



# Email Piping

Il servizio consente di aprire autonomamente richieste di assistenza tramite l'invio di una semplice email



## In sintesi

L'email piping consente di inserire autonomamente nel gestionale le richieste di assistenza tramite l'invio di una email da indirizzi di posta elettronica pre-autorizzati.

Il sistema è in grado di processare le email, capirne il contenuto e aprire le richieste di assistenza.

Particolarmente indicato nei casi di segnalazioni guasto inviate da sistemi automatici.

Servizio H24!

## Il servizio include

- La possibilità da parte dei clienti abilitati (o dei sistemi automatici) di **inserire autonomamente le richieste d'assistenza in Assist** tramite l'invio di una email all'indirizzo di posta elettronica predefinito;
- La possibilità di **connettersi agli indirizzi di posta elettronica esistenti** senza quindi dover creare un'infrastruttura dedicata;
- L'opportunità di **consultare le email ricevute ma non processate** automaticamente dal sistema, per non perdere nessuna segnalazione;
- La potenzialità di permettere a diversi indirizzi email facenti capo allo stesso cliente di aprire richieste di assistenza per conto di quest'ultimo (**non vi è nessun limite al numero di indirizzi email autorizzabili**);
- La possibilità di aprire la chiamata su un nominativo indicato nel corpo dell'email ricevuta e di codificarlo automaticamente in anagrafica se non presente.



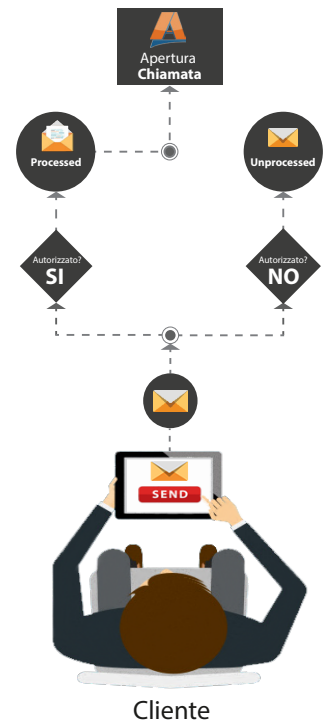
## Email Piping: come funziona

Attraverso l'email piping il sistema è in grado di **generare automaticamente chiamate di assistenza, partendo dalle email provenienti dagli indirizzi di posta elettronica pre-autorizzati** dei tuoi clienti.

In questo modo risparmierai tempo ed eviterai possibili errori dovuti all'inserimento manuale delle chiamate.

Sia che l'email provenga da un sistema automatico, da un cliente o da qualsiasi altro livello abilitato, **il sistema è in grado di processarne il contenuto** e di generare automaticamente la chiamata che comparirà istantaneamente nel gestionale.

Il **cliente e il responsabile aziendale riceveranno immediatamente notifica di apertura della stessa** con il risultato che avrai la possibilità di offrire un servizio disponibile H24.



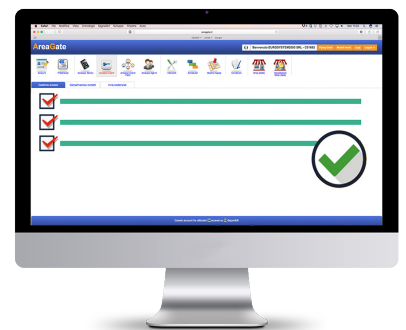
Email Piping - Schema funzionamento del servizio



## Sei tu a decidere chi può aprire una chiamata

Attraverso il portale web hai la possibilità di **definire l'elenco dei clienti autorizzati** ad aprire una chiamata tramite email.

