

## Skjemaer og skjemafelt

Billett skjema er et sett med forhåndsdefinerte billett felt som betjener en bestemt støtteforespørsel. Disse informasjonsbitene gir agenten et dypere innblikk i supportbilletten og gjør dem i stand til å løse billetten raskt.

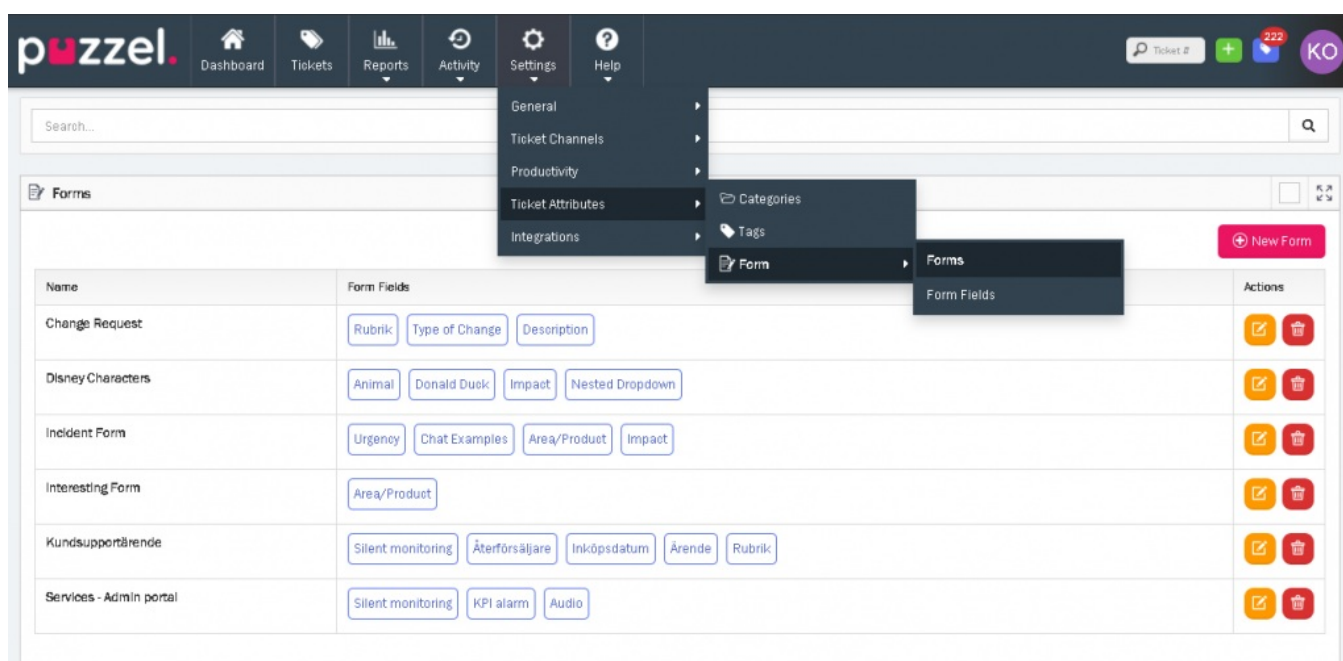
Skjemaene og skjemafeltene kan også brukes til å filtrere billettene, slik at alt kan listes opp og håndteres raskt og effektivt.


Du kan opprette flere skjemaer som passer til forskjellige støtteforespørsler. For eksempel kan du lage forskjellige skjemaer med forskjellige felt for forskjellige produkter/tjenester.

### Opprette et skjema

For å lage et nytt skjema må du:

1. Klikk på Innstillinger-> Billettattributter-> skjema-> skjemaer. Dette vil vise listen over alle skjemaene som er tilgjengelige for øyeblikket. Vær oppmerksom på at denne plassen kan være tom til å begynne med



2. Klikk på  ikon for å lage et nytt skjema.
3. Skriv inn navnet på skjemaet, velg lagene som har lov til å bruke dette skjemaet, og klikk på **Lagre**. Dette tar deg til skjembildet **Rediger skjema** der du kan legge til skjemafeltene.
4. Vær oppmerksom på at Navn og tilknyttet team fylles ut automatisk fra forrige skjembilde. Du kan nå velge feltene fra den tilgjengelige listen eller lage dine egne. Vennligst se [skjemafelt](#) seksjonen for mer informasjon om å opprette et skjemafelt. Hvis du vil bruke den eksisterende, blar du gjennom listen og klikker på den eller søker etter feltnavnet fra søkefeltet og klikker på den. Vær oppmerksom på at denne listen vil være tom til start.
5. Klikk på **Lagre**.

### Skjemafelt

Skjemafelt er individuelle parametere i et skjema. Egenskapene til hvert av disse skjemafeltene er angitt på feltnivå (ikke skjemanivået). Derfor vil et skjemafelts egenskaper forbli de samme i alle former der disse feltene brukes.

