

## Taletransskriberinger

Puzzels taletransskriberingsfunktion er et skridt fremad i forhold til at levere kvalitetspræget kundeservice, fordi den giver indsigt i de tidligere kundeinteraktioner, der er foregået på en talekanal. Dette er uden tvivl et vigtigt og stærkt værktøj for enhver virksomhed, der sigter mod at hæve sit serviceniveau, fordi det giver adgang til tidligere kundesamtaler, hvilket fremmer en forbedret forståelse af kunden. Taletransskriberingsfunktionen transskriberer alle optagelser af taleopkald og opretter automatisk transskriberinger, der gøres tilgængelige for agenterne i Agent Assist via interaktionshistorikken. Før transskriberingerne gøres tilgængelig for agenterne, bliver de analyseret for at udtrække relevante emner eller nøgleord, som derefter automatisk tagges med samtaler. Dette hjælper Agent Assist med at foreslå agenterne relevante emner baseret på historiske samtaler.

Transskriberede taleopkald gøres også tilgængelige i mediearkivet med henblik på visning og søgning i mediearkivet.

Taletransskriberinger er i øjeblikket tilgængelige på følgende sprog:

- Engelsk Global
- Norsk
- Svensk
- Dansk
- Finsk