



# Warum werde ich den Klient:innen bei einer Mailanfrage angezeigt?

Zunächst sollte man die Einstellungen in der Mailberatung prüfen:

1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol  in der linken Spalte klickt.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü),  öffnet sich das Menü.
3. Wenn man hier **Einstellungen** auswählt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung Einstellungen**.

## Hier hat man folgende Einstellungsmöglichkeiten:

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **unbegrenzt** – Man erhält unbegrenzt neue Mailanfragen.

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **keine** – Man erhält keine neue Mailanfragen.

Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **Nach freien Ressourcen** – Man erhält max. so viele Mailanfragen wie es in den Einstellungen festgelegt wird. Erst wenn eine Mailanfrage abschließend bearbeitet wird, erhält man eine neue Mailanfrage, falls vorhanden.

Sollten **keine freie Ressourcen** für die Berater:innen zur Verfügung stehen, werden die darüber hinaus anfallenden Mailanfragen der/dem Fallback-Berater:in zugewiesen.

**Ein/e Beraterin wird in der Liste angezeigt obwohl die Einstellung auf "keine" umgestellt wurde, woran kann das liegen?**

Das kann daran liegen, dass die Mailanfrage von einer bekannten Person stammt, die bereits mit einer/einem Berater:in in Kontakt stand oder der ratsuchenden Person wurde bereits eine/n Stammbberater:in zugewiesen. Das System erkennt diese Umstände automatisch und versucht die/den Berater:in dennoch auszuweisen.

Weitere Informationen zu den Ressourcen erfahren Sie in unserem Wiki Artikel:

**<https://faq.assisto.online/books/mailberatung/page/mailberatung-einstellungen>**

---

Version #4

Erstellt: Wed, Sep 13, 2023 2:35 PM von Admin

Zuletzt aktualisiert: Thu, Oct 5, 2023 3:13 PM von Admin