{user: real_name}}`: Returnerer brukernes virkelige navn
- `{{user: email}}`: Returnerer brukerens e -post
- `{{team: team_name}}`: Returnerer teamnavnet