c-entron
ERP-Lösung für IT-Systemhäuser

VMA

Virtual Mail Assistant

c-entron software gmbh
Liststraße 1
89079 Ulm
Telefon 0731-140-399-0
sales@c-entron.de
www.c-entron.de

Modul
VMA

Nutzen und Vorteile

Unser Virtual Mail Assistant-Modul ist die perfekte Lösung, wenn Sie täglich mit großen E-Mail-Mengen von Kunden konfrontiert werden und oft innerhalb kurzer Zeit reagieren müssen. Mit diesem Modul können Sie eigene Workflows zusammenstellen und jede eingehende E-Mail aus einem definierten Postfach und Ordner anhand unterschiedlichster Bedingungen automatisieren. Dadurch sparen Sie wertvolle Zeit und können sich auf andere Aufgaben konzentrieren.

Das Modul ist äußerst benutzerfreundlich und lässt sich einfach in Ihre bestehenden Arbeitsprozesse integrieren. Dadurch wird sichergestellt, dass keine eingehenden Anforderungen „untergehen“ und unmittelbar von Ihren Mitarbeitern bearbeitet werden können.

Der Workflow lässt sich einfach aufbauen, indem Sie einzelne Elemente aus dem Baukasten per Drag & Drop in ein Grafikfeld ziehen und dann mit verschiedenen Wenn-Dann-Abläufen verknüpfen. So können Sie beispielsweise eingehende E-Mails darauf überprüfen, ob der Absender eine bestimmte Vertragsart hat oder ob es sich um einen Neukunden handelt. Dadurch können Sie automatisch passende Antworten oder Aktionen auslösen, ohne manuell eingreifen zu müssen.

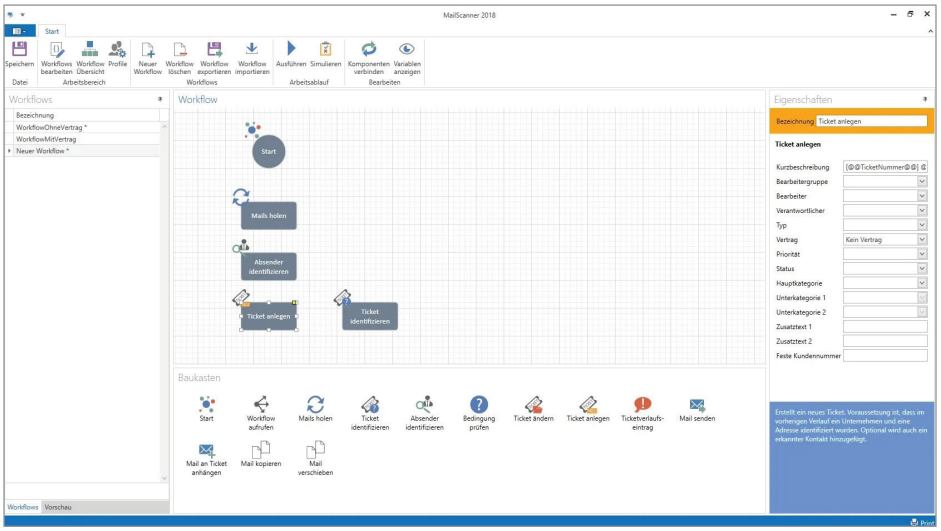
Leistungsumfang

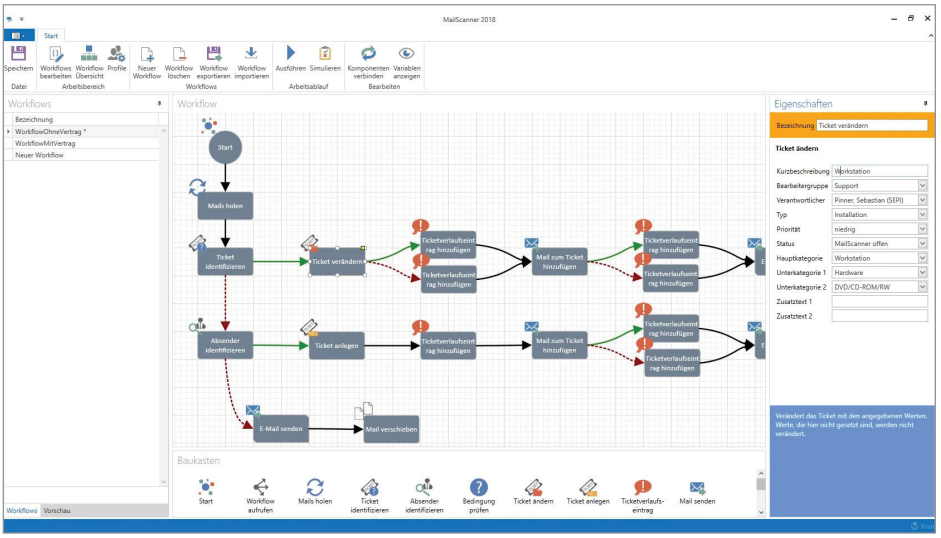
- Workflowbasierende Technik für Support-Emails
- Analysiert automatisch ein oder mehrere Exchange-Mail-Account
- Erstellt eigenständig Helpdesk-Tickets
- Benachrichtigt verantwortliche Personen
- Erzeugt automatische Eingangsbestätigungs-Mails an Ihre Kunden
- Drag-and-Drop-Technik (grafischer Editor)
- Einfache Konfiguration des Workflows durch VMA