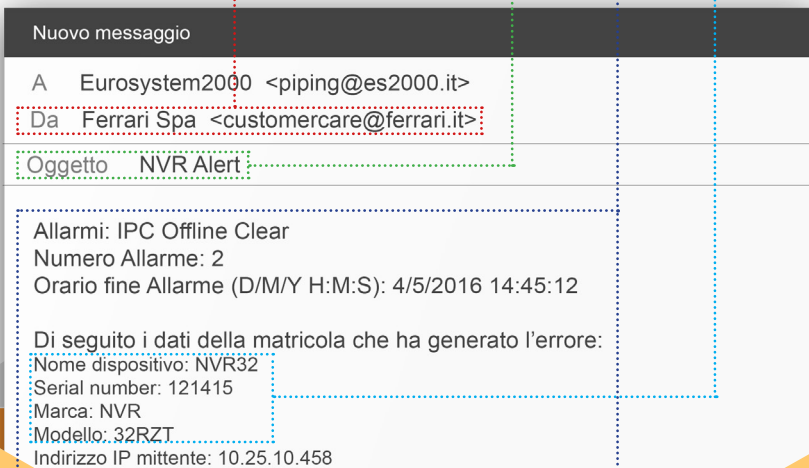
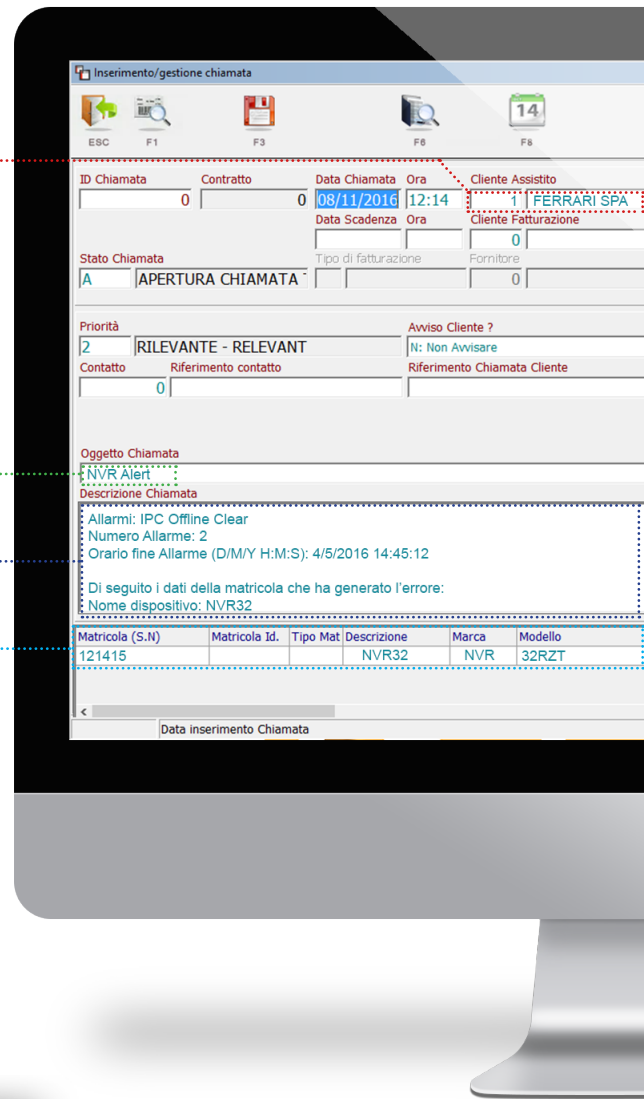
Tutto quello che ti serve è quindi l'elenco degli indirizzi email che vuoi abilitare all'utilizzo del servizio. Ricorda: **solo le email autorizzate verranno processate!**



Email Piping - Definizione indirizzi email autorizzati ad aprire le chiamate



## Funzionalità avanzata: riconoscimento campi nel corpo della email



Esempio di email generata da un sistema automatico. I campi/tag vengono riconosciuti dal sistema e importati automaticamente in Assist come mostrato nell'immagine sopra. Non è necessario seguire un ordine preciso nella redazione della email ma i tag possono anche essere "mescolati" al testo senza causare problemi al loro riconoscimento.

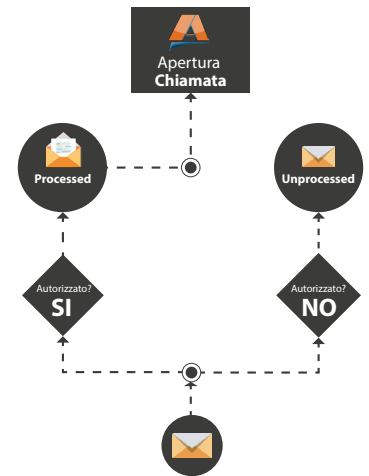


## Nessuna email ricevuta viene smarrita, solo quelle autorizzate vengono processate

Tramite un sofisticato sistema di controlli incrociati, le uniche email a generare automaticamente le chiamate saranno quelle provenienti dagli indirizzi di posta elettronica pre-autorizzati.

Le altre verranno spostate in una cartella secondaria in attesa di un tuo controllo. Non temere quindi, **non perderai neanche una email** in quanto il sistema non le cancella automaticamente ma si limita a spostarle in attesa che tu decida cosa farne!

Hai sempre sotto controllo la situazione delle email processate in automatico dal sistema o da processare manualmente.



Email Piping - Controlli pre apertura chiamata



## Permetti ai sistemi automatici di aprire chiamate in Assist

Alcuni sistemi automatici possono essere configurati in modo da **inviare automaticamente email** nel momento in cui si verificano delle anomalie.

Inserendo nelle impostazioni di quest'ultimi la casella di posta elettronica configurata per ricevere le richieste d'assistenza, **il sistema aprirà autonomamente** le chiamate ogni volta che riceverà email generate da questi dispositivi.

Sarà inoltre possibile personalizzare il corpo dell'email con dei "tag" che agevoleranno il riconoscimento e il corretto collocamento delle informazioni durante l'inserimento automatico della chiamata nel gestionale.



Email Piping - I sistemi automatici possono aprire chiamate in Assist