

Agent Assist

Agent Assist er en integreret widget i agentapplikationen, som gør det lettere for kontaktcenterets agenter at besvare kundehenvendelser, der kommer fra forskellige kanaler, på en mere effektiv måde. På nuværende tidspunkt tilbyder Puzzel Agent Assist-funktionen for henvendelser, der kommer via webchat, indgående telefonopkald, SMS og e-mail.

For at agenterne kan besvare henvendelserne på den bedst mulige måde, vejleder Agent Assist agenterne ved at vise alle kundeoplysninger på ét sted, så agenten kan bruge dem til at finde det rigtige svar.

Agent Assist leveres som standard med to grundkomponenter:

1. Kontaktkort
2. Interaktionshistorik

Agent Assist fås desuden med tre yderligere komponenter, der kan tilkøbes:

1. Transskribering med naturlig sprogforståelse (NLU) og udeladelse af følsomme data i chathistorikken
2. Chatbotforslag
3. Vidensbaseforslag

Note

Automatiske forslag er kun tilgængelige i pakken med interaktionsanalyse og i chatkanalen.

Grundkomponenterne udgør fundamentet i Agent Assist, mens tilføjelseskomponenterne tilfører ekstra funktionalitet, der øger mulighederne og anvendeligheden, så du bliver i stand til at betjene dine kunder på en mere effektiv måde.

download den fulde pdf her:

[AA full pdf-
Danish.pdf](#)