

Agent Assists kontaktstyringssystem

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



Agent Assists kontaktstyringssystem

Andreas Demo 19010

Home File upload Settings Log Help

Search for contacts

Contacts ? Number of contacts: 14

Name	Email	Phone	Mobile	Title
Andreas Demo	sv@puzzel.com		+4741911	Boss
Andreas Demo	kje@puzzel.com	+4721891	+4741901	Worker
Andreas Demo	pa@puzzel.com	+4721891	+4798211	Product Owner
Andreas Demo	me@puzzel.com	+4420371	+4477141	Boss
Andreas Demo	ch@puzzel.com		+4795911	Worker
Andreas Demo	kri@puzzel.com		+4741911	Big boss
Andreas Demo	ve@puzzel.com		+4798491	Worker
Andreas Demo	an@puzzel.com		+4793451	Worker
Andreas Demo	kje@puzzel.com		+4790931	Worker
Andreas Demo	an@puzzel.com	+4721891	+4798211	Product Owner
Andreas Demo	me@puzzel.com		+4747021	Worker
Andreas Demo	pe@puzzel.com		+4748141	Paal test
Andreas Demo	ra@puzzel.com		+4740051	
Andreas Demo	ch@puzzel.com		+4795721	

I kontaktstyringssystem 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 kontaktlister 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 kontaktfil som en planlagt opgave i dit CRM-system, så Puzzel f.eks. henter en kontaktfil fra Puzzels FTP-server hver aften/uge.