

## FIDELITY CONNECT

# DISTRIBUCIÓN DE E-MAILS

Gestión y envío de e-mails según palabras clave

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 DE UN CORREO

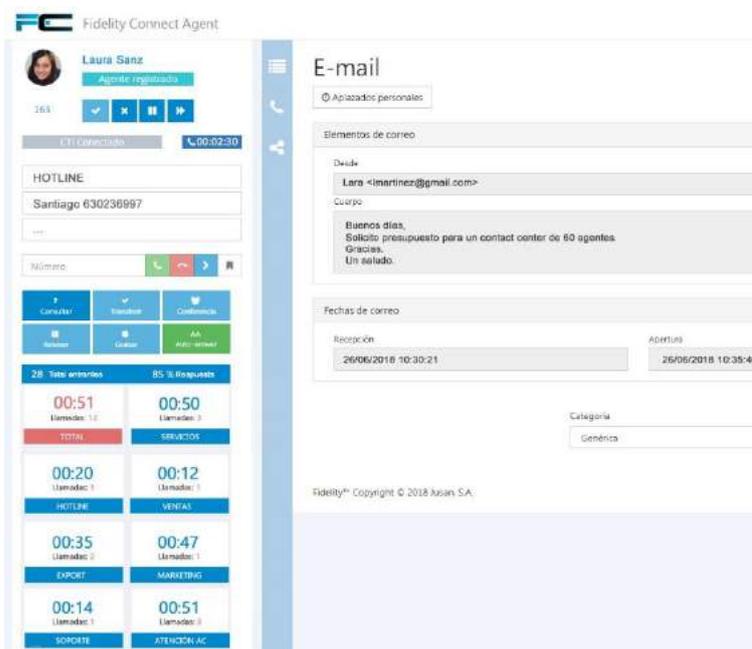
Se configura una cuenta IMAP asociada al Servidor Fidelity Connect dónde llegan todos los emails. Fidelity Connect los analiza automáticamente buscando palabras claves en el asunto y en el cuerpo del mensaje para determinar a qué grupo de agentes van dirigidos. La selección del grupo puede hacerse también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

Una vez identificado el grupo, Fidelity Connect 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.

*Nota: Fidelity Connect transfiere el email sin cambiar el nombre del remitente.*

### DISTRIBUCIÓN DE CORREOS SUCESIVOS

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





## NOTIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE UN EMAIL

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 Connect). 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 cómodamente.

Mientras el agente está respondiendo un email, Fidelity Connect 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 Connect volverá a avisar al agente con un pop-up en el plazo especificado.*

## INFORMES Y ESTADÍSTICAS

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

Para cada email, se puede conocer la fecha y hora de recepción en el servidor, la hora de envío al agente, 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.

