

E-mail

E-mail i kø gør det muligt for agenter at modtage e-mailhenvendelser via agentapplikationen. De sættes i kø og allokeres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Alle e-mails, både besvarede og ubesvarede, inkluderes i statistiske rapporter såvel som i agent-tickeren.

E-mails i Puzzels sagsstyringssystem konverterer dem automatisk til support-sager og tildeler et unikt sags-id. Dette vil derefter blive kategoriseret og tildelt til den rette agent gennem vores intelligente routingmekanisme.

Virksomheder skal bruge en connector, for at e-mail kan fungere. Puzzel har udviklet en connector til Exchange-mailserveren. Se "Exchange Connector" for at få yderligere information.

1.1.4.1 E-mail-connectors

Puzzel har udviklet connector-værktøjer til integration af kundernes e-mail med vores agentapplikation. Kunderne kan bruge disse connectors på postkasser og offentlige mapper til at abonnere på nye e-mailbegivenheder. Hvis man ikke bruger Microsoft Exchange eller Office 365 til sine e-mails, skal man sørge for at have en lignende connector til agentapplikationen eller købe en konsultation om, hvordan man integrerer med Puzzel.

Puzzel tilbyder forskellige connectors til Exchange Server 2010 og nyere samt til Office 365 e-mailløsninger. Desuden har vi udnyttet Office 365-connectorfunktionen i Azure, som gør det nemt at automatisere e-mailflowet mellem Microsoft Office 365 og Puzzels e-mailserver. Ved at bruge connectorfunktionen og definere udløserne og arbejdsgangen ved hjælp af Azure-logikapps kan man administrere sin e-mailkonto på en systematisk måde.

For flere detaljer om hver af e-mail-tilslutningerne, læs følgende artikler:

[Puzzel Exchange-stik](#)

[Puzzel Office 365-stik](#)

[Puzzel Office 365-stik i Azure](#)

Download produktarket til e-mail-kanal her:

[Email Product Sheet.pdf](#)