

Beschrijving

Helpdesk e-mail importer

Datum 1-2-2022

Versie 1.1

Document historie

Versie	Datum	Auteur	Reden nieuwe versie
1.0	21-1-2022	Arjan	Initiële versie
1.1	1-2-2022	Arjan	'Bedrijf' veld verwijderd uit instellingen

Inhoudsopgave

INLEIDING	4
1. INSTELLINGEN	5
1.1 E-mail importer server instellingen en defaults	5
2. WERKING	7
2.1 Uitlezen gegevens en invoeren in ChainWise	7
2.1.1. Bij aanmaken van een nieuw ticket	7
2.1.1. Bij aanvullen van een bestaand ticket	8
SUPPORT EN CONTACTGEGEVENS	9

Inleiding

Deze module is een uitbreiding op de Helpdesk module van ChainWise.

Hiermee kunnen periodiek mails vanuit een e-mail box worden ingelezen waarvan automatisch een ticket wordt aangemaakt of een ticket wordt aangevuld.


1. Instellingen

1.1 E-mail importer server instellingen en defaults

Per helpdesk kan ingesteld worden welke mailbox je wilt uitlezen


De instellingen staan onder helpdesk-helpdesk-[gekozen helpdesk]-eerste tab onder aan in een sectie 'e-Mail importer'


E-mail importer


Maak gebruik van de E-mail importer  ja nee


Gebruikersnaam email box *

Wachtwoord email box * Wachtwoord wijzigen

Server 

Standaard contactpersoon* 

Standaard werknemer* 

Mail header 

De te importeren email-box is een office365 server, Exchange online of een on-premis Exchange server vanaf Exchange 2007

De velden gebruikersnaam, wachtwoord en server zijn nodig om de juiste mailbox uit te lezen.

Het veld 'Standaard contactpersoon' is nodig voor als een mailtje wordt geïmporteerd waarvan het mailadres niet bekend is in ChainWise. Deze 'contactpersoon' zal bij het aanmaken van een nieuw ticket als aanmelder worden gevuld of bij aanvulling van het ticket als 'gegevensverstrekker'. De organisatie van deze persoon wordt als organisatie bij het ticket gekozen.

Het veld 'Standaard werknemer' wordt gebruikt als gebruiker die een ticket aanmaakt of aanvult.

Een 'mail header' kan bijvoorbeeld de tekst bevatten "===== vul boven deze regel uw reactie =====" waarna bij aanvullen van een ticket alleen de informatie boven deze regel wordt geïmporteerd.

Mogelijke mailcommunicatie na automatische import van een email kan ingesteld worden:

Lijst Uitgebreid zoeken Toevoegen Beheer > Helpdesk

Helpdesk

Mail bij toevoegen uit e-mail importer

Mail versturen bij toevoegen uit e-mail importer ja nee

Mailtemplate toevoegen uit e-mail importer
Deze template wordt gebruikt voor de mail naar de ticketmanager als een ticket vanuit de importer is toegevoegd .

Mail onderwerp toevoegen uit e-mail importer
default onderwerp: ChainWise: Ticket [ticketnummer] - [tickettitel] toegevoegd via de importer

Mailtemplate nieuwe aanvulling bij ticket vanuit e-mail importer
Deze template wordt gebruikt voor de mail naar de uitvoerder als vanuit de importer een nieuwe aanvulling of bijlage bij een ticket is toegevoegd.

Mail onderwerp nieuwe aanvulling bij ticket vanuit e-mail importer
default onderwerp: ChainWise: Ticket [ticketnummer] - [tickettitel] heeft een nieuwe aanvulling via portaal

Mailtemplate toevoegen uit e-mail importer (mail voor klant)
Deze template wordt gebruikt voor de mail naar de klant als deze een ticket vanuit de importer heeft toegevoegd (deze mail wordt altijd verstuurd)

Mail onderwerp toevoegen uit e-mail importer (mail voor klant)
default onderwerp: ChainWise: Ticket [ticketnummer] - [tickettitel] is geregistreerd

Er is een nieuwe ticketstatus "E-mail Geïmporteerd" beschikbaar, zodat snel inzichtelijk is welke tickets nog aangevuld moeten worden door een medewerker.

Deze status is te vinden onder helpdesk-helpdesk-[te kiezen helpdesk]-tab statussen, en moet gekoppeld zijn met de 'vlag' 'geïmporteerd'.

2. Werking

2.1 Uitlezen gegevens en invoeren in ChainWise

Periodiek wordt een controle uitgevoerd of er ongelezen email aanwezig is in de ingestelde email box. De laatste succesvolle check op nieuwe emails staat als datum/tijdstip zichtbaar bij de email importer instellingen. Als een ongelezen email beschikbaar is dan wordt:

- de informatie uit die mail vastgelegd als nieuw ticket als er in het onderwerp géén bekend ticketnummer staat
- de informatie uit die mail als aanvulling vastgelegd in een ticket áls er een ticketnummer in het onderwerp van die mail staat die bekend is in ChainWise als ticketnummer

worden plaatjes (bijlages) tevens in een ticket opgeslagen. Dat gebeurt alleen bij plaatjes i.v.m. veiligheidsrisico's die er zijn bij andersoortige bijlages.

