

## CRM-länk

Puzzels CRM-popupfunktion kan användas för att visa information från CRM-systemet (eller andra system) i ett popupfönster för agenten när denne tar emot ett samtal. Detta gör att agenten får tillgång till mer detaljerad kundinformation under samtalet, vilket i sin tur innebär bättre och mer personlig kundservice.

Detta görs genom att en anpassad URL skickas till Agentapplikationen. Vid användning av denna metod hämtas informationen från en webbaserad front-end som kan anropas med hjälp av en URL med inbäddade parametrar. Exempel på information som kan inkluderas i den variabla delen av URL:en är uppringarens nummer, kundnumret och/eller ärendenumret.

Prisangivelsen för CRM Popup är endast för själva funktionen – integrationsarbete faktureras på timbasis.