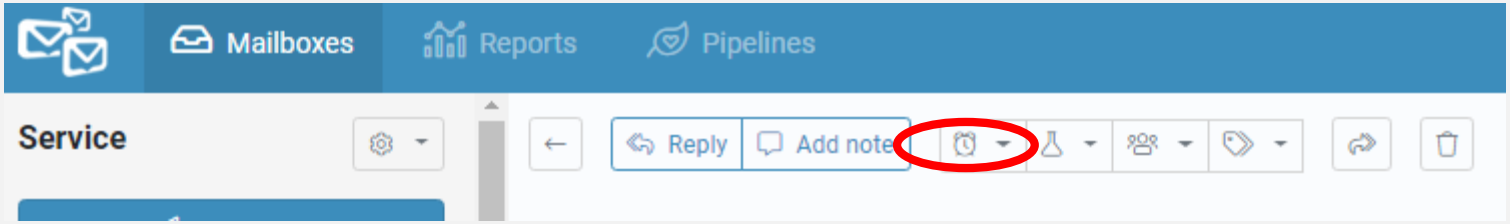
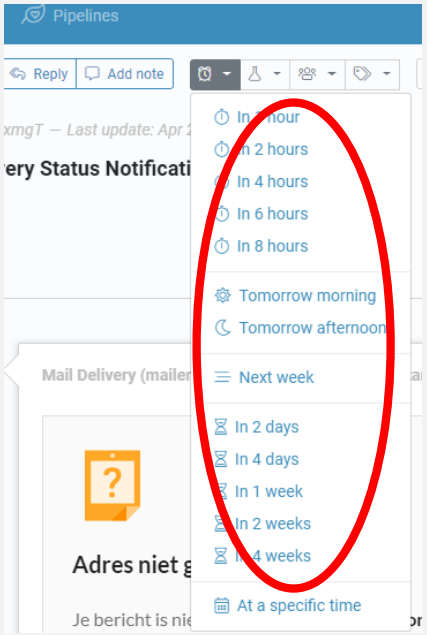
Tips en weetjes m.b.t. gebruik Helpmonks



Last update: als je hierop klikt krijg je de oudste onbehandelde mail te zien. Handig om de mail zo in te stellen zodat de oudste mailtjes het eerst behandeld kunnen worden. Oudste bovenaan blijft zo totdat je opnieuw op “last update” klikt.

