

## Arrangementsregler

Arrangementsregler er automatiske regler som utløses når en bestemt hendelse oppstår på en billett. Du kan definere hendelsene som team, bruker, prioritet, kategori og organisasjonsendring og angi handlinger som skal utføres automatisk når kriteriene er oppfylt.

I motsetning til forretningsreglene som utføres ved automatisk billettopprettelse, spiller hendelsesregler inn når du trenger å utføre visse handlinger spontant på de eksisterende billettene basert på en trigger.

### Oppretter en ny hendelsesregelgruppe

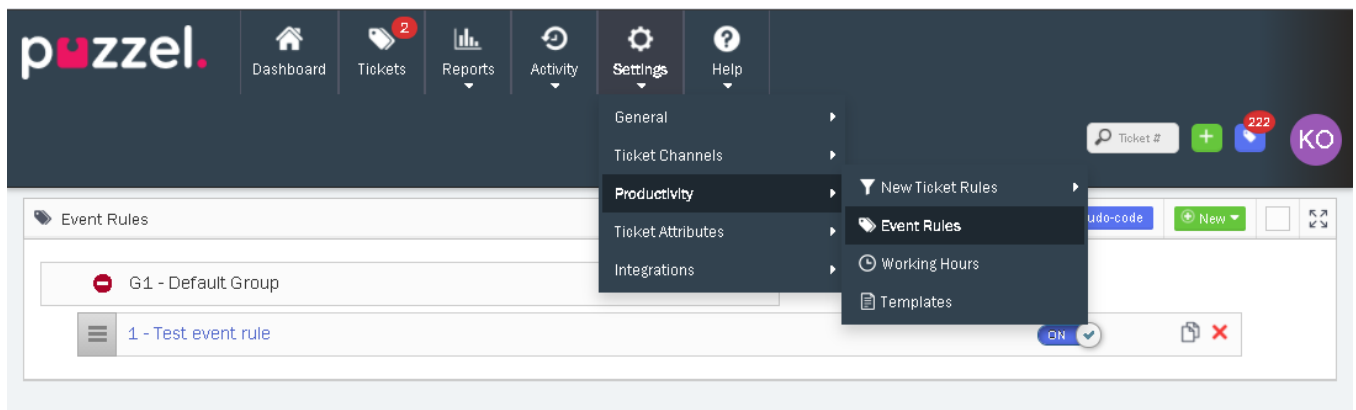
Hendelsesregelgruppe er en logisk måte å organisere hendelsesregler på, slik at den enkelt kan administreres. Det anbefales at hendelsesregler organiseres og finnes i hendelsesregelgrupper.

Videre kan grupper ha sine egne forhold. Hvis disse IKKE oppfylles på gruppenivå, gjelder de individuelle billettreglene i gruppen ikke.

Det er også mulig å slutte å kontrollere etterfølgende grupper hvis alle/noen av vilkårene for en gruppe er oppfylt. Dette gjør at regler kan være veldig spesifikke og utføres på en kontrollert måte.

Slik oppretter du en ny hendelsesregelgruppe:

1. Gå til Innstillinger-> Produktivitet-> Hendelsesregler

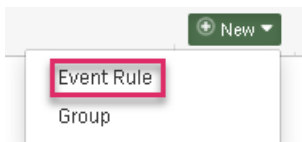


2. Klikk på Ny -> Gruppe
3. Skriv inn navnet på gruppen og angi kriteriene som skal oppfylles på gruppenivå
4. Velg alternativet "Slutt å sjekke flere grupper hvis vilkårene for denne gruppen er oppfylt" hvis du ikke vil at noen påfølgende grupper skal kontrolleres
5. Klikk på **Lagre**.

## Opprette hendelsesregler

For å lage hendelsesregler,

1. Gå til Innstillinger-> Produktivitet-> Hendelsesregler.
2. Klikk på Ny -> Hendelsesregel



3. Skriv inn regelnavnet og angi vilkårene som skal oppfylles

- Du kan velge å slutte å kontrollere påfølgende regler i denne gruppen eller påfølgende grupper hvis denne regelen eller gruppebetingelsene er oppfylt.
- Under Regelhandlinger, slå på Angi svarmål og Sett opp mål
- Definer regelhandlinger ved å angi svarmålet og løse målet for hendelsen som er definert ovenfor. Som vist på bildet nedenfor, kan du definere handlinger for individuelle billetter eller på lag- eller organisasjonsnivå.

Rule Actions

Set Response Target

 ON

 Ticket  Team  Organisation

 minute(s)

Reset Response Target  ON

Set Resolve Target

 ON

 Ticket  Team  Organisation

 minute(s)

Reset Resolve Target  ON

- Klikk på Lagre.

