

Sähköposti

Asiakaspalvelijat voivat vastaanottaa sähköpostitse saapuvia palvelupyyntöjä asiakaspalvelujärjestelmän sähköpostijonon kautta. Sähköpostit siirretään jonoon ja osoitetaan asiakaspalvelijoille samalla tavalla kuin muista kanavista saapuvat palvelupyynnöt. Kaikki sähköpostiviestit – sekä vastatut että vastaamattomat – sisältyvät tilastoihin sekä asiakaspalvelijan ”Ticker”-välilehdelle.

Puzzel Case Management -järjestelmään saapuvat sähköpostit muunnetaan automaattisesti tiketeiksi (eli palvelupyynnöiksi), joille annetaan yksilöllinen tunnus. Älykäs reititysjärjestelmä luokittelee tiketit ja osoittaa ne sopivalle asiakaspalvelijalle.

Organisaatio tarvitsee sähköpostia varten palvelukeskusliittimen. Puzzelin kehittämä liitin sopii Exchange-sähköpostipalvelimelle. Lisätietoja on kohdassa ”Exchange-liitin”.

Sähköpostin liittimet

Asiakkaan sähköposti voidaan integroida Puzzelin asiakaspalvelujärjestelmään kehittämillämme Connector-työkaluilla. Asiakkaat voivat tilata näiden liittimien kautta postilaatikoihin ja julkisiin kansioihin saapuvia uusia sähköposteja. Jos et käytä Microsoft Exchangen tai Office 365:n sähköpostia, niin varmistathan, että käytät asiakaspalvelujärjestelmääne tukemaa liitintä. Vaihtoehtona on myös hankkia sähköpostin ja Puzzel-järjestelmän integrointipalvelu.

Puzzelin valikoimasta löytyy erilaisia liittimiä Exchange Server 2010 -palvelinta ja sitä uudempia versioita varten sekä Office 365 -sähköpostiratkaisuihin. Lisäksi hyödynnämme Azuren Office 365 -liitintä, jonka avulla voit helposti automatisoida sähköpostiliikenteen Microsoft Office 365:n ja Puzzelin sähköpostipalvelimen välillä. Kun käytät liitintä ja määrität triggerit eli käynnistimet ja työnkulun Azuren logiikkasovelluksella, voit hallita sähköpostitiliäsi järjestelmällisesti.

Lisätietoja kustakin sähköpostiliittimestä on seuraavissa artikkeleissa:

[Puzzel-vaihtoliitin](#)

[Puzzel Office 365 -liitin](#)

[Puzzel Office 365 -liitin Azuressa](#)

Lataa sähköpostikanavan tuotesivu täältä:

[Email Product Sheet.pdf](#)