

Søk i kundeliste

Organisasjoner kan også importere kontaktlister til Puzzel-løsningen. Listen kan inneholde opplysninger om for eksempel kunder, og denne informasjonen om innringerne kan vises i agentapplikasjonens henvendelsesvindu når det kommer et anrop fra noen på listen. Dette oppslaget er basert på innringerens telefonnummer.

Agenter kan også legge til tilleggsinformasjon om registrerte innringere under samtalen. Denne tilleggsinformasjonen vises sammen med den opprinnelige informasjonen neste gang kunden ringer.

I tillegg kan eksternt adresseoppslag implementeres i skandinaviske markeder. Dette oppslaget gjøres i en nasjonal nummerdatabase. Svarparametere kan være fødselsdato, fornavn, etternavn, kjønn, husnummer, kommune, inngang, postnummer, område eller type opplysning (person, bedrift, hybrid, ukjent). Informasjonen presenteres normalt i agentapplikasjon under samtaledetaljer. Lisensen for denne funksjonaliteten inkluderer 1000 oppslag per agent per måned. For høyere volumer må det legges til flere lisenser.