

Automatisk Team tildeling

Saker kan automatisk tildeles til en bruker i et Team under Team innstillinger.

Det er 4 tildelingsvalg for saker som er tildelt et Team. Dette inkluderer eksisterende saker som har blitt tildelt fra et annet Team, i tillegg til nye saker tildelt Team fra saksregler.

Valg	Beskrivelse
Hold saker i Team for manuell tildeling eller henting	Saker tildeles ikke automatisk til brukerne, men kan hentes ved hjelp av Motta-knappen for å sikre at den mest relevante saken automatisk blir valgt. Motta-køen er sortert etter SLA og Prioritet (fastsatt av regler) for å sikre at de viktigste sakene blir behandlet først.
Tidel automatisk saker til Team-medlemmer etter tur	Saker distribueres automatisk til brukere i Teamet jevnt over (round robin method)
Tilordne saker automatisk til team-medlemmer med minst åpne saker	Saker tildeles automatisk til brukere i teamet med minst antall tildelte saker i åpen status
Tidel Tilordne saker automatisk til online team-medlemmer	Saker tildeles automatisk ved rotasjonsmetode men bare til brukere som er pålogget. Hvis ingen brukere er pålogget vil sakene ligge for manuell tildeling eller via Motta-knappen

Enda et valg sikrer at saker blir redistribuert hver dag.

Returner billetter tilbake til laget på:

Dette valget oppdater alle uløst saker (Åpne, På vent & Feil) til utildelt. Så snart sakene er utildelt, vil Team tildelingsvalgene for Teamet bli aktivert.

For eksempel, kl. 18 hver dag redistribueres alle uløste saker automatisk til brukere i Teamet, for å sikre at de får en balansert arbeidsdag neste dag.

For flere detaljer rundt automatisk tildeling av saker, vennligst se på [artikkelen](#) .