2.1.1. Bij aanmaken van een nieuw ticket

Bij het aanmaken van een nieuw ticket wordt het volgende uitgevoerd:

- De historie van het ticket wordt gevuld zoals dat gebeurt als een ticket in het portaal wordt aangemaakt. Daarbij wordt in die historie aangegeven dat deze via mail import is aangemaakt
- Ticket wordt gevuld met alle verplichte velden:
 - organisatie/contactpersoon Organisatie/Persoon die de mail heeft aangeleverd tenzij niet bekend dan persoon die in helpdesk staat ingesteld bij mail importer die gevuld moet worden bij 'onbekende' persoon
 - aangemaakt door: werknemer ingesteld als 'standaard werknemer', ingesteld in instellingen
 - helpdesk (de helpdesk waarin de instellingen voor deze importer zijn geconfigureerd)
 - datum gemeld: datum+tijd van mail binnenkomst
 - Binnenkomst: mail
 - Mail onderwerp: [mail onderwerp]
 - titel: [mail onderwerp]
 - verzoekveld: [body van de mail incl bijlages als dit plaatjes zijn]
 - soort: leeg (als er geen default is gevuld in de helpdesk)
 - prioriteit: leeg (als er geen default is gevuld in de helpdesk)
 - categorie: leeg
 - subcategorie: leeg
 - Ticketmanager gevuld als bij de helpdesk een default ticketmanager is ingevuld, anders leeg
 - Uitvoerder gevuld als bij de helpdesk een default ticketuitvoerder is ingevuld, anders leeg
 - hoort bij ticket: leeg
 - extern ID: leeg
 - Omgeving: leeg (als er geen default is gevuld in de helpdesk)
 - benodigde tijd werkzaamheden: leeg
 - Status: 'E-mail Geïmporteerd' (de status die gekoppeld is aan de 'vlag' 'geïmporteerd')
 - Datum gepland: leeg
 - Datum deadline: leeg
 - Herberekening deadline: overnemen van instellingen helpdesk
 - Datum in behandeling: leeg
 - Datum voltooid: leeg
 - Project: leeg
 - Evaluatievelden: leeg
 - Laatste gewijzigd: datum+tijd import + "[standaard werknemer]"

2.1.1. Bij aanvullen van een bestaand ticket

Bij het aanvullen van een bestaand ticket wordt het volgende uitgevoerd:

- De historie van het ticket wordt aangevuld zoals dat gebeurt als een ticket in het portaal wordt aangemaakt. Daarbij wordt in die historie aangegeven dat deze via mail import is aangevuld
- Aanvulling bij ticket maken met alle verplichte velden:
 - hoort bij ticket (zoals bij outlook plugin)
 - datum gemeld: datum+tijd van mail binnenkomst
 - Aanvullingstype: "geïmporteerd vanuit mail"
 - Informatieverstrekker: Persoon die heeft aangeleverd tenzij niet bekend dan persoon die in helpdesk staat ingesteld bij mail importer als 'default contactpersoon'
 - Omschrijving veld: [body van de mail incl bijlages]
 - Zichtbaar klant: overnemen van instelling van de status
 - Uitgeklapt: overnemen van instelling van de status
 - Status: over nemen van instelling bij helpdesk naar welke status die moet bij aanvulling vanuit portaal
 - prioriteit: onveranderd tov wat stond in ticket
 - Uitvoerder: onveranderd tov wat stond in ticket
 - Datum gepland: onveranderd tov wat stond in ticket
 - Datum deadline: zelfde werking als bij aanvulling vanuit portaal, dus kan zijn dat deadline zelfde blijft maar als 'herberekenen deadline' op ja staat dan kan zijn dat dit aangepast wordt
 - Herberekenen deadline: onveranderd tov wat stond in ticket
 - Benodigde tijd werkzaamheden (uren): onveranderd tov wat stond in ticket
 - Aangemaakt: Persoon die heeft aangeleverd tenzij niet bekend dan persoon die in helpdesk staat ingesteld bij mail importer als 'default contactpersoon'
 - Laatste wijziging: "[default werknemer]", Datum/tijdstip van import

Support en contactgegevens

Support

Voor vragen over ChainWise kunt u contact opnemen met onze supportafdeling.
074 24 90 430 of support@chainwise.nl



Wij zijn u graag van dienst

Telefonisch contact

Wij zijn op ma t/m vr van 8.30 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken via:
074 24 90 430

Stuur ons een bericht

U kunt ons eenvoudig een bericht sturen.
U ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie van ons.
info@chainwise.nl

Bezoek ChainWise

Demmersweg 40
7556 BN Hengelo

U bent van harte welkom.