

## Battlecard Puzzel

Uden at skrive en hel roman så udfyld nedenstående punkter. Det skal bruges til en præsentation for salg, så fokuser på det positive og ikke hvor udfordringerne ligger.

Vi skal gerne på alle vores kontaktcenterløsninger have lavet et battlecard som sælgerne kan sammenligne de forskellige løsninger ud fra.

Udfyld nedenstående, så finder vi en powerpoint vi kan smide det ind i.

Leverandør navn: Puzzel

Hovedkontor: Oslo

Type af cloud løsning: Private cloud eller Public cloud (i Azure) – begge er multi-tenant

Henvendelses kanaler: Voice, chat, Email, Trustpilot, Facebook, Whatsapp, SMS

Integrations muligheder:

CRM-systemer som standard løsninger (Salesforce og MS Dynamics)

URL popup (CRMpop) kan konfigureres mod en Webservice (medtager A-nummer/kundenummer indtastning m.m.)

REST API kan køres mod andre systemer

Udviklingsmuligheder: Egne widgets kan bygges

Standard funktioner:

- Forventet vVentetid i kø.
- Placering i kø
- Callback
- Ventemusik, mulighed for egen musik
- Optagelse af samtale
- Dashboard
- Statistik rapporter
- CDR i Arkiv
- Katalog (intern telefonbog)
- Azure integration med AD lookup
- Teams presence

Udvidede funktioner:

- AI / ChatGBT
- Chatbot/chatbot integration
- Bring your own bot
- Voicebot/voicebot integration
- WFM
- PCM (ticketing)

Service vinduer: Hver anden tirsdag:

Puzzel Contact Center & Puzzel Case Management 20:00 - 02:00 CET

Puzzel Digital Engagement US Cloud 02:00 - 03:00 CET

<https://help.puzzel.com/announcements/scheduled-maintenance-windows>