

Oppdaterer og endrer billettstatus

For å endre statusen til en billett, må du:

1. Åpne siden Billetter og velg billetten du vil endre status for.
2. Gå til delen Attributter på billetten og se etter statusfeltet.
3. Velg årsaken til statusendring fra rullegardinmenyen. Det er fire grunner som er oppført nedenfor:
 - Åpen- Status brukes hvis billetten fremdeles er åpen
 - Venter- Status brukes når du venter på kunden,
 - På vent- Status brukes når du venter på en tredjepart og ikke kunden.
 - Løst- Billetten er løst

The screenshot displays the 'Ticket #54' management page. At the top, it shows 'Priority: NORMAL', 'Priority Score: 20', and 'Status: OPEN'. A 'Resolve Ticket' button is visible in the top right. The 'Attributes' section is expanded, showing a form with the following fields:

- Team:** All Users
- Assigned To:** Jayanthi Kumar
- Priority:** Normal
- Status:** A dropdown menu is open, showing options: Open, Open (highlighted), Pending, On Hold, Resolved.
- Tags:** No Tags
- Post-it Note:** (empty text box)
- Categories:** complaint: --Unassigned--, Complaint type: --Unassigned--, queries: --Unassigned--, Test: (empty text box)

A 'Save' button is located at the bottom right of the attributes section. Below this, there are sections for 'Attachments' and 'Timeline'. The timeline shows a message from 'Puzzel Test Channel' dated 'Sep 20, 2020 @ 6:03am'. At the bottom of the timeline, there are buttons for '+ Add Task', '+ Add Note', 'Forward', and 'Reply'.

Note

Alternativer for å la brukeren endre status kan konfigureres i kontoinnstillinger.