

Aşama 2: E-postanın alınması ve onay

Otomatik mesaj onayının ortaya çıkması en iyi uygulamadır. Bu ise genellikle **otomatik cevaplandırıcı** yazılımı tarafından sağlanır. Birçok otomatik cevaplandırıcı sadece basit bir onay sağlarken daha karmaşık yanıtlar müşteriye, cevabın ne zaman verilebileceği konusunda bilgilendirir ve diğer bilgi kaynaklarına dikkat çekebilir.

Aşama 3: E-posta yönlendirme

En iyi uygulama otomatik güzergahı ya da iş akışını içerir. Sorunun türü, Aşama 1 için açıklanan teknikler yoluyla saptanırsa e-postayı doğru kişiye iletmek daha kolay olur. Sorunun türünü saptamak için biçim tanımayı kullanmak da mümkündür.

Aşama 4: Cevap oluştur

En iyi uygulama, farklı türde sorular için önceden hazırlanmış şablonların olduğu bir kütüphane kullanmaktır. Böylelikle bu şablonlar bağlantı merkezi çalışanı tarafından uygun olarak isteğe göre uyarlanabilir ve kişiselleştirilebilir. Doğru şablon türü de Aşama 2'de sözü edilmiş olan yazılımı kullanarak otomatik biçimde tekrardan seçilebilir.

Aşama 2: E-postanın alınması ve onay Otomatik mesaj onayının ortaya çıkması en iyi uygulamadır. Bu ise genellikle otomatik cevaplandırıcı yazılımı tarafından sağlanır. Birçok otomatik cevaplandırıcı sadece basit bir onay sağlarken daha karmaşık yanıtlar müşteriye, cevabın ne zaman verilebileceği konusunda bilgilendirir ve diğer bilgi kaynaklarına dikkat çekebilir.

Aşama 3: E-posta yönlendirme En iyi uygulama otomatik güzergahı ya da iş akışını içerir. Sorunun türü, Aşama 1 için açıklanan teknikler yoluyla saptanırsa e-postayı doğru kişiye iletmek daha kolay olur. Sorunun türünü saptamak için biçim tanımayı kullanmak da mümkündür. .

Aşama 4: Cevap oluştur En iyi uygulama, farklı türde sorular için önceden hazırlanmış şablonların olduğu bir kütüphane kullanmaktır. Böylelikle bu şablonlar bağlantı merkezi çalışanı tarafından uygun olarak isteğe göre uyarlanabilir ve kişiselleştirilebilir. Doğru şablon türü de Aşama 2'de sözü edilmiş olan yazılımı kullanarak otomatik biçimde tekrardan seçilebilir.