

Salesforce-integrasjon

Puzzel-applikasjonen har innebygd integrasjon med Salesforce-miljøet. Med den innebygde integrasjonen kan du ta med deg Puzzel-funksjonene inn i CRM-systemet. Agenten har ikke bare tilgang til et vell av kundedata lagret i Salesforce; han eller hun kan også bruke Puzzels telefoni-, chat-, e-post- og Dialer-funksjoner til å utføre handlinger drevet av dataene hentet fra CRM-et.

Puzzel har opprettet en enkel pålogging i Salesforce som gjør det mulig for agenter å logge seg sømløst på Puzzels agentapplikasjon hvis de allerede har logget seg på Salesforce. Ved hjelp av funksjonen Record Viewer kan agentene nå se historiske chatutskrifter og lytte til opptak av tidligere samtaler arkivert i Puzzel-applikasjonen for å lodde stemningen blant kundene og hjelpe kundene på best mulig måte. Dette er et passivt verktøy som ganske enkelt gir deg tilgang til arkivet etter at du har legitimert deg i Puzzel-applikasjonen.

Alle nye kundeemner eller saker som er registrert i Salesforce, kan tildeles en tilgjengelig agent av Puzzels rutingmotor. Utløserne for denne mekanismen kan defineres i arbeidsflyten for Salesforce Logic Apps.

Se følgende artikler i brukerhåndboken:

- Brukerveiledning for Salesforce
- Enkel pålogging på Puzzels agentapplikasjon i Salesforce
- Salesforce Logic Apps

Last ned produktarket her for mer informasjon:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)