

## Avancerede funktioner

Puzzels avancerede modul til interaktionsanalyse er baseret på kunstig intelligens. Det indeholder tre tilføjelseskompponenter samt en oplevelsesindikator og en intelligent transskribering, der genkender og frasorterer følsom information og dermed beskytter kundens integritet.

Der er følgende tre tilføjelseselementer:

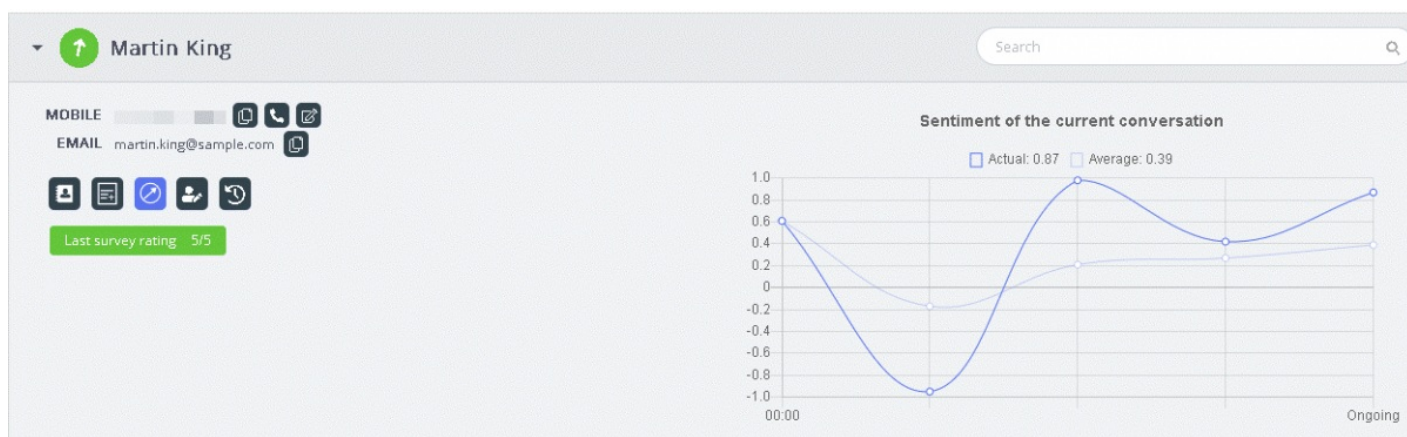
- Chatbot
- Transskriberinger
- Videnbase

Forslag fra disse tre kilder forbedrer og beriger agentens mulighed for at levere en tilfredsstillende kundeservice.

Før vi går i dybden med tilføjelseselementerne, skal vi kigge nærmere på de vigtigste ændringer i grundfunktionerne, der følger med interaktionsanalysen. De værdiskabende funktioner, der er inkluderet i dette modul, er oplevelsesindikatoren i kontaktkortet og den anonymiserede interaktionshistorik.

### Analyse af kundeoplevelsen

En grafisk fremstilling af kundens oplevelse vises for alle interaktioner, så du kan få en fornemmelse af, hvor tilfreds kunden er. Det er en hjælp for dig, når du er i dialog med kunden i en igangværende henvendelse. Ikonets baggrundsfarve viser kundens oplevelse: Grøn er positiv, gul er neutral, og rød er negativ. Pilen i ikonet angiver tendensen.



Der udføres to typer analyser her:

1. Analyse af den umiddelbare interaktion ["Faktisk" (Actual)]
2. Analyse af hele interaktionen, siden den blev igangsat ["Gennemsnit" (Average)]

Grafen "Faktisk" (Actual) er baseret på kundens umiddelbare oplevelse, og grafen "Gennemsnit" (Average) er baseret på den samlede dialog siden igangsættelsen, og resultatet er en samlet værdi. Det vises for at sikre, at analysen udføres som en helhed.

#### Note

Den nyeste tilfredshedsmåling er fremhævet på kontaktkortet, så du kan få et hurtigt indtryk af kundens oplevelse.

### Visning af tekster

Hvis du anvender den avancerede Agent Assist-funktion, anonymiseres teksterne, så de personlige oplysninger, der bliver nævnt, er skjult. Når du klikker på funktionen "Vis tekst" (View transcript), får du vist den anonymiserede historik, der er

tagget med de søgeord og udtryk, der danner grundlag for forslag ved en lignende henvendelse.

