

## Salesforce-integraatio

Puzzel-sovellus on integroitu valmiiksi Salesforce-ympäristöön, joten voit tuoda Puzzelin toiminnot suoraan CRM-järjestelmääsi. Asiakaspalvelijalla on käytössään Salesforcen kattavat asiakastiedot, ja samalla hän voi hyödyntää CRM-järjestelmästä haettuja tietoja Puzzelin puheluissa, chatissa, sähköpostissa ja Dialler-toiminnossa.

Puzzel käyttää Salesforceen kertakirjautumista (SSO), joten Salesforceen kirjautuneet asiakaspalvelijat voivat kirjautua saumattomasti myös Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään. Record Viewer -toiminnon avulla asiakaspalvelijat voivat tarkastella aiempien chat-keskustelujen litterointeja ja kuunnella Puzzel-sovellukseen arkistoituja aiempia puhelutallenteita. Näin he voivat arvioida asiakkaan mielialaa ja auttaa heitä parhaalla mahdollisella tavalla. Kyseessä on passiivinen työkalu, jonka avulla pääset tutkimaan arkiston sisältöä kirjaututtuasi Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään.

Kaikki Salesforceen rekisteröidyt uudet liidit tai asiakastapaukset voidaan osoittaa vapaalle asiakaspalvelijalle Puzzelin reititysmoduulilla. Reitityksen asetukset määritetään Salesforce Logic -sovellusten työnkulussa.

Lue lisää seuraavista käyttöoppaan artikkeleista:

- Salesforcen käyttöopas
- Kertakirjautuminen (SSO) Puzzel-asiakaspalvelujärjestelmään Salesforceen
- Salesforce Logic -sovellukset

Lisätietoja saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)