

Mail service



Visión general de helppeople **Mail Service**

Para que los usuarios tengan una excelente experiencia al generar una solicitud en helppeople, ofrecemos diferentes alternativas o productos. Esta vez te presentamos helppeople Mail Service, este product permite que todo correo electrónico que llegue al buzón asignado por cada cliente automáticamente se verá reflejado en helppeople como una solicitud.



Componentes **Mail Service**

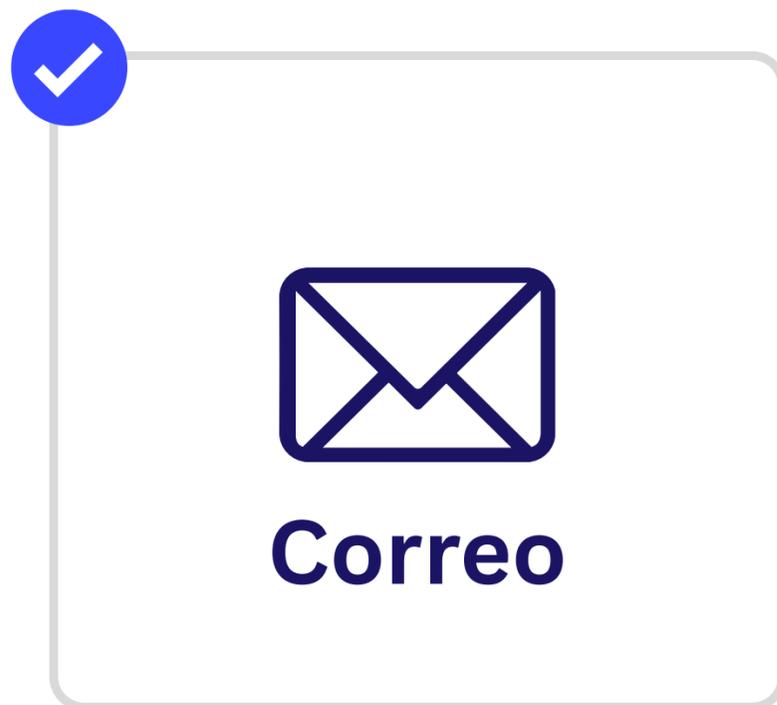




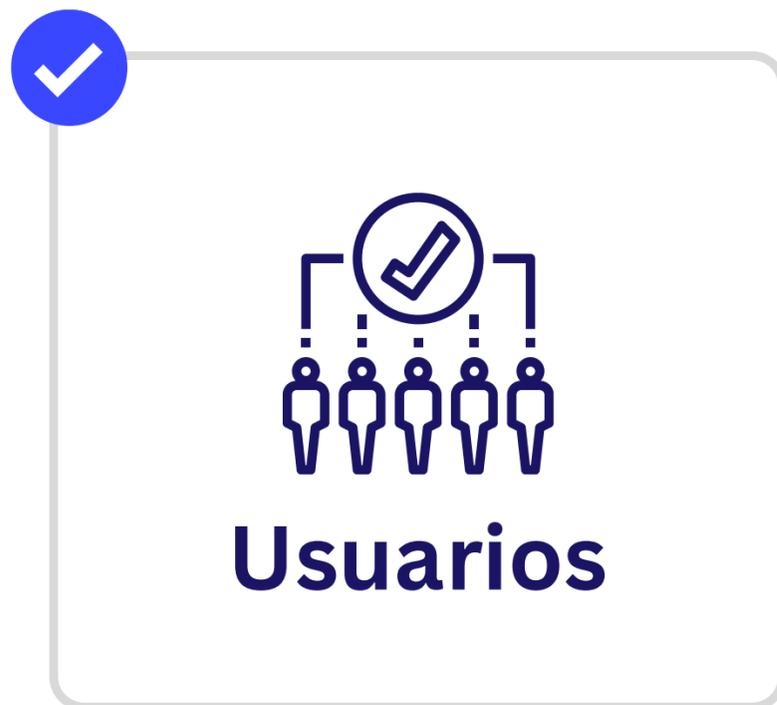
Parametrización

Para su elaboración se pide los siguientes requisitos:

- Identificar el Área, Servicio y Naturaleza más recurrentes (códigos correspondientes).
- Radicar la solicitud a helppeople.
- Diligenciar la documentación enviada a la solicitud.



- El servicio se integra con los principales proveedores de correo: Gmail y Office 365.
- No se crearán solicitudes si los correos son reenviados o provienen de una respuesta; solo se tendrán en cuenta los correos nuevos.
- No se crearán solicitudes si se envía con copia al Mail Service
- El tamaño máximo permitido para los archivos adjuntos es de 20 MB.
- El límite permitido para el asunto del correo es 80 de caracteres.
- Si el correo no tiene asunto, la solicitud no se creará.



- Para que los correos de los usuarios se creen automáticamente, el usuario debe estar previamente registrado en helppeople. En caso contrario, el correo no será leído ni tendrá en cuenta.
- Si un usuario envía un correo desde una dirección diferente a la que está registrada, el sistema no creará la solicitud.



Solicitudes

- El tiempo de lectura y creación de solicitudes, según la configuración del sistema, es de aproximadamente 5 a 10 minutos.
- Las solicitudes se visualiza en HelpDesk.



Notificaciones

- Una vez enviado el correo electrónico, deberá llegar una notificación automáticamente (siempre y cuando lo tengan configurado) indicando que su solicitud fue creada con éxito y los datos del ticket:





Asignación

- Las solicitudes creadas se ve reflejadas en Helpdesk para su asignación manual.
- El sistema también permite crear solicitudes con el bot de asignaciones solo si este se encuentra parametrizado en la herramienta.

¡Gracias!