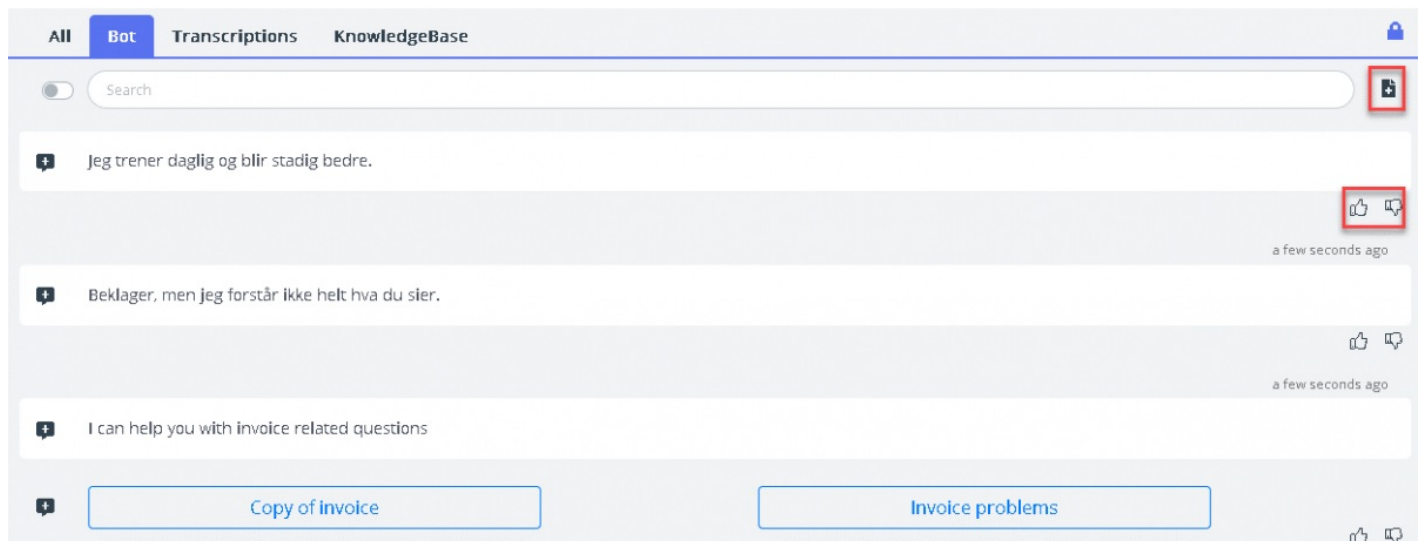
## Chatbotforslag

Forslagene fra chatbotten kan enten være automatiske eller baseret på en manuel søgning. De automatiske forslag er et resultat af, hvordan chatbotten forstår henvendelsen. Hvis forslagene ikke er relevante for henvendelsen, kan du vælge at udføre en manuel søgning i søgefanen.

