

Søgning i kundeliste

Virksomheder kan også importere kontaktlister i Puzzel-løsningen. En liste kan indeholde oplysninger om f.eks. kunder, og ved at gøre dette vises oplysninger om henvendere i agentapplikationens henvendelsesvindue, når der kommer et opkald fra en person på listen. Dette opslag er baseret på henvenderens telefonnummer.

Agenter kan også tilføje yderligere oplysninger om registrerede henvendere under opkaldet. Disse yderligere oplysninger vises sammen med de oprindelige oplysninger, næste gang kunden ringer.

Derudover kan der på skandinaviske markeder implementeres en ekstern adresseopslagsfunktion. Dette opslag foretages i en national nummerdatabase. Svarparametre kan være fødselsdato, fornavn, efternavn, køn, husnummer, kommune, indgang, postnummer, område eller registreringstype (person, virksomhed, hybrid, ukendt). Oplysningerne præsenteres normalt i agentapplikationen under opkaldsinformation. Licensen til denne funktion omfatter 1000 opslag pr. agent pr. måned. Ved et højere antal skal der tilføjes yderligere licenser.