

Agent Assist Contact Management System

Als u toegang heeft tot de pagina Services van de Applicatie voor Vertegenwoordigers ziet u de link naar het Contact Management systeem en eventueel de link naar het Kennisdatabase Management systeem.



Het Contact Managementsysteem van de Applicatie voor Vertegenwoordigers

Andreas Demo 19010

Home File upload Settings Log Help

Search for contacts

Contacts ? Number of contacts: 14

Name	Email	Phone	Mobile	Title
sv...	sv...@puzzel.com		+474191...	Boss
ksen	kj...	+472189...	+474190...	Worker
aug	pa...@puzzel.com	+472189...	+479821...	Product Owner
ted	me...@puzzel.com	+442037...	+447714...	Boss
erglund	ch...@puzzel.com		+479591...	Worker
ndnes	kri...@puzzel.com		+474191...	Big boss
kk	ve...@puzzel.com		+479849...	Worker
er	an...@puzzel.com		+479345...	Worker
	kj...		+479093...	Worker
in	an...@puzzel.com	+472189...	+479821...	Product Owner
al	me...@puzzel.com		+474702...	Worker
	pe...		+474814...	Paal test
tdal	ra...@puzzel.com		+474005...	
ersrud	ch...@puzzel.com		+479572...	

In het Contact management systeem, kunt u:

- Een bestand uploaden om de (klant)contacten in applicatie* toe te voegen/te vervangen
- Instellingen bepalen voor FTP import van contacten
- Contacten inzien/zoeken
- Het contactbestand "logboek importeren" inzien

* Indien ingesteld, zijn deze contacten ook beschikbaar en doorzoekbaar in de applicatie als zoekbron "Klanten" wanneer de vertegenwoordiger een uitgaand gesprek wil voeren of wanneer hij kiest voor "Doorsturen" om het gesprek te raadplegen of door te verbinden.

Hulp voor Vertegenwoordigers in de applicatie voor vertegenwoordigers van Puzzel heeft een contactlijst nodig zodat de juiste **contactpersoon** kan worden gevonden en getoond aan de vertegenwoordiger wanneer deze een oproep/chat/email ontvangt.

Om oproepen en e-mails/chats in het archief te kunnen vinden en in de **interactiegeschiedenis** van het Hulpmiddel van Vertegenwoordigers te kunnen tonen, moeten de oproepen afkomstig zijn van het/de nummer(s) die op het contact zijn geregistreerd en de e-mails/chats afkomstig zijn van het/de e-mailadres(sen) die op het contact zijn geregistreerd.

De opslagtijd voor Algemene informatie in het Archief bepaalt hoe oud gesprekken/chats/e-mails die zullen verschijnen in de

Interactiegeschiedenis van het Hulpmiddel van Vertegenwoordigers.

De Interactiegeschiedenis van het Hulpmiddel van Vertegenwoordigers toont een deel van de informatie met betrekking tot gesprekken/chats/e-mails uit het Archief, maar niet alle details.

Het (de) contactbestand(en) kan (kunnen) worden geüpload in het Contact Managementsysteem van de Applicatie voor Vertegenwoordigers of u kunt een contactbestand exporttaak plannen vanuit uw CRM-systeem zodat Puzzel een contactbestand kan ophalen van Puzzels FTP-server, bijv. elke nacht/week.