

Puzzel – Administrationsportal

Puzzel är en flexibel kontaktcentertjänst som produceras i molnet. Lösningen är flerkanalig och hanterar förfrågningar per telefon, chatt, e-post, sms och sociala nätverk.

Puzzels Administrationsportal ger administratörer och arbetsledare det verktyg de behöver för att få bättre kontroll över den dagliga verksamheten.

I Puzzels Administrationsportal kan du:

- Få tillgång till detaljerade historiska statistikrapporter
- Definiera och skapa anpassade rapporter och wallboards
- Övervaka kontaktcenteraktiviteter i nutid
- Ändra i agentprofiler och skapa nya agenter direkt
- Ange öppettider och vidarekoppling vid semester
- Hantera ljud och IVR-katalog
- Konfigurera köparametrar
- Aktivera medlyssning av agenter
- Hitta och analysera samtal/inspelningar/chattar/e-postkonversationer i arkivet
- Hantera utgående Dialler-kampanjer
- Se och underhålla din tjänsts konfigurationer i Call Flow Tool
- Konfigurera flikar och widgetar för agentapplikationen
- Konfigurera/ansluta konton/sidor på sociala medier till Puzzel
- Konfigurera inställningar för webbchatt som ska användas på webbsidorna
- Hantera kontaktlistor för Agent Assist och Knowledgebase

Note

I den här guiden beskrivs de flesta av funktionerna som är tillgängliga i Puzzels Administrationsportal. Eftersom ditt företags åtkomst till systemet är kundanpassat har du kanske inte åtkomst till alla funktioner som beskrivs.

Puzzels Administrationsportal är webbaserad och förutsätter tillgång till en dator med internetuppkoppling och en webbläsare.

Information om vilka webbläsare som stöds hittar du under [Puzzel Kontaktcenter — Basic requirements](#).

Puzzels Administrationsportals huvudfunktioner kan användas på pekplattor, exempelvis iPads. En Puzzel-app kan även hämtas från Google Play och Apples App Store.

ladda ner hela pdf här:

[Puzzel Admin Portal full pdf-Swedish.pdf](#)