

Puzzel administrasjons portal

Puzzel er en fleksibel kontaktsenter- og sentralbordløsning basert på skyteknologi. Det er en flerkannelsløsning som håndterer henvendelser på telefon, chat, e-post, SMS og sosiale nettverk.

Puzzel administrasjonsportal gir administratorer og ledere det verktøyet de trenger for å få bedre kontroll over sine daglige operasjoner.

I Puzzel administrasjonsportal kan du :

- få tilgang til detaljerte statistikkrapporter
- definere og lage skreddersydde rapporter og wallboard
- overvåke aktiviteten til kontaktsenteret i sanntid
- endre agentprofiler og klargjøre nye agenter umiddelbart
- angi åpningstider og helligdagsruting
- administrere lydfiler
- konfigurere køparametere
- utføre medlytt av agenter
- finne og analysere samtaler/lydopptak/chatte/e-post i arkivet
- administrere utgående Dialer-kampanjer
- se og vedlikeholde tjenestekonfigurasjonen(e) i Call Flow Tool
- konfigurere faner og widgeter for agentapplikasjonen
- konfigurere sosiale medier-kontoer/-sider og koble dem til Puzzel
- konfigurere innstillinger for webchat som skal brukes på nettsidene
- administrere kontaktliste og kunnskapsbase for Agent Assist

Note

I denne delen beskrives mesteparten av den tilgjengelige funksjonaliteten i Puzzel administrasjonsportal. Firmaet ditt har en tilpasset tilgang til systemet og det er ikke sikkert de har tilgang til alle beskrevne funksjoner.

Puzzel administrasjonsportal er webbasert og krever en PC med internettilgang og en nettleser. Mer informasjon om støttede nettlesere finner du i delen Puzzel kontaktsenter – [Grunnleggende krav](#).

Hovedfunksjonene i Puzzel administrasjonsportal er tilgjengelige på nettbrett, for eksempel iPad-er. I tillegg finnes det en Puzzel-app på Google Play og Apples App Store.

last ned full pdf her:

[Admin Portal Full Pdf-
Norwegian.pdf](#)