Mailberatung

In der Mailberatung ist es möglich, entweder eine/n verfügbare/n Berater:in auszuweisen (**Berater:invorschlag**) oder eine Liste (**Berater:innenliste**) von allen verfügbaren Berater:innen anzuzeigen.

Berater:invorschlag

Das System übernimmt die Zuweisung der Anfragen von den Ratsuchenden und es ist für diese erkenntlich, an wen die Anfrage gerichtet wird (die Beschreibung und der Name der beratenden Person werden angezeigt).
Welche/r Berater:in angezeigt wird, ist von den frei verfügbaren Ressourcen abhängig.

Berater:innenliste

Die Klient:innen können aus dieser **Berater:innenliste** eine/n verfügbare/n Berater:in oder eine offene Anfrage auswählen.

Automatische Übernahme oder offene Mailanfragen

Bei aktivierter Ressourcenplanung (Automatische Übernahme) werden eingehende E-Mailanfragen automatisch Berater:innen der Einrichtung zugewiesen. Die E-Mailanfrage wird der beratenden Person zugewiesen, die über die meisten freien Ressourcen verfügt und im Profil den vom Klienten gewählten Beratungsanlass aktiviert hat.

Wurden keine Beratungsanlässe aktiviert, oder hat die beratende Person mit dem passenden Beratungsanlass keine Ressourcen verfügbar, wird die/der Berater:in mit den meisten verfügbaren Ressourcen ausgewählt. Anschließend wird die Mailanfrage als "übernommen" markiert und die/der Berater:in benachrichtigt.

Bei deaktivierter Ressourcenplanung wird eine eingehende Mailanfrage als offen markiert.

Version #19

Erstellt: Mon, Aug 14, 2023 8:48 AM von Admin

Zuletzt aktualisiert: Thu, Oct 5, 2023 3:15 PM von Admin