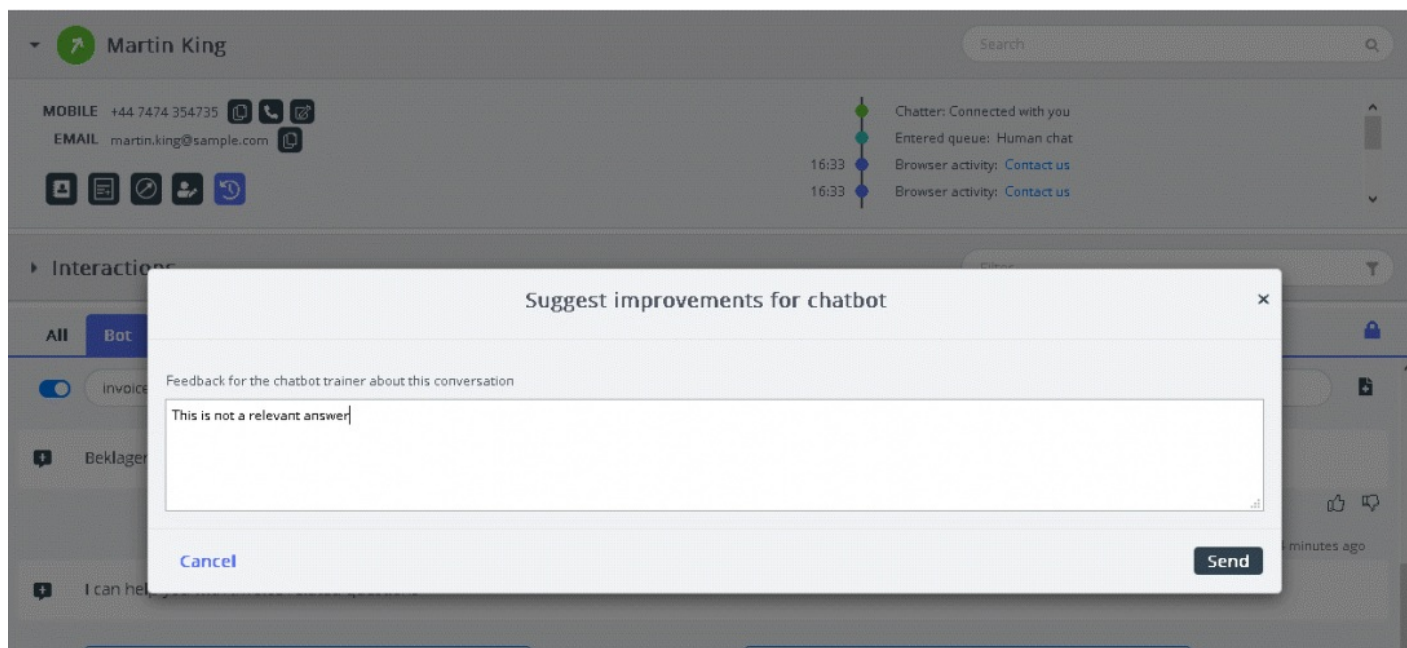
### Automatiske chatbotforslag

Du kan få automatiske forslag til kundedialogen fra chatbotten. Alle indgående beskeder fra kunden sendes automatisk til chatbotten, så den kan give dig forslag. Svarene fra chatbotten kan være af en af følgende fire typer:

- Tekstsva
- Svarmenuer (så du kan vælge mellem flere valgmuligheder)
- Links
- Handler (udførelse af handler via integrationer)

