

Webchat

Puzzels webchat er en løsning, der er nem at konfigurere, hvor det blot kræves, at kunderne tilføjer et kodelykke til deres websider, hvor de ønsker, at chattjenesten skal vises. Alle indstillinger for webchat kan konfigureres i administrationsportalen, herunder placering, sprog og temaer. Denne "lavkode"-baserede tilgang gør det muligt for kontaktcentre at være mere fleksible og proaktive, fordi behovet for dyr og ofte tidskrævende IT-support fjernes.

Chat giver agenter mulighed for at svare på webchathenvendelser via agentapplikationen. Agenter kan besvare op til otte chathenvendelser samtidigt, hvilket kan konfigureres på administrationsportalen.

En af de mest spændende funktioner er muligheden for at oprette primære konfigurationer, som andre konfigurationer kan arve fra, hvilket betyder, at virksomheder kan oprette unikke webchats i forskellige områder af deres websted.

Chat muliggør følgende funktioner:

- Sende foruddefinerede meddelelser og humørikoner
- Sporing af brugeropførsel
- Survey
- Stavekontrol
- Viderestille chatten til en anden agent eller en kø
- Invitere kolleger til at deltage i chatten
- Sende skjulte meddelelser til en anden agent

Chatsamtalen kan gemmes i mediearkivet til fremtidig gennemgang, og dialogen kan sendes via e-mail til kunden.

Virksomheder med chat, der behandles via agentapplikationen, kan aktivere mediearkivet i administrationsportalen, hvor brugerne kan se en grafisk visning af chathistorikken. Dette viser, hvor længe chatkunden ventede i køen, hvilke agenter der svarede på chatten, og hvor længe samtalen fortsatte. Brugere kan slå chatsamtaler op baseret på kriterier som agentnavn, tidspunkt for chatsamtalen eller den kø, chatsamtalen kom igennem fra.

Puzzel integrerer også chatbotløsningen gennem en hub, der består af flere færdigbyggede connectors til visse populære chatbot-værktøjer i tillæg til en API, der giver kunderne mulighed for at tilslutte generiske chatbot-værktøjer. En af hovedfunktionerne i Bot Gateway er evnen til problemfrit at overdrage chatbot-samtaler til menneskelige agenter. Chatbots gøres tilgængelige via standardchatgrænsefladen fra Puzzel eller ved hjælp af chat-API'et.

For mere information om Puzzel chat-løsninger, læs: [Puzzel Chat Configuration](#).

For at få flere oplysninger om webchat-løsning, download produktarket her:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)