

## Opprette ny saksregel

Når en ny melding mottas, kontrollerer Puzzel Ticketing om meldingen er en del av en eksisterende sak. Hvis ikke, opprettes en ny sak som sjekkes mot gruppe- og saksreglene.

Som standard er det innebygd en regel i systemet som heter Email Default Group, som ikke kan slettes. Denne har ingen betingelser og fungerer for å fange alt slik at dets handlinger alltid brukes på saker. Dette er for å sikre at alle saker tildeles et Team hvis du ikke lager noen ytterligere regler.

Det er også slik du stiller inn virus- og spamforhold, da dette gjelder all trafikk.

Et spesifikt spamflagg, virusflagg og svartelistet tilstand finnes, og et eksempel på hvordan du konfigurerer dette er vist nedenfor:

The screenshot shows the 'Spam & Virus' rule configuration page. It is divided into three main sections: Rule Details, Rule Conditions, and Rule Actions.


- Rule Details:** Includes a 'Name' field set to 'Spam & Virus' and a 'Put out of action' checkbox labeled 'Rule is disabled'.
- Rule Conditions:** Features a dropdown set to 'any' with the text 'of the following conditions are met:'. Below are two conditions: 'Spam Flag' set to 'is set' and 'Virus Flag' set to 'is set'. Each condition has a red 'Remove' button. A green '+ Add condition' button is at the bottom. There are also two checkboxes: 'Stop checking further rules if the conditions of this rule are met.' (checked) and 'Stop checking further groups if the conditions of this rule are met.' (unchecked).
- Rule Actions:** Contains several sections:
  - Ticket Attributes:** Includes 'Assign to Team' (set to 'All Users'), 'Set Priority' (set to 'Junk'), and 'Set Status' (set to 'closed'). A yellow warning box states 'Once closed, tickets cannot be edited.'
  - During Business Hours:** Includes a 'Send automatic reply' toggle (OFF) and two checkboxes: 'Do not include channel signature in auto-reply' and 'Include incoming message after chosen template in auto-reply'.
  - Outside of Business Hours:** Includes a 'Send automatic reply' toggle (OFF) and the same two checkboxes as above.
  - Follow Up Messages:** Includes a green '+ Add Follow Up' button.
  - First Contact:** Includes a 'Pre-populate first reply' toggle (OFF).

Hvis det oppdages enten søppelpost eller virusflagg, blir det ikke foretatt ytterligere kontroller. Siden tildeling til Team er satt til AV vil saken settes til søppelpost (Spam) og status lukket. Dette betyr at den ikke blir hentet for arbeid av en agent.

Mål for Svar eller Løs er ikke satt. Ingen kategorier eller tagger er tilordnet.

Og ingen autosvar er angitt (arbeidstid, utenfor arbeidstid) uten oppfølgingsmeldinger eller automatiske planlagte oppgaver.

For å sette opp eller redigere en regel, må du:

1. Gi regelen et navn
2. Velg «En av» (Any - nr. 1) eller «Alle» (All – nr. 2) for de vilkårene som du ønsker oppfylt.
3. Legg til et vilkår ved å klikke på «Legg til regel»  ikonet og definer regelen som passer
4. Marker «Slutt å sjekke ytterligere regler» hvis vilkårene i denne regelen er oppfylt.

New Email Rule

Rule Details

Name

Rule name

✎

Put out of action

☐ Rule is disabled

Rule Conditions

If 

all

 of the following conditions are met:

Channel

is equal to

ticket

✕ Remove

✚ Add condition

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

☐ Stop checking further groups if the conditions of this rule are met.

- Velg det Team som saken skal tildeles. Det kan også tildeles bruker avhengig av kanal innstillinger.
- Sett prioritet på saken. Høyest til Søppel
- Sett Status : Åpen, Avventer, På vent, Løst, Lukket. For eksempel kan saker som ikke skal behandles gå direkte til Løst eller Lukket (en Lukket sak kan ikke åpnes igjen).
- Sett mål for svar og løsning basert på de krav dere har (SLA)
- Sett Kategorier og Tagger : Automatisk kategorisering for rapportering
- Sett ulik auto-svar avhengig av om det er innenfor eller utenfor arbeidstiden. Arbeidstiden må være satt for at dette skal fungere.
- Sett oppfølgingsmeldinger. Se flere detaljer her: [Setting up Follow up messages](#).
- Sett opp planlagte oppgaver.

Rule Actions

Ticket Attributes

Assign to Team

off

All Users

Set Priority

off

Junk

Set Status

off

Open

Set Response Target

off

Set Resolve Target

off

Assign Categories

off

Assign Tags

off

During Business Hours

Send automatic reply

off

☐ Do not include channel signature in auto-reply
☐ Include incoming message after chosen template in auto-reply

Outside of Business Hours

Send automatic reply

off

☐ Do not include channel signature in auto-reply
☐ Include incoming message after chosen template in auto-reply

Follow Up Messages

Send Template

SMS Response

if no reply after

1

 hours

Using Channel

Test

✚ Add Follow Up

Resolve after last Follow-Up

off

First Contact

Pre-populate first reply

off

Scheduled Tasks

Input comment/note

Task Allocation

Selected Users

No Users

if no reply after
 hours

✚ Add Scheduled Task

- Trykk Lagre