#### Note

Du kan ikke angi formspesifikke egenskaper for et felt. dvs. hvis du har angitt et felt som skal være obligatorisk, vil det forbli obligatorisk på alle billettskjemaer der det brukes. Du kan ikke gjøre feltet nødvendig på ett skjema, men valgfritt på et annet.

## Legge til felt i skjemaer

Du kan legge til felt i eksisterende skjemaer eller i nye skjemaer som opprettes. Det er tre typer skjemafelt som angitt nedenfor:

1. Fri tekst
2. Fall ned
3. Nestet nedtrekksmeny

### Fritekstfelt

Dette feltet lar deg legge til noen notater eller beskrivelse av billetten. Klikk på for å legge til et fritekstfelt ikonet som åpner en dialogboks til høyre.

+ Free Text

Free Text

Label

Help text

☐ Required

Skriv inn etiketnavnet og hjelpeteksten for feltet om nødvendig. Du kan også gjøre dette feltet obligatorisk ved å velge **Obligatorisk** alternativ.

### Nedtrekksfelt

Du kan opprette en rullegardinliste med alternativer for en agent å velge mellom. Klikk på for å opprette rullegardinfeltet

+ Dropdown

ikonet for å åpne **rullegardinmenyen** til høyre.

Dropdown

Label

Services

Add option

Option 1

Option 2


Option 3

Help text

You have 3 option for services

☐ Required

Skriv inn etikettnavnet og alternativnavnet i boksen Legg til og klikk på. Du kan legge til flere alternativer for å lage en liste. Gi hjelpeteksten for å forklare listen om nødvendig, og velg Obligatorisk hvis feltet må være obligatorisk.

Du kan også ordne alternativene i listen ved å dra  ikonet mot alternativet du vil flytte.

#### Nestet nedtrekksfelt

Du kan også opprette et nestet nedtrekksfelt ved å klikke på  Nested Dropdown for å åpne dialogboksen nestet til høyre.

Nested

Label

Example nested drop-down

Add option

Option A

Add new form fields

or

Add existing form fields

Help text

☐ Required

Skriv inn etiketten og alternativnavnet i boksen **Legg til** og klikk på  ikon . Dette gir deg ytterligere mulighet til å legge til felt som er nestet inne i alternativ A.

#### Note

Nestet alternativ kan bare være ett nivå dypt.

Du kan enten opprette et nytt felt eller velge blant de eksisterende i systemet. Ved å klikke for å legge til nye felt, åpnes skjermfeltskjermbildet der du kan legge til gratis tekst eller rullegardinfelt. Klikk på **Bekreft** .

#### Form Fields



Choose form field

Click components to right side


+ Free Text

+ Dropdown

Confirm

#### Filtrere billetter på skjemaer og skjemafelt

Du kan filtrere billetter basert på skjemaer og/eller skjemafelt. Gå til **Billetter** -siden og velg Skjema -fanen øverst. Skriv inn skjema/skjemanavn og/eller feltnavn du vil filtrere, og klikk på **Send** . Dette vil vise en liste over alle billetter som tilfredsstill disse kriteriene.

 **Chuck Norris can unit test an entire application with a single assert.**  
via paper-forest-products-80506509c7d8  
Ticket #108

Priority: NORMAL

Priority Score: 20

Status: OPEN

Timeline

Timeline Options

Show History

Expand All Messages

Show Inbound Messages

Show Outbound Messages


Print Timeline

Compress

Hide Form Field Answers


+ Add Note

February 02, 2021 14:18




Form fields added:  
\*Audio\* with answer \*dfg\* by Kerry Oki

February 02, 2021 14:18



Form changed from n/a to Services - Admin portal by Kerry Oki

January 25, 2021 08:26



From: Customer [customer@company.com](#)

To: Caterina McKenzie  
[marcelle\\_goyette@mckenziegoldner.biz](#)

D'Artagnan had more than once related to his friends his adventure with the stranger, as well as the apparition of the beautiful foreigner, to whom this man had confided some important missive. The opinion of Athos was that d'Artagnan had lost his letter in the skirmish. A gentleman, in his opinion--and according to d'Artagnan's portrait of him, the stranger

Opprette rapporter ved hjelp av skjemaer gjennom rapportbygger

Du kan nå opprette rapporter i rapportbyggeren ved hjelp av feltelementene Skjema og skjema. For mer informasjon, les artikkelen om hvordan du [opprettet en rapport ved hjelp av en rapportbygger](#) .

▼

2

3

4

5

6

Details

Conditions

Filters

Columns

Scheduling

Summary

Step 2 - Select the main element to be reported on and a breakdown. For example: *Report on: Teams, Breakdown by: Users.*

Report on

Select a target...

Select a target...

User

Team

Channel

Priority

Tag

Category

Customer

Customer Domain

Status

Ticket Performance

SLA Analysis

Team Performance

User Performance

Login

Task SLA

Form

Form Field

Breakdown by

No Breakdown