Weitere Schritte

Ein passendes Video zum Modul finden Sie im **c-entron YouTube Kanal**.

Bei Bedarf erstellen wir Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot –
nutzen Sie **vertrieb@c-entron.de**
oder rufen Sie uns an **0731-140399-400**.


MailScanner 2018
Start
Speichern
Datei
Workflows bearbeiten
Workflow Übersicht
Profile
Arbeitsbereich
Neuer Workflow
Workflow löschen
Workflow exportieren
Workflow importieren
Workflows
Ausführen
Simulieren
Arbeitsablauf
Komponenten verbinden
Variablen anzeigen
Bearbeiten
Workflows
Bezeichnung
WorkflowOhneVertrag *
WorkflowMitVertrag
Neuer Workflow *
Workflow
Start
Mails holen
Absender identifizieren
Ticket anlegen
Ticket identifizieren
Baukasten
Start
Workflow aufrufen
Mails holen
Ticket identifizieren
Absender identifizieren
Bedingung prüfen
Ticket ändern
Ticket anlegen
Ticketverlaufseintrag
Mail senden
Mail an Ticket anhängen
Mail kopieren
Mail verschieben
Eigenschaften
Bezeichnung Ticket anlegen
Ticket anlegen
Kurzbeschreibung
Bearbeitergruppe
Bearbeiter
Verantwortlicher
Typ
Vertrag Kein Vertrag
Priorität
Status
Hauptkategorie
Unterkategorie 1
Unterkategorie 2
Zusatztext 1
Zusatztext 2
Feste Kundennummer
Erstellt ein neues Ticket. Voraussetzung ist, dass im vorherigen Verlauf ein Unternehmen und eine Adresse identifiziert wurden. Optional wird auch ein erkannter Kontakt hinzugefügt.
Workflows
Vorschau


MailScanner 2018
Start
Speichern
Datei
Workflows bearbeiten
Workflow Übersicht
Profile
Arbeitsbereich
Neuer Workflow
Workflow löschen
Workflow exportieren
Workflow importieren
Workflows
Ausführen
Simulieren
Arbeitsablauf
Komponenten verbinden
Variablen anzeigen
Bearbeiten
Workflows
Bezeichnung
WorkflowOhneVertrag *
WorkflowMitVertrag
Neuer Workflow
Workflow
Start
Mails holen
Ticket identifizieren
Ticket verändern
Ticketverlaufseintrag hinzufügen
Mail zum Ticket hinzufügen
Absender identifizieren
Ticket anlegen
E-Mail senden
Mail verschieben
Baukasten
Start
Workflow aufrufen
Mails holen
Ticket identifizieren
Absender identifizieren
Bedingung prüfen
Ticket ändern
Ticket anlegen
Ticketverlaufseintrag
Mail senden
Eigenschaften
Bezeichnung Ticket verändern
Ticket ändern
Kurzbeschreibung Workstation
Bearbeitergruppe Support
Verantwortlicher Pinner, Sebastian (SEPI)
Typ Installation
Priorität niedrig
Status MailScanner offen
Hauptkategorie Workstation
Unterkategorie 1 Hardware
Unterkategorie 2 DVD/CD-ROM/RW
Zusatztext 1
Zusatztext 2
Verändert das Ticket mit den angegebenen Werten. Werte, die hier nicht gesetzt sind, werden nicht verändert.
Workflows
Vorschau

Nichts kann den persönlichen Kontakt ersetzen.

c-entron software gmbh | Liststraße 1 | 89079 Ulm
Telefon 0731-140-399-0
sales@c-entron.de
www.c-entron.de

© Alle hier verwendeten Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt
und dürfen nicht kopiert oder in Auszügen verwendet werden.

2023-4