

## Puzzel Administratieportaal

Puzzel is een oplossing voor flexibel klantcontact en telefooncentrales gebaseerd op cloud-technologie. Het is een meerkanaalse oplossing die telefoon-, chat-, e-mail-, SMS- en sociale netwerkverzoeken afhandelt.

Het Puzzel Administratieportaal geeft beheerders en toezichthouders de tools die ze nodig hebben om meer controle te krijgen over hun dagelijkse werkzaamheden.

In het Puzzel Administratieportaal kunt u:

- Toegang krijgen tot gedetailleerde, historische, statistische rapporten
- Aangepaste rapporten en wallboards instellen en bouwen.
- Activiteiten in contactcentra in real-time bewaken
- Profielen van vertegenwoordigers wijzigen en direct in nieuwe vertegenwoordigers voorzien.
- Openingstijden en vakantieroosters vaststellen
- Audio en IVR-catalogus beheren
- Wachtrij-parameters instellen
- Stille bewaking uitvoeren op vertegenwoordigers
- Gesprekken/opnames/chats/e-mails in het Archief zoeken en analyseren
- Uitgaande Dialler-campagnes beheren
- Uw serviceinstelling(en) in Call Flow Tool bekijken en onderhouden
- Tabbladen en widgets configureren voor de Applicatie voor Vertegenwoordigers
- Social media-accounts/-pagina's met Puzzel instellen/verbinden
- De instellingen voor webchat bepalen die op uw webpagina's moeten worden gebruikt
- Contactlijst van het Hulpmiddel voor Vertegenwoordigers en de Kennisdatabase beheren

### Note

In dit hoofdstuk wordt het grootste deel van de beschikbare functionaliteiten in Puzzel Administratieportaal beschreven. De toegang van uw bedrijf tot het systeem is aangepast, waardoor u mogelijk geen toegang heeft tot elke beschreven functie.

Puzzel Administratieportaal is web-based en heeft een PC met internettoegang en een webbrowser nodig. Details over ondersteunde browsers zijn te vinden in het onderdeel - [Basisvereisten](#) van het Puzzel Contactcentrum.

De belangrijkste functies van de Puzzel Administratieportalen zijn ook beschikbaar op tablets, bijvoorbeeld iPads. Daarnaast is er een Puzzel-app beschikbaar in Google Play en in Apple's App Store.