## Brukerscenario om hvordan du bruker hendelsesregler:

### Scenario 1:

Som bruker vil jeg at svaret/beslutningen om SLA skal endres når en agent flytter fra Team A til Team B med et annet sett med prioriteringer. Dette kan oppnås i tre trinn som forklart nedenfor:

- Bruk teambasert SLA
- Lag hendelsesregel
- Endre teamet til agenten som er tilordnet på billetten for å se de nye svar-/løsningsmålene.

### Bruk teambasert SLA

For å angi SLA for hvert lag,

- Gå til Innstillinger -> Generelt -> Lag
- Rediger teamet du vil sette SLA til

Name	Users	Actions
All Users	KO MY EL GT MS VT CB	Hold tickets in Team for manual assignment or collection <a href="#">Edit</a>
Admin portal - PCC	KO MY EL GT MS VT CB	Hold tickets in Team for manual assignment or collection <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
Galangal	MY EL GT MS VT CB KO	Hold tickets in Team for manual assignment or collection <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>

3. Under alternativer for **billettsvar** , angir du svar- og/eller løser -målet (si 1 dag)

4. Klikk på **Lagre**

#### Ticket Reply Options

Text to Insert into the ticket subject

Delay replies until next working hours

Queue replies sent outside of work hours

ON

Set Response Target

ON

day(s) ▾

Set Resolve Target

ON

day(s) ▾

### Note

Du kan også gjøre en lignende prosess med organisasjonen.

### Lag hendelsesregel

For å opprette en ny hendelsesregel, følg instruksjonene i delen [Opprette hendelsesregler](#) og merk betingelsen som **billetthendelse er lik Team Changed** . Velg deretter Team for Angi respons/Løs mål under Regelhandlinger og klikk Lagre.

