

Puzzels administrationsportal

Puzzel er en fleksibel kundekontakt- og omstillingsbordløsning baseret på cloud-teknologi. Det er en multikanal-løsning, der håndterer henvendelser via telefon, chat, e-mail, SMS og sociale medier.

Puzzels administrationsportal giver administratorer og supervisorer det værktøj, de skal bruge for at få bedre overblik over deres daglige opgaver.

I Puzzels administrationsportal kan du:

- få adgang til detaljerede rapporter over historisk statistik
- definere og opbygge tilpassede rapporter og wallboards
- monitorere kontaktcenteraktivitet i realtid
- ændre agentprofiler og oprette nye agenter her og nu
- angive åbningstider og routing i forbindelse med helligdage
- administrere tale- og lydbibliotek
- konfigurere køparametre
- aktivere medlytning på agenter
- finde og analysere opkald/optagelser/chatsamtaler/e-mails i arkivet
- håndtere udgående Dialer-kampagner
- se og vedligeholde tjenestekonfigurationer i værktøjet Call Flow
- konfigurere faner og widgets til agentapplikationen
- konfigurere/tilknytte konti/sider på sociale medier til Puzzel
- konfigurere indstillinger for webchat til brug på dine websider
- administrere kontaklisten og vidensbasen til Agent Assist

Note

I dette afsnit beskrives de fleste af de tilgængelige funktioner i Puzzels administrationsportal. Din virksomhed har brugertilpasset adgang til systemet og har muligvis ikke adgang til alle de funktioner, der beskrives.

Puzzel Administration Portal er webbaseret og kræver en pc med internetadgang og en webbrowser.

Detaljer om understøttede browsere kan findes i Puzzel Contact Center - afsnittet [Grundlæggende krav](#).

Puzzel Administration Portals hovedfunktioner er tilgængelige på tablets, for eksempel iPads.

Derudover er en Puzzel-app tilgængelig i Google Play og i Apples App Store.

Download den fulde pdf her:

[Puzzel Admin portal full pdf-
Danish.pdf](#)