

CRM Link

Puzzels CRM pop op-funktion kan bruges til at vise information fra CRM-systemet (eller andre systemer), der popper op for agenten, når denne modtager en henvendelse. Dette giver agenten adgang til mere detaljeret kundeinformation under samtalen, hvilket igen betyder bedre og mere personlig kundeservice.

Dette opnås ved at overføre en brugerdefineret URL-adresse til agentapplikationen. Når denne metode bruges, hentes informationen fra en webadresse, der kan kontaktes ved hjælp af en URL med indlejrede parametre. Eksempler på information, der kan medtages i den variable del af URL'en, er henvenderens nummer, kundenummer og/eller sagsnummeret.

Priselementet for pop op-funktionen i CRM vedrører kun adgang til funktionen, hvor selve integrationsarbejdet faktureres på timebasis.