

Integrering av Salesforce

Puzzel-applikationen är inbyggd i Salesforce-miljön. Denna inbyggda integration innebär att du kan ta med Puzzels funktioner till CRM. Agenten kan både komma åt en mängd kunddata som lagras i Salesforce, och kan även använda Puzzels samtals-, chatt-, e-post- och uppringningsfunktionalitet för att utföra åtgärder, drivna av data som hämtats från CRM.

Puzzel har skapat en SSO i Salesforce som gör att agenterna sömlöst kan logga in på Puzzels Agentapplikation om de redan har loggat in på Salesforce. Med inspelningsvyns funktioner kan agenterna nu se historiska chattavskrifter och lyssna på tidigare samtalsinspelningar arkiverade i Puzzel-applikationen för att mäta kundhumöret och hjälpa dem på bästa möjliga sätt. Det är ett passivt verktyg som helt enkelt ger åtkomst till arkivet efter att agenten har autentiserat sig i Puzzel-applikationen.

Alla nya leads eller fall som är registrerade i Salesforce kan tilldelas den tillgängliga agenten av Puzzels routingmotor. Utlösarna för den här mekanismen kan definieras i arbetsflödet för Salesforce Logic-appar.

Se följande artiklar i bruksanvisningen:

- Bruksanvisning för Salesforce
- Puzzel Agent Application SSO i Salesforce
- Salesforce Logic-appar

För mer information, ladda ner produktbladet här:

[Salesforce Partner sheet.pdf](#)