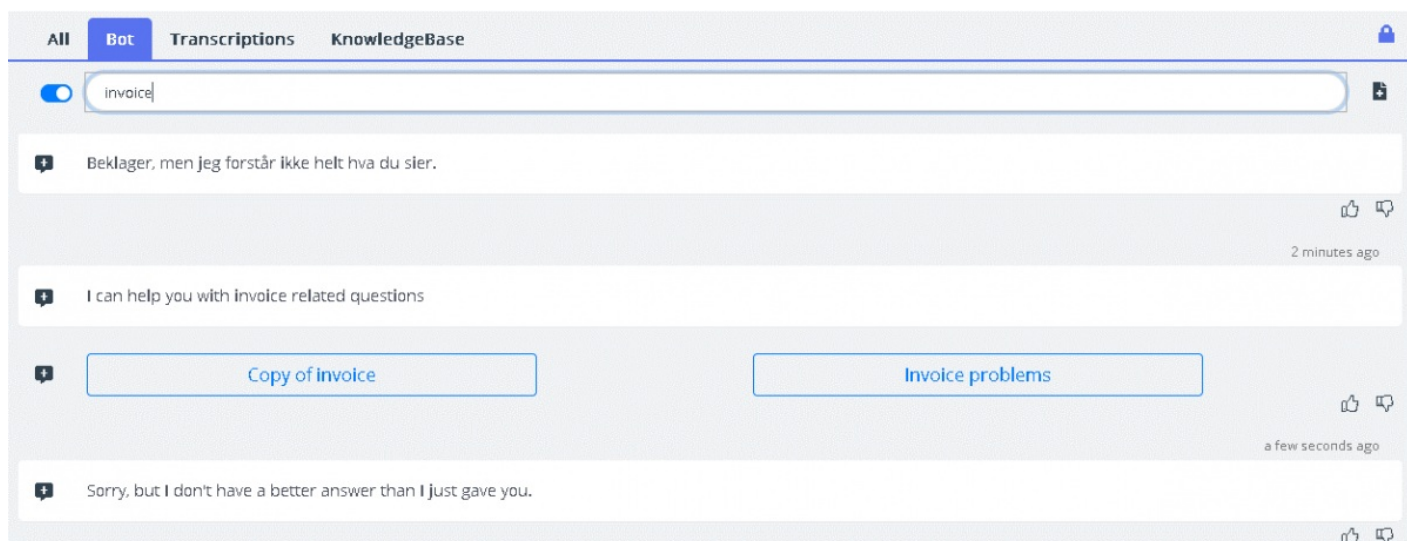


for at give feedback til chatbottræneren. Det bidrager til at analysere og forbedre søgeresultaterne fra chatbotten. Du kan også sende forslag til chatbottræneren med nye artikler, der bør inkluderes inden for et bestemt emne, ved at klikke på ikonet ved siden af søgefeltet. Der åbnes et nyt vindue, hvor du kan indtaste din feedback og sende den til chatbottræneren.



## Manuel søgning

Du kan også foretage en manuel søgning efter forslag. Bemærk dog, at manuel søgning midlertidigt deaktiverer den automatiske søgning. Der udføres ikke flere automatiske søgninger, før du slår knappen til venstre for søgefeltet til igen.



Svarforslagene fra chatbotten kan sendes til kundens chatvindue ved hjælp af pilen til venstre for den foreslåede besked. Det sender forslaget til chatvinduet, hvor du efter behov kan redigere svaret, før du sender det til kunden. Svarmenuerne her kan også sendes til kundechatvinduet, men det er ikke muligt at redigere dem.

## Transskriptioner

Dette er forslag fra den anonymiserede historik for en lignende henvendelse. De hjælper dig med at besvare henvendelser af en lignende type hurtigere. Du kan åbne den hele teksten ved at klikke på den. Matchende søgeord vises som fremhævet tekst, og du kan filtrere hele samtalen ved hjælp af fri tekst, så du kan finde bestemte dele af samtalen.

All Bot **Transcriptions** KnowledgeBase

Search

4 minutes ago

[...] I need \*\* cancel \*\* subscription [...]

3 minutes ago

[...] I need help with invoice [...]

3 minutes ago

[...] \*\*\*\*\* \* question about invoice [...]

## Vidensbase

Under en igangværende chat kan du modtage forslag til en kundehenvendelse fra vidensbasen. Henvendelsen analyseres automatisk, så du får de bedst matchende forslag fra vidensbasens indhold. Du får vist en liste med de tre mest relevante artikler, som du kan læse og bruge. Du kan derefter bruge en eller flere af disse artikler til at besvare kundehenvendelsen ved at klikke på ikonet , og du kan foretage ændringer, før du sender indholdet til kunden.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

I'm locked out of my account, what do I do?

If you enter the wrong password more than three times your account will be locked until the password has been reset. You can do this yourself by using the "Forgot password / Need new password" from the login window in the client. Enter your email or phone number which is registered on your user and a one time password will be sent either by email or sms depending on what you enter. If this doesn't work it may be that there isn't registered any phone number or email address on your user. Please contact your local administrator if this needs to be done. You can also get help from your local administrator to reset your password.

wrong password password account reset your password password will If you enter the wrong password forgot password locked until the password need new password enter your email or phone number which is register you can do this yourself by using the what do i do please contact your local administrator if this ne you can also get help from your local administrato than three times your account will from the login window in the client that there isn't registered any phone number or em sent either by email or sms depending on what you If this doesn't work it may been reset I'm locked out of my account done

Hvis artiklen fra vidensbasen indeholder vedhæftede filer, kan agenten downloade de pågældende filer ved at klikke på dem. Agenterne kan også gøre den vedhæftede fil tilgængelig for kunden ved at klikke på ikonet for kopiering af link og indsætte linket i et chatvindue, en e-mail eller en SMS. Kunden har mulighed for at se dokumentet via linket, som automatisk udløber efter 48 timer.



**Martin King**

MOBILE +44 7474 354735  
EMAIL martin.king@sample.com

ORGANIZATION ABC  
DEPARTMENT Marketing  
WORKING TITLE Author

### Interactions

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
▶	02-07-2020	Jay	Human chat	a few seconds
▶	02-07-2020			a few seconds
▶	01-07-2020	Jay	Human chat	21 hours
▶	00-06-2020			a few seconds
▶	04-06-2020	Jay	Callout	a few seconds
▶	04-06-2020	Ian	Callout	a few seconds

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

Call us and we will help you find the best deal.

