

Opprett kanal for e-post

En e-post kanal er en postkasse.

For å konfigurere en e-post kanal, må du gå til Innstillinger->Kanaler->E-post. Dette viser alle kanalene som er opprettet for epost i systemet

Mailbox Address	From Name	Your Own Email Address	Actions
Box2@puzzel.logisaware.com	Box2@puzzel.logisaware.com	Enabled SPF DKIM DMARC	Edit Delete
Test@puzzel.logisaware.com	Puzzel Test Channel	Enabled SPF DKIM DMARC	Edit Delete
ticket@product.logisaware.com	Demo Ticketing Product	Enabled SPF DKIM DMARC	Edit Delete

For å opprette en ny postkasse, klikk på  ikonet øverst til høyre for å åpne skjermbildet Ny postboks.

New Mailbox

Mailbox Details

Mailbox address:

From name:

Communication Settings: Send to Unsubscribed Customers

Use User's Full Name:

Use your own email address for this mailbox (optional)

Your email address:

Informasjon om postkassen

Postkassedetaljer kan legges inn her. Se i tabellen nedenfor for en beskrivelse av alle valgene i denne delen. Detaljer kan også redigeres for eksisterende postkasser.

Valg	Beskrivelse
Postkasseadresse	Definerer e-postadressen som er opprettet med kontonavnet. E-post sendes deretter til denne e-postadressen for å opprette en sak
Fra navn	Angir navnet som vises på sakssvar
Bruk brukerens fulle navn	Hvis dette er PÅ, bruk ikke sakssvar fra navn, men i stedet vises brukernavnet på sakssvar
Send til kunder uten abonnement	Relatert til e-postkampanje. Sett til PÅ hvis kanalen skal ignorere kundeforespørsler, dvs. forretningsbehov for kontakt
Bruk din egen e-postadresse for denne postkassen (valgfritt)	Angir egen e-postadresse for utgående svar ved bruk av SPF / DKIM for korrekt levering. Se Puzzel Ticketing External Links Guide for mer informasjon

Kanalspesifikke saksalternativer

Channel-Specific Ticket Options

Default CC address e.g. email_0@example.com, email_1@example.com, ... <small>If this field is filled out, when a reply is sent, the full reply will be CC'd as appropriate.</small>	Default BCC address e.g. email_0@example.com, email_1@example.com, ... <small>If this field is filled out, when a reply is sent, the full reply will be BCC'd as appropriate.</small>	Reply Content Rule Include last incoming email in reply <small>Allows users to pick and choose which part of a ticket they include when replying.</small>
Consolidate emails from the same source into single unassigned ticket <small>This setting only takes effect when the ticket created by the first email remains unassigned by the Team</small>		

Standard CC adresse: hvis feltet er fullført, blir alle svarene på denne spesifikke kanalen kopiert til e-postmeldingen.

Standard BCC adresse: hvis feltet er fullført, vil alle svarene på denne spesifikke kanalen være BCC for e-postmeldingen. Dette kan brukes hvis kunden ønsker svar på sine egne servere.

Svar på innholdsregel: det er to alternativer - (i) inkluderer siste innkommende e-post som svar eller (ii) alle e-poster som svar.

Konsolider e-post fra samme kilde til en enkelt ikke tilordnet sak: Denne innstillingen trer først i kraft når saken opprettet av den første e-posten forblir utilordnet av teamet.

Saksadministrasjon

Denne delen angir hvordan standard svaradresse på en sak blir bestemt. Bare ett alternativ kan velges her.

Ticket Management

Default Reply Addresses

Customer address only	<input checked="" type="radio"/> ON
Most recent reply address	<input type="radio"/> OFF
All previous addresses	<input type="radio"/> OFF
All previous addresses (excluding forwards)	<input type="radio"/> OFF

Epost oppsett


Hvis man velger PÅ bruker man e-postoppsett i denne kanalen. E-postoppsett gir tilgang til å bruke maler og deretter en mal bygget med alternativer for skriftstil, størrelse, farge og så videre i redigeringsprogrammet. Tabeller, lenker og bilder kan settes inn. HTML-maler skal ikke redigeres i Puzzel Ticketing.

Email Layout

Use Email Layout OFF

Mail Signature

Signature



Ticket replies will have this signature appended automatically to the bottom of the responses.

Kanal e-postsignatur opprettes ved hjelp av redigeringsprogrammet. Der dette er tomt blir ingen signatur lagt til. Når en signatur opprettes, blir dette automatisk lagt til i bunnen av alle e-postmeldinger som sendes gjennom denne kanalen. En brukersignatur vil legges over en kanalsignatur når eposten sendes.