

Agent Assist Contact Management System

Om du har tillgång till sidan Services Agent Assist ser du länken till kontakthanteringssystemet och eventuellt länken till Knowledgebase Management-systemet.



Agent Assist Contact Management system

Andreas Demo 10010

Home File upload Settings Log Help

Search for contacts

Contacts Number of contacts: 14

Name	Email	Phone	Mobile	Title
Andreas Demo	sv@puzzel.com		+474191	Boss
Andreas Demo	kje@puzzel.com	+472185	+474190	Worker
Andreas Demo	pa@puzzel.com	+472185	+479821	Product Owner
Andreas Demo	ma@puzzel.com	+442037	+447714	Boss
Andreas Demo	ch@puzzel.com		+479591	Worker
Andreas Demo	kri@puzzel.com		+474191	Big boss
Andreas Demo	ve@puzzel.com		+479849	Worker
Andreas Demo	an@puzzel.com		+479345	Worker
Andreas Demo	kje@puzzel.com		+479093	Worker
Andreas Demo	an@puzzel.com	+472185	+479821	Product Owner
Andreas Demo	me@puzzel.com		+474702	Worker
Andreas Demo	pe@puzzel.com		+474814	Paal test
Andreas Demo	ra@puzzel.com		+474005	
Andreas Demo	ch@puzzel.com		+479572	

I kontakthanteringssystemet kan du:

- Ladda upp en fil för att lägga till/ersätta (kundens) kontakter i Agent Assist*
- Konfigurera inställningar för FTP-import av kontakter
- Se kontakter/söka efter kontakter
- Se importloggen för kontaktfilen

* Om de är konfigurerade är dessa kontakter också tillgängliga och sökbara i agentapplikationen som sökkälla Customers när agenten vill ringa ett utgående samtal eller när du väljer att vidarebefordra till konsult eller vidarekoppla samtalet.

Agent Assist i Puzzel Agent-applikationen behöver en kontaktlista så att rätt kontakt kan hittas och visas för agenten när agenten får ett samtal/chatt/e-post.

För att kunna hitta samtal och e-postmeddelanden/chattar i arkivet och visa det i Agent Assists interaktionshistorik måste samtalen komma från de nummer som är registrerade på kontakten och e-postmeddelandena/chattarna måste komma från den/de e-postadress(er) som är registrerad(e) på kontakten.

Lagringstiden för allmän information i arkivet avgör hur gamla samtal/chattar/e-postmeddelanden som ska visas i Agent Assists interaktionshistorik.

Agent Assists interaktionshistorik visar en del av informationen relaterad till samtal/chattar/e-post från arkivet, men inte all

information.

Kontaktfilerna kan laddas upp i agenthjälpens kontakthanteringssystem, eller så kan du schemalägga en kontaktfilexportuppgift från ditt CRM-system, så att Puzzel kan hämta en kontaktfil från Puzzels FTP-server, exempelvis varje natt/vecka.