

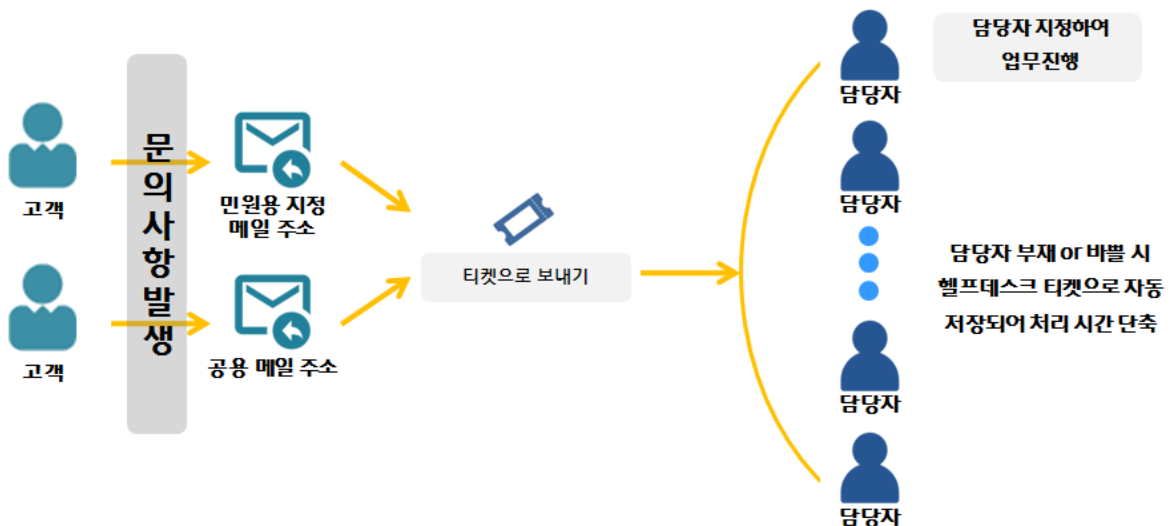
지정메일주소 티켓 자동 등록

고객에게 전달 받은 다양한 업무 요청을 지정된 메일주소로 받게 해놓았을 경우 메일을 헬프데스크 티켓에 자동등록 할 수 있어 업무를 빠뜨리지 않고 빠르게 처리하게 됩니다.

기존 업무 처리 방식



지정메일 주소 티켓 자동 등록 적용 시



기존 업무는 메일을 통한 문의 사항의 경우, 문의 사항에 맞는 담당자에게 업무를 전달하고, 업무 담당자를 찾아가 어떤 내용인지 확인하고, 업무 진행 상황을 파악하는 등 다양한 절차를 거쳐야 합니다.

한비로 CRM을 사용할 경우 고객에게서 발생한 문의사항을 헬프데스크에 모아두어 업무 성격에 맞게 간단한 담당자 배정하게 되며 진행상황을 확인할 수 있는 티켓 프로세스로 고객의 요청 해결에 대한 시간 지연을 막을 수 있습니다.

| 지정메일주소 등록 |



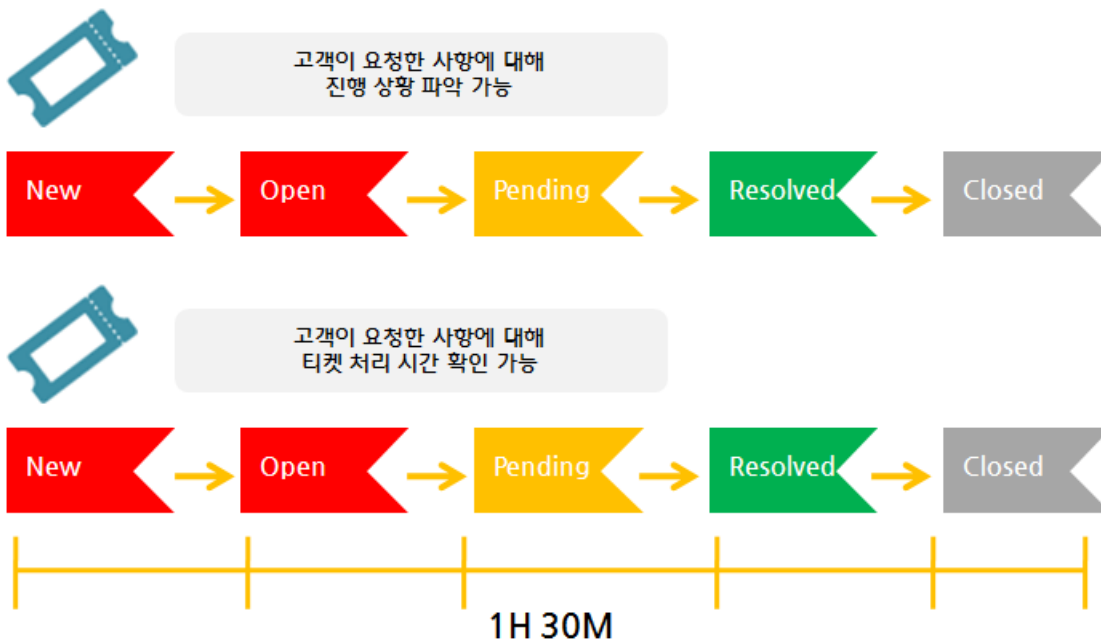
고객 전용 메일 ID



1. 사용자정의 > 메일설정 > 고객전용메일 ID 를 클릭합니다.
2. 검색창에 받은메일함으로 도착하는 메일을 티켓에 등록할 아이디를 검색합니다.
3. '추가' 버튼을 클릭하여 저장합니다.

- * 고객 전용 메일 ID는 받은 편지함에 도착한 메일만 티켓으로 저장합니다.
- * 개인 메일함의 편지는 티켓으로 입력되지 않습니다.

| 티켓을 이용한 업무처리 장점 |






티켓의 속성에 따라
카테고리별로 티켓 리스트 분류

티켓

| | | |
|--------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> | #1320 한비로1 외 3명 ABC 고객님이 회원가입을 신청하였습니다. | 정렬 |
| <input type="checkbox"/> | #1319 한비로2 외 2명 홍길동 고객님이 회원가입을 신청하였습니다. | 생성일 수정일 |
| <input type="checkbox"/> | #1318 한비로3 김복순 고객님이 회원가입을 신청하였습니다. | 라벨 |
| <input type="checkbox"/> | #1317 한비로1 외 1명 최인규 고객님이 회원가입을 신청하였습니다. | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> None </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> 고객문의 개선사항 개선문의 라이브챗 </div> |

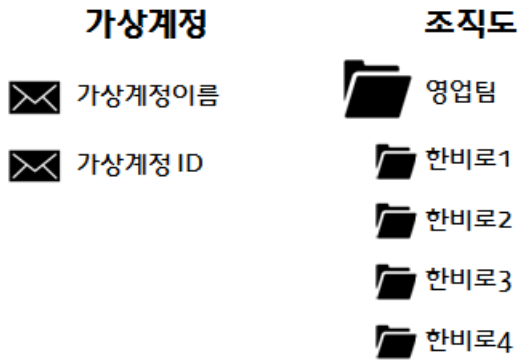


티켓의 특징에 따라
라벨별로 티켓 리스트 분류

| 지정메일주소 활용 예시 |

가상계정을 활용하여 사용할 경우

1 가상 계정 메일 생성



가상계정에 포함 인원 선택한 뒤,
가상계정 이름과 ID를 설정합니다.

2 고객 전용 메일 ID



고객 전용 메일 ID를 설정합니다.

