

Kontoinnstillinger

Kontoinnstillinger er et alternativ under Innstillinger der generelle kontroller og visninger er satt opp.

Saksside

Kolonner som skal vises under Saksside er en seksjon der du kan velge hvilke kolonner som skal vises under Sakstabelen.

Tickets Page

Columns to Display

Ticket ID	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Channel	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Priority	<input checked="" type="checkbox"/> ON	From/To Address	<input checked="" type="checkbox"/> ON
Status	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Subject	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Last Update	<input checked="" type="checkbox"/> ON	From Name	<input type="checkbox"/> OFF
Target Response Time	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Assigned To User	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Date Created	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Tags	<input type="checkbox"/> OFF
Target Resolve Time	<input checked="" type="checkbox"/> ON	Assigned To Team	<input checked="" type="checkbox"/> ON			Post-It Note	<input type="checkbox"/> OFF

Under «Kategorier som skal vises» (pt. ikke tilgjengelig) kan man velge hvilke kolonner som skal vises i Sakstabellen.

Categories to Display

<input checked="" type="checkbox"/> Action Taken	<input type="checkbox"/> Billing Type	<input type="checkbox"/> Complaint Log	<input checked="" type="checkbox"/> Complaint Type	<input type="checkbox"/> Credit	<input type="checkbox"/> Credit Value	<input type="checkbox"/> GDPR	<input checked="" type="checkbox"/> Incident Type	<input type="checkbox"/> No Further Action	<input checked="" type="checkbox"/> Query Outcome	<input type="checkbox"/> Query Type	<input type="checkbox"/> Resolution
<input checked="" type="checkbox"/> Support Type	<input checked="" type="checkbox"/> Ticket Type										


Sakslisten kan sortere saker på bakgrunn av valgt kolonne under «Sorter saker etter». Retningen kan velges under «Sorteringsretning».

Sort Tickets by	Sorting Direction
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> Ticket ID <li style="background-color: #007bff; color: white;">Ticket ID Status Target Response Time Target Resolve Time Subject Assigned To User Assigned To Team Priority Last Update </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> desc </div>

Egenskaper

Du kan skru av/på noen funksjoner.

<p>Features</p> <p>Address Book <input checked="" type="checkbox"/> ON Auto populate Global Address Book <input type="checkbox"/> OFF</p> <p>In-App Notifications <input checked="" type="checkbox"/> ON</p> <p>Emojis <input checked="" type="checkbox"/> ON</p> <p>Redact Credit Card Numbers <input checked="" type="checkbox"/> ON <small>Please Note: Credit card numbers will be redacted and can not be retrieved in future.</small></p> <p>Complaints <input type="checkbox"/> OFF</p>	<p>Ticket Workflow</p> <p>Allow Status Changes <input type="checkbox"/> OFF</p> <p>Status Changes <input checked="" type="checkbox"/> ON</p> <p>Require A Reason For Status Change (optional)</p> <p>Enter reasons <input type="text"/></p> <p><small>(Just type and hit "Enter" to add new reason)</small></p>	<p>Security</p> <p>Allowed IP Addresses</p> <p>IP addresses <input type="text"/></p> <p><small>(Just type and hit "Enter" to add new address)</small></p>
--	---	---

Funksjon	Beskrivelse
Adressebok	Hvis PÅ får man tillatelse til global adressebok for alle pålogget.
Varsler i app	Gir tilgang til varsler i høyre hjørne på toppen som vist her: 
Emojis	Gir tilgang til emojis i tekstredigering i Puzzel Ticketing.
Rediger kredittkortnummer	Hvis PÅ, hvis et kredittkort nummer finnes i epost, vil denne automatisk bli skjult for agenten. Hvis denne er satt PÅ kan man ikke senere hente nummeret tilbake.

Funksjon	Beskrivelse
Klager	Slår PÅ/AV klage-arbeidsflyt

Saksflyt

Valg	Beskrivelse
Statusendringer	Når AV kan brukere bare endre saksstatus ved «Send&Løs» eller «Svar & på vent» valgene når man svarer på en sak. Når PÅ kan status endres manuelt og lagres.
Krev en grunn til statusendring (valgfritt)	Valgfritt. Når årsak(er) legges inn i boksen, må man legge inn en årsak for å endre status. Du kan legge inn så mange årsaker du ønsker.

Sikkerhet

Tillatte IP -adresser : Når en IP adresse er lagt til, vil tilgang til Puzzel Ticketing være låst til IP adressene som er lagt til. En omgåelse av dette for hjemmebrukere er å bruke «Jobber hjemmefra» valget på brukeren.

GDPR

GDPR	Localisation	Formatting
<p><small>Please Note: Changes to Data Retention and Automatic Deletion will go into effect immediately. Tickets or Customers older than Deletion period will be scheduled for deletion. Tickets cannot be recovered once deleted.</small></p> <p>Tickets</p> <p>Retention Period: <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="year(s)"/></p> <p>Automatic Deletion Period: <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="year(s)"/></p> <p>Customers</p> <p>Retention Period: <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="year(s)"/></p> <p>Automatic Deletion Period: <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="year(s)"/></p>	<p>Preferred Timezone</p> <p><input type="text" value="[GMT+01:00] Amsterdam"/></p>	<p>Font Style</p> <p><input type="text" value="Arial"/></p> <p>Font Size</p> <p><input type="text" value="12"/></p>

Du kan sikre at data ikke fjernes utilsiktet, samtidig som du sørger for at data ikke oppbevares lenger enn nødvendig fra et GDPR-perspektiv.

Valg	Beskrivelse
Saker	
Oppbevaringsperiode	Tidsvarighet som sakene må beholdes før de kan fjernes. Saker kan ikke slettes fra PT hvis de fremdeles er innenfor den angitte oppbevaringsperioden
Automatisk slettingsperiode	Tidsvarighet som sakene skal oppbevares før de automatisk fjernes fra systemet. Eventuelle saker eldre enn den angitte perioden fjernes daglig
Kontakter	
Oppbevaringsperiode	Tidsvarighet som kundedata oppbevares før den fjernes fra systemet. Kunder kan ikke fjernes hvis de fremdeles har tilknyttede saker. Du vil kunne se en liste over alle slettede kunder ved å gå til Kunder-> Slettet fra hovedmenyen. Her kan du finne brukeren som fjernet kunden, tidspunkt og dato de ble fjernet, et kundenummer og delvis redigert e-postadresse.
Automatisk slettingsperiode	Tidsvarighet som data skal oppbevares før de automatisk fjernes fra systemet. Eventuelle saker eldre enn den angitte perioden fjernes daglig

Lokalisering

Foretrukket tidssone: Velg tidssonen for din løsning. Det kan kun settes en tidssone per løsning.

Formatering

Skriftstil og størrelse kan endres. Dette gjelder notater, svar (bortsett fra maler) og oppfølging. Vær oppmerksom på at skriftstørrelsen i Puzzel Ticketing er PX (Pixel) -mål som er beste praksis for webapplikasjoner. Normalt bruker epost brukere PT (Point), så konverteringsstørrelser bør verifiseres.