

Nuevo Mensaje
De: Jusan. Dpto. Hotline
Asunto: Instalación Fidelity
hotline@jusan.es

FIDELITY CONTACT CENTER

Distribución de e-mails

Esta prestación opcional de Fidelity permite la distribución inteligente de e-mails a diferentes grupos de agentes en función de palabras clave identificadas en el asunto o en el cuerpo del e-mail. Esta función se puede combinar con la distribución de llamadas para que un agente atienda al mismo tiempo llamadas y correos electrónicos.

DISTRIBUCIÓN INICIAL DE UN NUEVO CORREO

Se configura una cuenta IMAP asociada al Servidor Fidelity donde llegan todos los emails por distribuir. Fidelity los analiza automáticamente buscando palabras claves en el asunto y en el cuerpo del mensaje para determinar a qué grupo de agentes van dirigidos. La selección del grupo puede hacerse también a partir de la dirección de destino del email o a partir de un código de seguimiento asignado automáticamente por Fidelity a cada nuevo email.

Una vez identificado el grupo, Fidelity busca un agente libre según las políticas de prioridades y los niveles de especialización de los agentes dentro del grupo y transfiere el email al agente más adecuado (mecanismo de distribución inteligente idéntico al de llamadas).

Nota: Fidelity transfiere el email a la dirección del agente sin cambiar el nombre del remitente.

DISTRIBUCIÓN DE CORREOS SUCESIVOS

El código de seguimiento insertado automáticamente por Fidelity en el campo asunto del email permite luego transferir sucesivos emails a un mismo agente.



The screenshot shows an email client interface. On the left is a sidebar with folders: Inbox (3), Sent, Drafts, Files, Recycle bin, and Folders. The main area displays a list of emails:

- Llamadas salientes (Status: Green circle)
- Diseño Agente (Status: Grey circle)
 - Julián González: Hola Miguel, necesito ayuda urgente para gestionar las llamadas de mi ...
 - Javier Romero: Hola Miguel, quiero cambiar el diseño de mi aplicación agente ...
- Reunión Marketing (Status: Red circle)
 - Elena López: Jueves 11 - 11- 2015, reunión sobre temas de videomarketing con ...
- Información Fidelity (Status: Green circle)
 - Carolina Gómez: Hola Miguel, mi nombre es Carolina, responsable de la empresa Danp ...
- Meeting con Jefatura (Status: Grey circle)
 - Lara Sanz: Martes 09-10-2015,
- Contrato Recall (Status: Grey circle)
 - Tania Martín

On the right, a detailed view of an email is shown. It includes a header with '5 of 739' and icons for reply, delete, print, and calendar. The subject is 'Información Fidelity'. The sender is Carolina Gómez. The body text reads: 'Hola Miguel, Mi nombre es Carolina, respondería estaría interesada en obtener información. La consulta es urgente. Estamos en contacto, Un saludo.' Below the text are two thumbnails of documents. At the bottom, there is a chat window with a profile picture and the name 'Pam Beesley', containing the text: 'Hola Carolina, Perfecto. En Jusan estamos...' and an 'OK' button.



NOTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE UN E MAIL

El email se notifica automáticamente en la pantalla del agente con un pop-up en la esquina inferior derecha. (Se requiere el módulo Agente de Fidelity). El pop-up muestra al agente el remitente, el asunto y las primeras líneas del email. El agente puede entonces abrir el email desde su programa habitual de gestión de correo electrónico (compatible IMAP) para leerlo y procesarlo convenientemente.

Mientras el agente está respondiendo un email, Fidelity puede pasarle llamadas telefónicas si así se programó el sistema, pero no le pasará ningún otro email. Los emails se distribuyen de uno en uno y a una sola dirección email. Cuando el email ha sido procesado, el agente elige un código de resultado desde el pop-up mostrado inicialmente (email respondido, aplazado, transferido..) y queda disponible para recibir otro email.

Nota, en caso de email aplazado, Fidelity volverá avisar al agente con un pop-up en el plazo especificado.

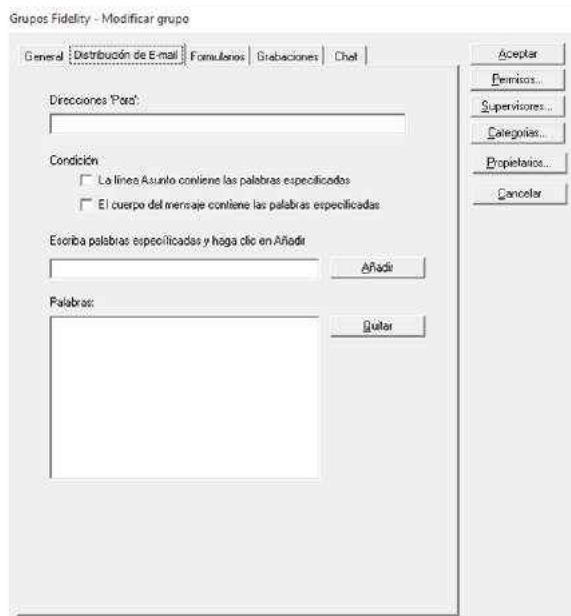
INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Además de la distribución inteligente, Fidelity ofrece estadísticas detalladas de los emails recibidos y procesados.

Para cada email recibido, se puede conocer la fecha y hora de recepción en el servidor, la hora de envío al agente (con su nombre), la hora de lectura por parte del agente así como la hora de respuesta desde el programa de correo electrónico y la hora en la que el agente lo dio por procesado en el pop-up Agente.

DESARROLLOS ESPECIALES

En caso de usar Microsoft Outlook como programa de correo electrónico, se puede instalar un plug-in opcional para que el agente responda automáticamente desde la misma dirección a la que iba destinado el email.



Ventana Set Up de configuración de grupos.