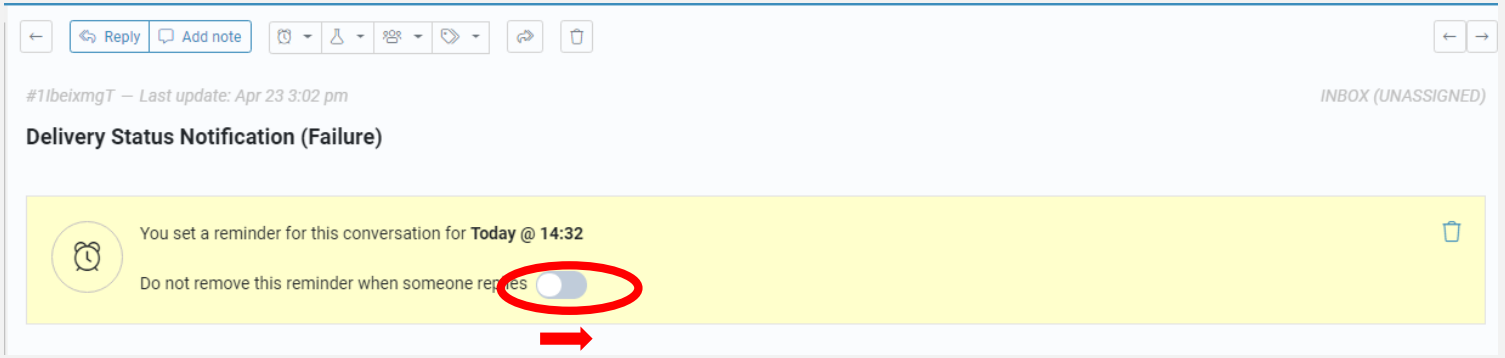


Reminder: als je hierop klikt krijg je onderstaande keuze te zien

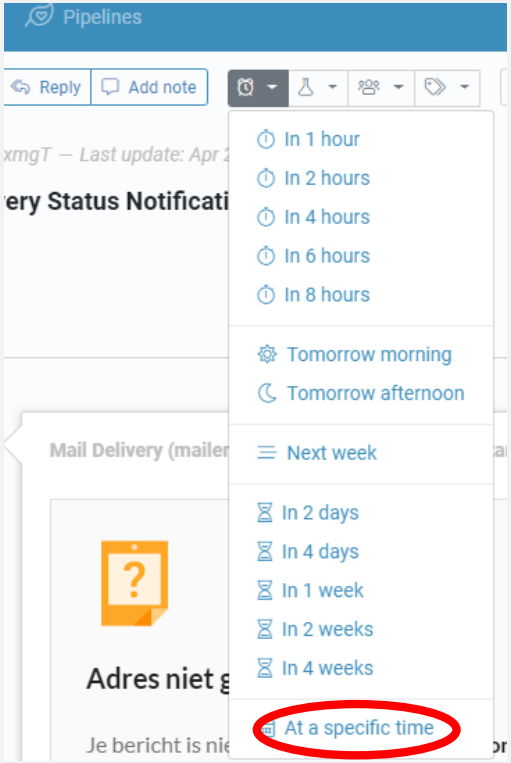


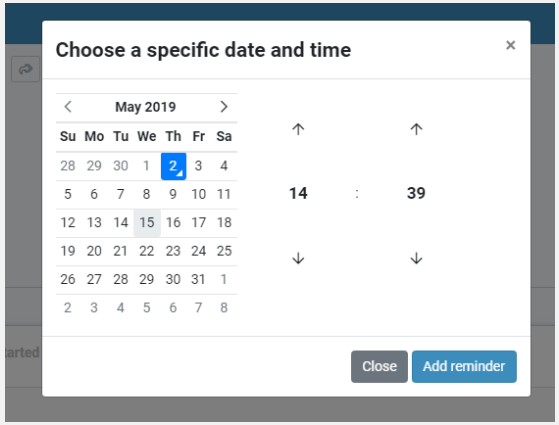
Je kunt hiermee een reminder toevoegen die naar je EIGEN MAILBOX gaat. Dit is heel handig als je bijvoorbeeld een retouraanvraag krijgt en men zegt dat men restitutie van abonnementskosten wenst. Dit kun je pas aan backoffice doorgeven zodra de status van het apparaat op “apparaat is retour” staat. Om dit in de gaten te houden kun je bijvoorbeeld voor een week later een reminder maken.

Zodra je een keuze maakt krijg je de volgende melding te zien:



Do not remove this reminder when someone replies: altijd AAN zetten.





Je kunt hiermee een reminder toevoegen die naar je eigen mailbox gaat op een specifieke datum en specifiek tijdstip. Dit zou je kunnen gebruiken voor:

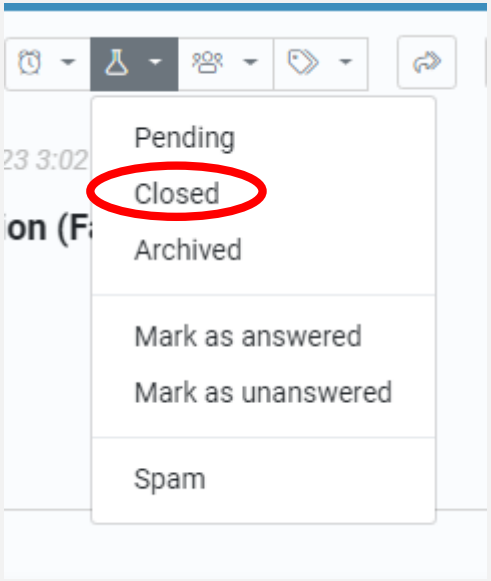
- mensen die je belooft terug te bellen n.a.v. mail, of bijvoorbeeld verzoeken tot snelle levering waarbij mensen beloven online dossier aan te vullen waarna
- het checken van het kunnen doen van een snelle levering zodra online dossier is aangevuld
- etc.

Houd er rekening mee dat er een vertraging van maximaal 30 minuten kan optreden tussen de ingestelde remindertijd en de tijd waarop de reminder in je mailbox verschijnt.

Mail die in de inbox blijft staan in lichtgrijs terwijl je deze al op “Closed” hebt gezet:

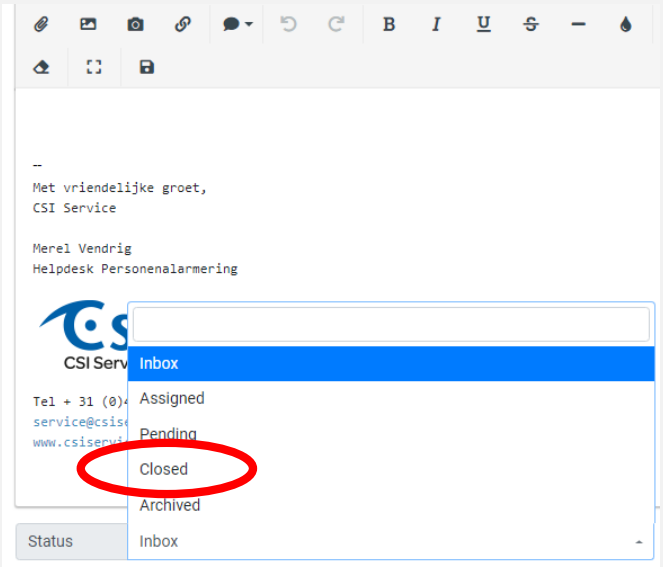
Er zijn 2 plaatsen in de mail waar je voor “Closed” kan kiezen, te weten:

Bij **inkomende mail** altijd deze gebruiken



en

Bij **uitgaande mail/beantwoorde mail** altijd deze gebruiken



- Zodra je een mail “assigned” mag je deze nooit op “closed” zetten. Indien je dit namelijk doet is het mailbericht niet meer zichtbaar bij “assigned to others”
- Indien je in een label werkt, en je drukt op de knop ”vorige” ga je nu niet meer terug naar de inbox maar blijf je in het label. Hetzelfde geld voor het filter. Belangrijk te weten is dat je de knop “vorige” in Helpmonks gebruikt en niet die in de browser ☺
- Mails staan automatisch op Assign to Anyone
- Het is niet mogelijk een preview van het mailbericht zichtbaar te maken
- Verzonden mails kun je altijd terugvinden in de map “send” (tenzij je ze verwijderd hebt)
- Mails die direct in een gelabelde map terecht komen hebben automatisch de status “closed” zodat deze niet meer in de inbox zichtbaar zijn
- Betreffende gelabelde mappen moeten dus behandeld worden, nadat je een mail behandeld hebt kun je ze OF in “trash” OF op “answered” zetten, zodat je goed in de map kunt zien welke mail je nog moet behandelen
- Standaard toepassing van de spellingcontrole in Nederlands is nog niet mogelijk
- Assigned to: altijd filter gebruiken “unanswered messages”, anders krijg je ALLES te zien