

helppeople Mail Service

Alcance técnico

Visión general de helppeople Mail Service

Para que los usuarios tengan una excelente experiencia en el momento de colocar una solicitud en helppeople, contamos con diferentes alternativas o productos. Esta vez te presentamos helppeople Mail Service, este producto permite que todo correo electrónico que llegue al buzón asignado por cada cliente, automáticamente se verán reflejadas en helppeople como una solicitud.

Alcance de helppeople Mail Service

El producto tiene como única función la lectura de todos los correos electrónicos para que queden creados como solicitudes automáticamente en la consola de helppeople.

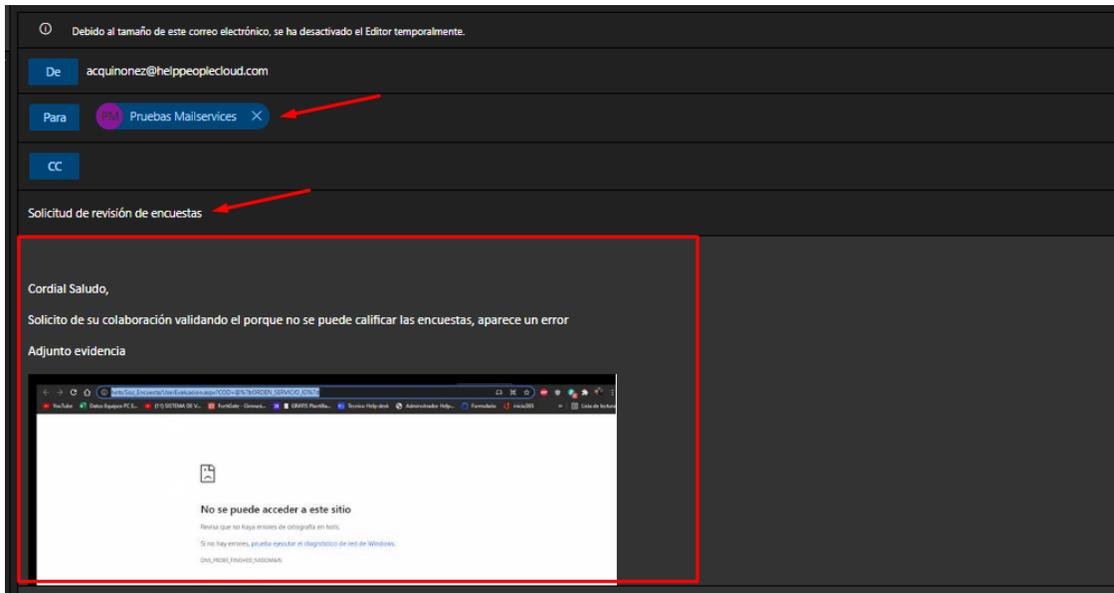
Funcionalidades

- Uso del buzón de correo habitual
- El servicio se integra con los principales proveedores de correo: Gmail y Office 365
- Para que los correos del usuario queden creados automáticamente en la consola de helppeople, el usuario deberá estar creado en la matriz de usuarios. En caso contrario, este correo no será leído ni tenido en cuenta.
- El sistema crea las solicitudes de manera automática en la herramienta helppeople de acuerdo con el correo enviado por el usuario.
- Se retornará una respuesta con su respectiva notificación siempre y cuando, este se encuentre parametrizado en la herramienta helppeople.
- El sistema también permite crear solicitudes con el bot de asignaciones solo si este se encuentra parametrizado en la herramienta.
- El sistema está parametrizado para que lea los correos del día actual.
- El tiempo de lectura y creación de solicitud de acuerdo con la configuración en el sistema es aproximadamente cada 5 minutos.
- Los archivos adjuntos de acuerdo con la parametrización en la herramienta son de máximo 20Mb o en su defecto el límite de su licencia adquirida.
- En el cuerpo de correo se podrán ingresar screenshot (Capturas de Pantalla o Recortes) y estos quedarán como adjuntos en la solicitud creada en helppeople.

- El sistema al momento de leer los correos que contengan HTML se tardará un poco más de tiempo ya que tiene que leer y buscar.
- Los correos en HTML se limpiarán y se mostrarán en la descripción de la solicitud como texto plano.
- No es necesario tocar la infraestructura del cliente para la implementación, ya que el servicio está implementado en los servidores de AWS contratado por helppeople.
- Si el cliente requiere tener más de un buzón debe consultarlo con el comercial encargado del proceso.
- No tiene en cuenta los caracteres especiales.
- No tiene en cuenta el texto enriquecido.
- El límite de caracteres permitidos 80 para el asunto del correo
- Si el correo no viene con asunto no crea la solicitud.
- Para el caso de Office 365, para habilitar el servicio, el cliente debe tener un correo donde el IMAP SSL esté habilitado (Usuario y Contraseña)
- Para el caso de Gmail, no es necesario compartir la contraseña de conexión de aplicaciones.
- No creara las solicitudes si los correos son reenviados o vienen como respondido, solo tomara en cuenta los correos que son nuevos.

Flujo operativo de helppeople Mail Service

Por parte del usuario, deberá conocer el buzón definido por el cliente e ingresarlo en el campo "Para". Debe ingresar el asunto y en el campo del correo colocar la descripción de la solicitud. Si uno de estos tres (3) campos no está diligenciado, no quedará creada la solicitud.



Una vez enviado el correo electrónico, deberá llegar una notificación automáticamente (siempre y cuando lo tengan configurado) indicando que su solicitud fue creada con éxito y los datos del ticket:



Por parte del agente o técnico, podrá visualizar la solicitud en la consola de helppeople de la siguiente manera:

Solicitud 11877

Anular

Solicitud de revisión de encuestas
Ana Cristina Quiñonez - Fecha Radicación - 2021-11-09 11:50:16

Cordial Saludo,

Solicito de su colaboración validando el porque no se puede calificar las encuestas, aparece un error

Adjunto evidencia

Cordial y Atentamente

?

Estado Nueva/Sin
Asignar

Prioridad Media

Fecha Vencimiento

SLA

Via Mail

Información del Solicitante

ACQ Ana Cristina Quiñonez
acquinonez@helppeoplecloud.com

Ver más