

Forbindelse til CRM-systemet

Ved hjelp av popupfunksjonen i Puzzel kan man få opp informasjon fra CRM-systemet (eller andre systemer) som agenten kan ha nytte av, i et popupvindu. Dette gir agenten tilgang til mer detaljert kundeinformasjon under samtalen, noe som igjen betyr bedre og mer personlig kundeservice.

Dette oppnås ved å sende en tilpasset URL til agentapplikasjonen. Når du bruker denne metoden, blir informasjonen hentet fra en webfrontend som kan anropes ved hjelp av en URL med innebygde parametere. Eksempler på informasjon som kan inkluderes i den variable delen av URL-en, er innringerens nummer, kundenummer og/eller saksnummer.

Priselementet for CRM-popupen gjelder bare for tilgang til funksjonaliteten; integreringsarbeid faktureres på timebasis.