

## Agent Assist Contact Management System

Hvis du har tilgang til siden Tjenester – Agent Assist, vil du se koblingen til Kontaktadministrasjonssystem / Contact Management System og eventuelt koblingen til Administrasjonssystem for kunnskapsbasen / Knowledgebase Management System.



### Kontaktadministrasjonssystem for Agent Assist

Andreas Demo 10010

Home File upload Settings Log Help

Search for contacts

**Contacts ?** Number of contacts: 14

Name	Email	Phone	Mobile	Title
sv	sv@puzzel.com		+474191	Boss
ksen	kj@puzzel.com	+472189	+474190	Worker
aug	pa@puzzel.com	+472189	+479821	Product Owner
ted	ma@puzzel.com	+442037	+447714	Boss
erglund	ch@puzzel.com		+479591	Worker
ndnes	kri@puzzel.com		+474191	Big boss
nk	ve@puzzel.com		+479849	Worker
ec	an@puzzel.com		+479345	Worker
	kj@puzzel.com		+479093	Worker
lin	an@puzzel.com	+472189	+479821	Product Owner
al	ma@puzzel.com		+474702	Worker
	pe@puzzel.com		+474814	Paal test
tdal	ra@puzzel.com		+474005	
ersrud	ch@puzzel.com		+479572	

I kontaktadministrasjonssystemet kan du gjøre følgende:

- Laste opp en fil for å legge til / erstatte (kunde-)kontaktene i Agent Assist\*
- Konfigurere innstillinger for FTP-import av kontakter
- Se kontakter / søke etter kontakter
- Se importloggen for kontaktfilen

\* Hvis konfigurert er disse kontaktene også tilgjengelige og søkbare i agentapplikasjonen som søkekilde Kunder når agenten ønsker å foreta et utgående anrop, eller når man velger Sett over for å foreta et spørreanrop eller sette over samtalen.

Agent Assist i Puzzels agentapplikasjon trenger en kontaktliste for at riktig kontakt skal bli funnet og vist til agenten når agenten mottar et anrop, en chat eller en e-post.

For at systemet skal kunne finne samtaler og e-poster/chatter i Arkiv og vise det dem i interaksjonsloggen i Agent Assist, må anropene komme fra nummeret (-erne) som er registrert på kontakten, og e-postene/chattene må være fra e-postadressen(e) som er registrert på kontakten.

Lagringstiden for generell informasjon i arkivet bestemmer hvor gamle samtaler/chatter/e-poster som skal vises i

interaksjonsloggen i Agent Assist.

Interaksjonsloggen i Agent Assist viser noe av informasjonen relatert til samtaler/chatte/e-post fra arkivet, men ikke alle detaljer.

Kontaktfilen(e) kan lastes opp i kontaktadministrasjonssystemet for Agent Assist, eller du kan planlegge en eksport av kontaktfiler fra CRM-systemet, slik at Puzzel kan hente en kontaktfil fra Puzzels FTP-server, for eksempel hver natt/uke.