

Interaktion med kunder

Basic Agent Assist-modulet stiller en agentapplikationswidget til rådighed for kunden, som giver kontaktcenterets agenter funktioner, der gør det muligt at opnå større effektivitet og hurtigere interaktion. Agent Assist yder hjælp til den menneskelige agent under en interaktion f.eks. ved at vise et visitkort på den genkendte kunde, vise historiske interaktioner med kunden, herunder transskriberinger, kundetilfredshedsundersøgelser og årsagsregistreringer. Basic Agent Assist-modulet er udstyret med følgende funktioner:

- Import og administration af kontaktoplysninger : Kundeoplysningerne hentes automatisk og vises, når henvendelsen kommer ind.
- Interaktionshistorik : Viser historiske interaktioner med kunden fra telefon, chat og e-mails. Chatindhold gøres også tilgængeligt her.

Du kan finde flere oplysninger om basiskomponenter i Agent Assist i denne artikel.

Download produktarket til Agent Assist her:

[agent-assist.pdf](#)