

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.