

Svar på billett

For å svare på en billett må du:

- 1. Gå til billettens tidslinje på billettsiden.
- 2. Klikk på svar for å se tekstredigereren

🖾 Timeline		Q [©] Timeline Options ▼ ▲ 52
Test ticket Se	ep 22 via ticket	🗙 Candel 🛛 📓 Send 💈
just nov 🛛	From Demo Ticketing Product Licket@product.logicalware.com To xayanth > ~ 2:* B I U Ø Arial* 12* 👗 * III E E* Ti* III* © © - X B %	Add DD., Add BDD
		•
	No Attachments	(7 Edit graders
Sep 22, 2020 @ 3:05pm	Frem: Jayanthi Te: Ucket@product.logicalware.com Mood:	Quote this Message 🕢 📼
	This is check the Agent Assist functionality	

- 3. Til og cc (etc) fylles ut automatisk, men kan endres. Du kan nå begynne å skrive en melding. Du kan skrive inn e postadressen eller velge fra listen du har lagt til i adresseboken.
- 4. Du kan også redigere signaturen ved å klikke på redigeringssignaturen (med mindre dette er låst i tillatelser)
- 5. Når redigeringen er fullført, kan du klikke på send. Å sende svaret har 3 alternativer som listet opp nedenfor:
 - · Send betyr at statusen går til Resolved (dvs. billetten håndteres)
 - · Send som ventende betyr at statusen venter (dvs. venter på informasjon fra kunden for å kunne løse)
 - · Send som på vent betyr at statusen er på vent (dvs. venter på intern informasjon)
 - · Billettstatusen kan endres manuelt om nødvendig fra rullegardinmenyen

Sitere en melding

Hvis du vil sitere forrige melding, slår du på bryteren som finnes til høyre i overskriften til forrige melding som vist på bildet ovenfor.