

## Integration af Salesforce

Puzzel-applikationen er fra starten integreret i Salesforce-miljøet. Denne indbyggede integration betyder, at Puzzels funktioner kan indføres i CRM-funktionen. Agenten kan således få adgang til et væld af kundedata, der er gemt i Salesforce, og kan samtidig også bruge Puzzels opkalds-, chat-, e-mail- og dialerfunktioner til at udføre handlinger, der drives af de data, som hentes fra CRM.

Puzzel har oprettet Single Sign-on i Salesforce, der giver agenter mulighed for nemt og hurtigt at logge på Puzzels agentapplikation, hvis de allerede er logget på Salesforce. Ved hjælp af optagelsesvisningsfunktionen kan agenterne nu se historiske chattransskriberinger og lytte til tidligere opkaldsoptagelser, der er arkiveret i Puzzel-applikationen, for at måle kundernes humør og hjælpe dem på den bedst mulige måde. Det er et passivt værktøj, der kun giver adgang til arkivet, efter at du har logget på Puzzel-applikationen.

Ethvert nyt kundemne eller enhver ny sag, der registreres i Salesforce, kan allokeres til den ledige agent af Puzzels routingmotor. Udløserne til denne mekanisme kan defineres i workflowet i Salesforce-logikapps.

Se følgende artikler i brugervejledningen:

- Brugervejledning til Salesforce
- Puzzels agentapplikation med Single Sign-on til Salesforce
- Salesforce-logikapps

For flere detaljer, download produktarket her:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)