

Agent Assists kontaktstyringsystem

Hvis du har adgang til siden Tjenester – Agent Assist (Services – Agent Assist), kan du se et link til kontaktstyringsystemet og måske også et link til vidensbasens administrationssystem.



Agent Assists kontaktstyringsystem

Andreas Demo 10010

Home File upload Settings Log Help

Search for contacts

Contacts

Number of contacts: 14

Name	Email	Phone	Mobile	Title
[redacted]	sv[redacted]@puzzel.com		+474191[redacted]	Boss
[redacted]sen	kje[redacted]	+472189[redacted]	+474190[redacted]	Worker
[redacted]ug	pa[redacted]@puzzel.com	+472189[redacted]	+479821[redacted]	Product Owner
[redacted]ed	me[redacted]@puzzel.com	+442037[redacted]	+447714[redacted]	Boss
[redacted]erglund	ch[redacted]@puzzel.com		+479591[redacted]	Worker
[redacted]ndnes	kri[redacted]@puzzel.com		+474191[redacted]	Big boss
[redacted]k	ve[redacted]@puzzel.com		+479849[redacted]	Worker
[redacted]er	an[redacted]@puzzel.com		+479345[redacted]	Worker
[redacted]	kje[redacted]		+479093[redacted]	Worker
[redacted]in	an[redacted]@puzzel.com	+472189[redacted]	+479821[redacted]	Product Owner
[redacted]al	me[redacted]@puzzel.com		+474702[redacted]	Worker
[redacted]	pe[redacted]		+474814[redacted]	Paal test
[redacted]tdal	ra[redacted]@puzzel.com		+474005[redacted]	
[redacted]ersrud	ch[redacted]@puzzel.com		+479572[redacted]	

I kontaktstyringsystem kan du gøre følgende:

- Uploade en fil for at tilføje/erstatte (kundens) kontakter i Agent Assist*
- Konfigurere indstillinger for import af kontakter fra FTP
- Se kontakter/søge efter kontakter
- Se importlogfilen for import af kontaktfiler

* Hvis funktionen er konfigureret, er disse kontakter også tilgængelige og søgbare i agentapplikationen under søgekilden Kunder (Customers), når agenten ønsker at foretage et udgående opkald, eller når agenten vælger at videresende til advisering eller omstille opkaldet.

Agent Assist i Puzzels agentapplikation skal bruge en kontakliste for at kunne finde den korrekte kontakt og vise den til agenten, når agenten modtager et opkald/en chatsamtale/en e-mail.

For at opkald/e-mails/chatsamtaler kan findes i arkivet og vises i Agent Assists interaktionshistorik, skal opkaldene komme fra det/de numre, der er registreret på kontakten, og e-mailene/chatsamtalerne skal komme fra den/de e-mailadresser, der er registreret på kontakten.

Opbevaringstiden for generelle oplysninger i arkivet bestemmer, hvor gamle opkald/chatsamtaler/e-mails der vises i Agent Assists interaktionshistorik.

I Agent Assists interaktionshistorik vises nogle af de oplysninger, der vedrører opkaldene/chatsamtalerne/e-mailene fra arkivet, men ikke alle detaljerne.

Kontaktfilerne kan uploades via Agent Assists kontaktstyringssystem. Alternativt kan du oprette eksport af en kontaktil som en planlagt opgave i dit CRM-system, så Puzzel f.eks. henter en kontaktil fra Puzzels FTP-server hver aften/uge.