

Kundlistasökning

Organisationer kan även importera kontaktlistor i Puzzels lösning. Listan innehåller information om exempelvis kunder, och efter importen visas information om uppringare i Agentapplikationens förfrågningsfönster när det finns ett inkommande samtal från någon på listan. Denna sökfunktion är baserad på uppringarens telefonnummer.

Agenter kan även lägga till tilläggsinformation om registrerade uppringare under samtalets gång. Denna tilläggsinformation visas tillsammans med den ursprungliga informationen nästa gång kunden ringer.

På skandinaviska marknader kan dessutom en extern adressuppslagningsfunktion implementeras. Denna sökning görs i en nationell nummerdatabas. Svarsparametrar kan vara födelsedatum, förnamn, efternamn, kön, husnummer, kommun, ingång, postnummer, område eller posttyp (person, företag, hybrid, okänd). Informationen visas vanligtvis i Agentapplikationen under samtalsinformation. Licensen för den här funktionen innehåller 1 000 uppslag per agent och månad. För högre volymer måste ytterligare licenser läggas till.