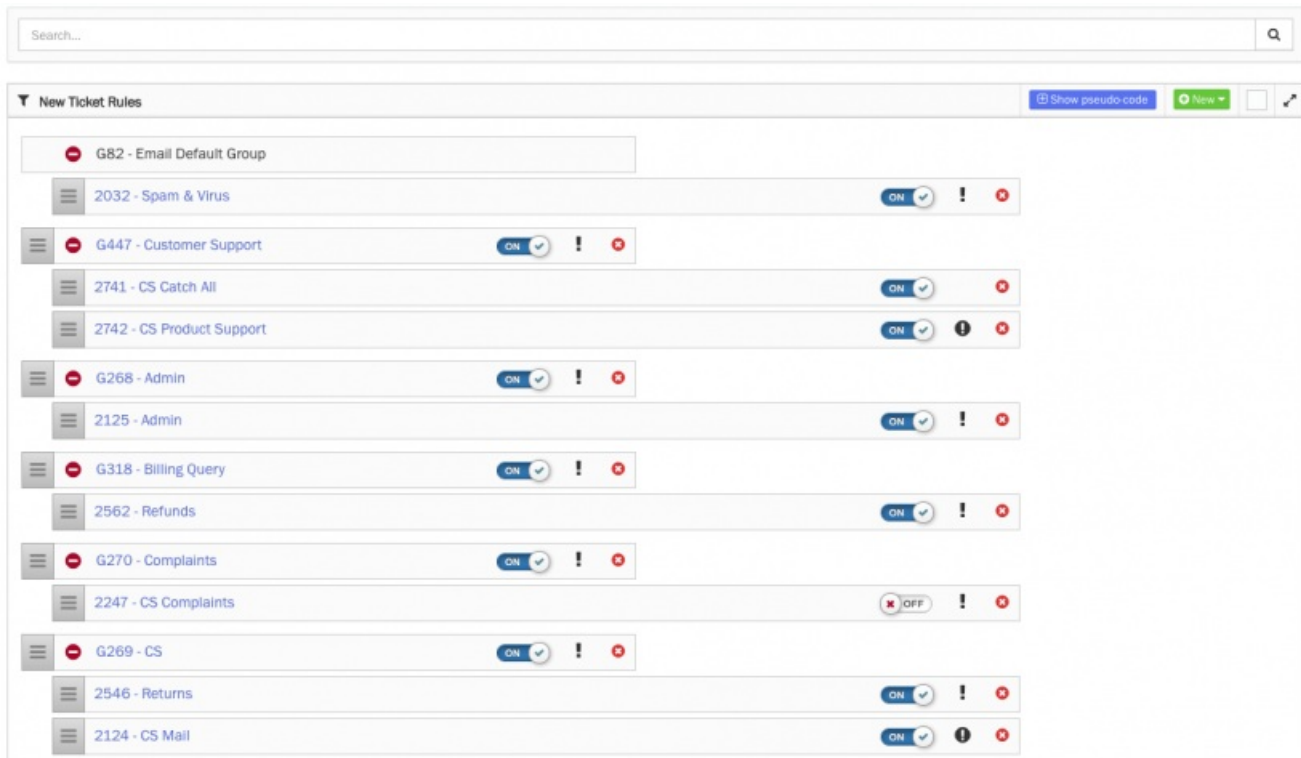


## Saksregler

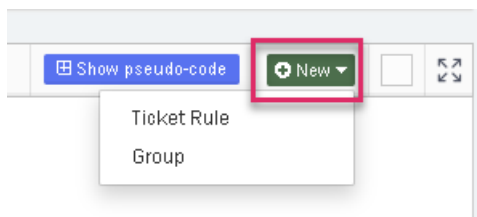
Saksregler styrer hva som skjer med nye saker som er opprettet. Hver regel består av vilkår som saken vil oppfylle og handlinger som de vil følge hvis vilkårene er oppfylt. Disse finnes i:

Innstillinger-> Produktivitet-> Nye saksregler

Det er forskjellige saksregler avhengig av type kanal, f.eks. SMS, epost osv.



For å opprette en ny regel/gruppe klikk på «Ny» valget øverst til høyre på skjermen og velg det du skal opprette.



Det anbefales at regler samles i grupper slik som G82 – Email Default Group som vist i bildet over. Ved å klikke på regelen vil denne utvides og vise regelen og detaljene som under.

G318 - Billing Query

ON

2562 - Refunds

ON

If **any** of the following conditions are met:

- Message Content contains any of **refund,pay me back,back pay,outstanding**

Then:

- Assign to team: **Accounts and Billing**
- Set priority to **high**
- Set response target to **36 hour(s)**
- Set resolve target to **5 day(s)**
- During working hours send automatic reply using template **Billing Manual Response Template, without** channel signature, **with** incoming message
- Outwith working hours send automatic reply using template **Credit Note, without** channel signature, **with** incoming message
- Pre-populate response for first reply using template **Contact Response**
- Tag with category **Billing Type - Refund**
- Tag with **Test**
- Send Template **Hello** if no reply after **2** hours, using channel **admin**
- **Resolve** after last Follow-Up
- Send Template **Credit Note** if no reply after **10** hours, using channel **admin**
- **Resolve** after last Follow-Up
- Send Template **Credit Note** if no reply after **1000** hours, using channel **admin**
- **Resolve** after last Follow-Up

**Stop** checking further rules if the conditions of this rule are met.

## Note

Regelen kan aktiveres/deaktiveres ved å brukt den blå knappen til høyre.

Du kan også redigere regelen ved å klikke på den.