

Lage et automatisk svar

Ved hjelp av saksregler og maler er det mulig å sette opp et autoreply-system i Puzzel Ticketing. For å lage et autosvaresystem, eller en enkel automatisk svarmelding, bruker du de samme trinnene og metodene.

Lag først en ny mal. **Innstillinger> Produktivitet> Maler**

The screenshot shows the 'Template' creation interface in the Puzzel Ticketing system. The 'Name' field is set to 'SMS Response' and the 'Description' is 'Test a SMS template for respons'. The 'Template Body' field contains the text 'This is a template for response to selected tickets via SMS'. A dropdown menu is open over the 'Settings' icon, showing options like 'General', 'Ticket Channels', 'Productivity', 'Ticket Attributes', and 'Integrations'. The 'Integrations' menu is further expanded to show 'New Ticket Rules', 'Working Hours', and 'Templates'. The 'Available to all Teams' toggle is turned on. The 'Usable by Specific Teams' section shows a list of teams: 'All Users', 'Sales', 'SMS Team', and 'Support'.

Gi malen er navn og beskrivelse så det er lett å identifisere den. Du kan tildele malene til spesifikke Teams eller til alle. Du må lagre for fortsette til tekst siden. Du kan nå skrive inn meldingen du vil bruke som auto-reply under «Mal Body» boksen. Du kan inkludere bilder og vedlegg i responsen.

Automatiske svar (Auto-reply) settes i saksregel seksjonen.

Du kan også bruke plassholder verktøyet. Plassholder gir deg mulighet til å spesifisere informasjon som automatisk legges inn i meldingen. Det kan f.eks. være Kundenavn, Saksnummer med flere. Dette gir deg en mulighet til å sende spesifikke og personifiserte melding som ferdigstilles automatisk.