[2] best deal.docx another deal.docx

Hvis Knowledgebase-artiklen har tilknyttede artikler tilknyttet, vil agenterne kunne se dem ved at klikke på det element, der vises i listevisningen. Tællingen inden for parenteser angiver antallet af artikler, der findes på listen.

The screenshot shows the KnowledgeBase interface. At the top, there are tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'KnowledgeBase'. Below the tabs is a search bar with a toggle switch on the left and a search icon on the right. The search bar contains the text 'Search'. Below the search bar, there is a list of articles. The first article is 'Article 2' with a plus icon. The second article is 'And here is article 2' with a document icon. The third article is 'Article 1' with a list icon. A blue box highlights the 'Article 1' entry, and a blue arrow points to it from the left.

Du kan også bruge søgefeltet i vidensbase-panelet til manuelt at søge efter en artikel. Da manuel søgning deaktiverer den automatiske søgning, skal du skifte knap for at genoptage automatisk søgning. Den avancerede søgefunktion foretager en morfologisk analyse af ord, der søges i, og giver bedre resultater. For eksempel :: ordet 'kopi' vil også få resultater for 'kopier' og 'kopiering'.

AllBotTranscriptionsKnowledgeBase

copy

12 minutes ago

+

Copy of my bill

12 minutes ago

+

hvern er bill gates

12 minutes ago

## Forslag til vidensbaseartikler

Agenterne kan foreslå artikler, der bør indgå i vidensbasen. Klik på ikonet til højre for søgefeltet for at åbne vinduet "Foreslå ny artikel" (Suggest new article). Indtast spørgsmålet og de relevante svar, og klik på Send.

The screenshot shows a user interface for Martin King, with contact information (MOBILE: +44 7474 354735, EMAIL: martin.king@sample.com) and organizational details (ORGANIZATION: ABC, DEPARTMENT: Marketing, WORKING TITLE: Author). A modal dialog titled "Suggest a new article" is open, containing a "Question" field with the text "Copy of my bill" and an "Answer" field with the text "A copy of the original bill by email". The dialog has "Cancel" and "Send" buttons at the bottom.

Den foreslåede artikel sendes til indbakken i vidensbasens administrationssystem, så administratoren kan godkende den.

## Fanebladet "Alle" (All)

Fanepanelet "Alle" (All) indeholder en kombination af forslag samlet fra alle de kilder, der er aktive i løsningen. Når der modtages en henvendelse fra en kunde, vises søgeresultater samlet fra flere kilder i vinduet, så du får præsenteret de mest relevante og passende handlinger. I eksemplet nedenfor stammer resultaterne fra følgende forskellige kilder:

- chatbottens forslag til en dialog, der kan skabe yderligere afklaring
- transskriptioner fra lignende interaktioner, der muligvis indeholder et svar på den aktuelle henvendelse
- en artikel fra vidensbasen, der også har relevans for det stillede spørgsmål.

Du kan frit vælge mellem forslagene og fortsætte, som det passer bedst.

Interactions
Filter

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

☒ Bot ☒ Transcriptions ☒ KnowledgeBase

Transcriptions
22 minutes ago

[...]  
how \*\* i get \* **copy** of \*\* \*\*\*\*\* please? [...]

Bot
25 minutes ago

I can help you with invoice related questions

Copy of invoice

Invoice problems

KnowledgeBase
25 minutes ago

Copy of my bill

Forslagene under fanen "Alle" (All) er automatisk genererede og opdateres, efterhånden som samtalen skrider frem. Nye forslag føjes til listen, og vinduet ruller automatisk ned, indtil du interagerer med panelet ved at rulle eller ved at vælge en af valgmulighederne. Hvis du ruller helt ned i bunden, genaktiveres automatisk rulning.

Hvis et andet element er i fokus [en anden fane eller applikation], markeres de foreslåede resultater fra forskellige kilder eller de "nye beskeder" tydeligt som vist nedenfor.

Martin King
Search

Interactions
Filter

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

☒ Bot ☒ Transcriptions ☒ KnowledgeBase

KnowledgeBase
an hour ago

← **How** do I buy a private insurance?

Bot
an hour ago

← Sorry, but I do not have a response to what you asking for.

Bot
an hour ago

← Det gør du ved å følge instruksene.

KnowledgeBase
an hour ago

← Article A

new messages

KnowledgeBase
a minute ago

← I'm locked out of my account, what do I do?

Bot
a minute ago

← I don't understand your question. Can you try again?