

## Advanced Agent Assist

Basic Agent Assist er tilgængelig som standard og viser oplysningerne i et kundevisitkort og viser også en liste over interaktioner fra kunden.

Den AI-drevne Advanced Agent Assist er en ekstra komponent i Agent Assist, der indeholder yderligere komponenter, som kan give en mere berigende kundeoplevelse.

## Interaktionsanalyse

Ud over basisfunktionerne betyder denne funktion også, at det er muligt at få vist samtale- og chattransskriberinger som anonymiserede transskriberinger, der er beriget med NLU-nøgleords-/sætningstagging. Det er også muligt at foretage en manuel søgning for at besvare en kundeforespørgsel. Med dette får du desuden indikatoren for følelsesanalyse, der gør det muligt at måle kundens humør.

### med vidensbase

Ud over basisfunktionerne gør denne funktion det muligt at oprette og vedligeholde vidensartikler eller ofte stillede spørgsmål, som agenterne manuelt kan søge i, mens de besvarer en kundeforespørgsel. Automatiske forslag fra vidensbasen kan også gøres tilgængelige, hvis man abonnerer på pakken med interaktionsanalyse.

### med Bot

Ud over basisfunktionerne gør denne funktion det muligt at foretage integration med alle understøttede chatbotværktøjer, så man automatisk kan trække forslag ud, der vedrører kundeforespørgslen. Agenten kan også foretage en manuel søgning efter forslag.

**For at få flere oplysninger om Agent Assist, download produktarket her:**

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)