Mailberatung Einstellungen

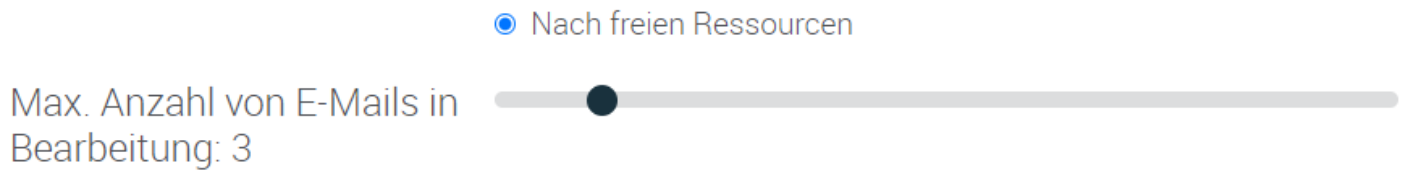
1. Wenn man auf die Kachel **Mailberatung** im Dashboard klickt, öffnet sich die Übersicht **Mailberatung**. Alternativ gelangt man zu der **Mailberatung** über das Briefsymbol in der linken Spalte klickt.
2. Mit einem Klick auf die drei, senkrechte Striche (Einstellungsmenü), öffnet sich das Menü.
3.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

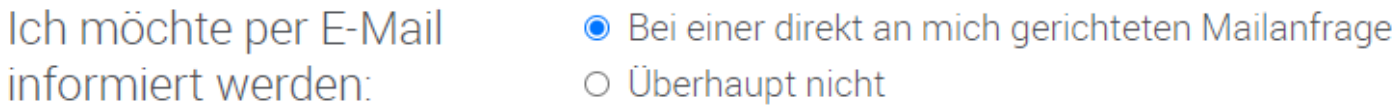
Verfügbarkeit für neue E-Mailanfragen: **Nach freien Ressourcen** – Man erhält max. so viele Mailanfragen wie es in den Einstellungen festgelegt wird. Erst wenn eine Mailanfrage als abgeschlossen markiert wird, ist man verfügbar für eine neue Mailanfrage.



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

Max. Anzahl von E-Mails in Bearbeitung – Sobald man die Verfügbarkeit für neue Mailanfragen auf Nach freien Ressourcen einstellt, hat man die Möglichkeit den Schieberegler nach rechts und links zu ziehen, um die Max. Anzahl von E-Mails in Bearbeitung zu ändern.
Es ist möglich die Anzahl der zu bearbeitenden E-Mails zwischen 1 und 20 anzupassen. Wenn mehr Mailanfragen eingehen als die Berater:innen entgegennehmen können, werden die zusätzlich anfallenden Mailanfragen an die/den Fallback-Berater:in weitergeleitet.

Ich möchte per E-Mail informiert werden – Man hat die Wahl per E-Mail informiert zu werden, sobald eine personenbezogene Mailanfrage gestellt wird oder gar nicht informiert zu werden.



Beispiel Mailanfragen „Nach freien Ressourcen“

Frau Mustermann hat die Verfügbarkeit für neue Mailanfragen auf **Nach freien Ressourcen** gestellt und die max. Anzahl von E-Mails in Bearbeitung, beträgt fünf. Dann erhält Frau Mustermann max. fünf Mailanfragen.
Sobald Frau Mustermann nun fünf Mailanfragen erhalten hat, erhält sie erst eine neue Mailanfrage (falls vorhanden), wenn sie eine von den fünf Mailanfragen abschließend bearbeitet hat. D. h. Frau Mustermann erhält nie mehr als fünf offene Mailanfragen. Wenn Frau Mustermann bereits zwei Mailanfragen abschließend bearbeitet hat, erhält sie zwei neue Mailanfragen, falls vorhanden.

Version #25
Erstellt: Tue, Jul 4, 2023 2:29 PM von Admin
Zuletzt aktualisiert: Mon, Mar 30, 2026 11:23 AM von Carlotta Mühlner