

E-mailek

Az e-mailek fontos elemét adják rendszerünk kommunikációs csatornáinak. Segítségükkel a felhasználók értesülhetnek az őket érintő, hívásokkal vagy átirányításokkal kapcsolatos információkról.

Az e-mailek küldése rendszerünkben beállítást követően automatikusan történik, az alábbi helyzetekben:

A felhasználók kaphatnak üzenetet email-ben vagy SMS-ben (ld. – SMS) is arról, ha nem fogadott hívásuk érkezett.

- Kisebb ügyfélszolgálatok esetében ezzel a megoldással nagyban csökkenthető az elveszett hívások száma.

Az üzenetek érkezhettek előre beállított **üzenetküldési csomópontokon** is.

- Ez abban segít, hogy a legalkalmasabb kollégák kapják meg az email-t. Például egy külföldi számról beérkező hívás esetén csak az angolul beszélő munkatársak csoportja értesüljön a nem fogadott hívásról.

Üzenet érkezhetsz beállított **ütemezett átirányítás** kezdetéről, illetve annak végéről is.

- Az ütemezett átirányítások (ld. – ÜTEMEZETT ÁTIRÁNYÍTÁS) bármilyen komplex ügyfélszolgálati rendszer vagy váratlan helyzet esetén képesek megoldást nyújtani.
- A rendszer viszont csak akkor működik, ha minden érintett tisztában van a beállításokkal, erre pedig jó emlékeztető lehet az e-mailes értesítés.

A felhasználók kaphatnak üzenetet abban az esetben is, ha a rendszer **automatikusan kijelentkeztette** őket.

- Ennek feltétele, hogy a call center modul (ld. – CALL CENTER) megfelelő beállításánál az adminisztrátor aktiválja az automatikus kijelentkeztetés funkciót és a hozzá tartozó értesítést.
- Ez a funkció olyan esetekben nagyon hasznos lehet, ha például egy kolléga bármilyen okból elfelejt kijelentkezni, így továbbra is kap hívásokat, amik fizikai jelenlétének hiányában elvesznének.