#### Rule Actions

Set Response

ON

Ticket

Team

Organisation

Target

Reset Response Target

ON

Set Resolve Target

ON

Ticket

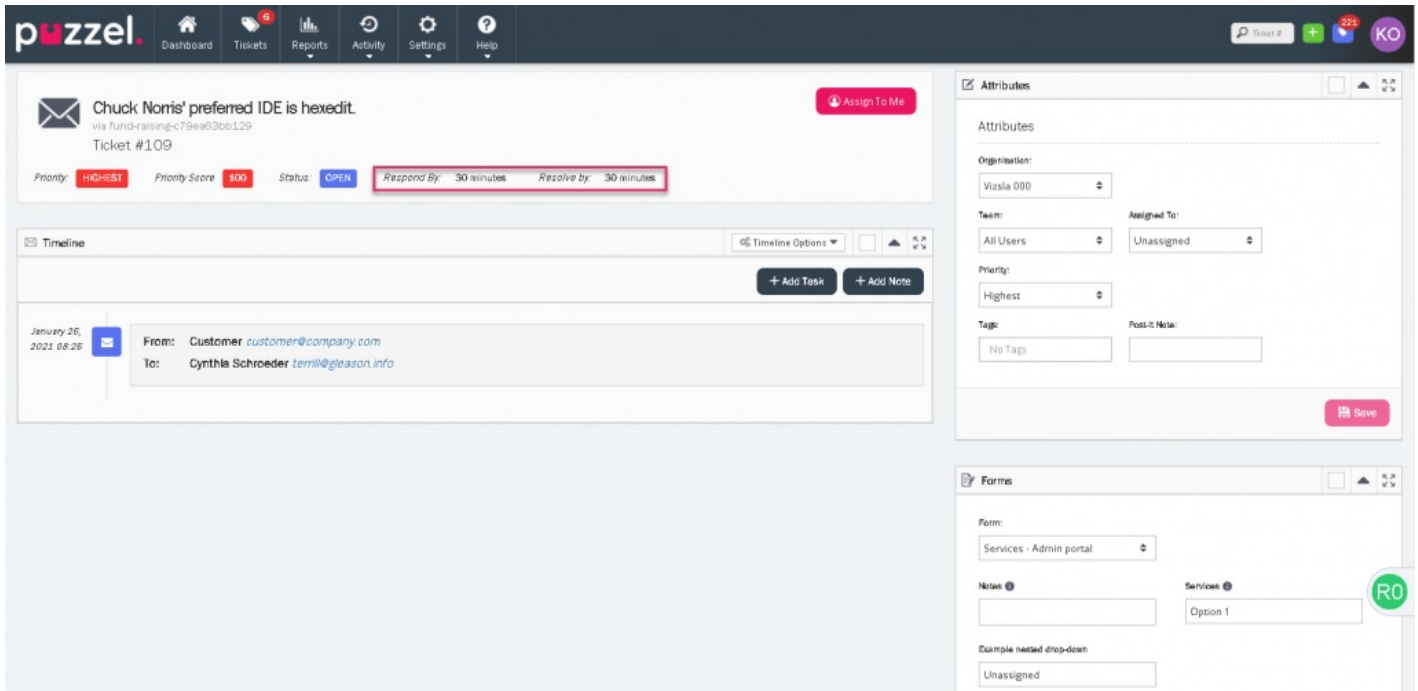
Team

Organisation

Reset Resolve Target

ON

Endelig endrer teamet til agenten som er tildelt en billett for å se endringen i SLA.



## Scenario 2:

Som bruker må jeg være i stand til å endre SLA/Resolve SLA når jeg endrer prioritet på en billett. Det antas at hvert prioritetsnivå vil ha sin egen SLA.

Følg trinnene i delen [Opprette hendelsesregler](#) og

- Legg til 2 betingelser: Billettbegivenhet er lik Prioritet endret og Prioritet er høyest
- Under Regelhandlinger, slå på Angi svarmål og Sett opp mål
- Velg billett for begge alternativene.
- Sett svaret/løse målet til, si, 1 dag.
- Klikk på Lagre

### Rule Actions

Set Response Target

ON

Ticket
  Team
  Organisation

Reset Response Target  ON

Set Resolve Target

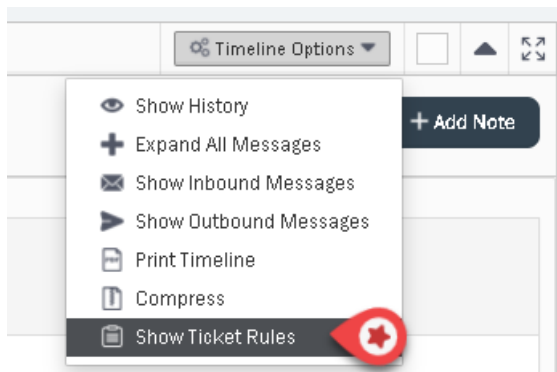
ON

Ticket
  Team
  Organisation

Reset Resolve Target  ON

Endelig endre prioriteten i billetten for å se dine nye svar/løse mål.

For å se alle reglene som er brukt på en billett, åpner du en billett og går til Tidslinjealternativer -> Vis billettregler



Dette vil vise en liste over alle reglene som er brukt på billetten.

Chuck Norris' preferred IDE is hexedit. via fund-raisingc79ea63bb129

February 04, 2021 16:54 Rules applied: G1\* (Test event rule\*), G2\* (Test event rule 1\*, rule 2 of grp 2\*)

February 04, 2021 16:54 Rules applied: G1\* (Test event rule\*), G2\* (rule 2 of grp 2\*)

February 04, 2021 16:54 Rules applied: G1\* (Test event rule\*), G2\* (rule 2 of grp 2\*)

February 04, 2021 16:54 Rules applied: G1\* (Test event rule\*), G2\* (rule 2 of grp 2)

February 04, 2021 16:48 Rules applied: G1\* (rule 2 of grp 2\*, Test event rule\*), G2\* (Test event rule 1)

February 04, 2021 16:48 Rules applied: G1\* (rule 2 of grp 2\*, Test event rule), G2

February 04, 2021 16:48 Rules applied: G1\* (rule 2 of grp 2\*, Test event rule\*), G2\* (Test event rule 1\*)

January 25, 2021 08:25 From: Customer [customer@company.com](mailto:customer@company.com)  
To: Cynthia Schroeder [terrill@jeason.info](mailto:terrill@jeason.info)

### Note

1. Arbeidstid og dager respekteres av hendelsesreglene. For mer informasjon, les [denne](#) artikkelen.
2. Hendelsesendringene registreres også under Aktivitetslogg

## Sentrale poeng om responsmål

- Hvis den siste meldingen er på vei ut, blir **Svar etter** parameter beregnet ut fra tiden neste neste melding kommer
- Hvis valgt, og den siste meldingen er på vei inn (dvs. at ingen har svart ennå), vil **Svar på** bli beregnet ut fra gjeldende tid
- Hvis IKKE er valgt, og den siste meldingen er på vei inn (dvs. at ingen har svart ennå), vil **Svar på** bli beregnet ut fra den siste meldingen kom

## Sentrale punkter om Resolve Target

- Hvis valgt, er **Resolve by** beregnet fra gjeldende tid
- Hvis IKKE er valgt, **beregnes Resolve by** fra siste gang billetten ble åpnet.