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 Stammberater: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 #8

Erstellt: Wed, Sep 13, 2023 2:05 PM von Admin

Zuletzt aktualisiert: Thu, Oct 5, 2023 3:12 PM von Admin