

Puzzel Digital Engagement

Puzzels Digital Engagement-værktøj giver en effektiv måde at forstå din kundes digitale rejse på og proaktivt tale med dem for at levere løsninger eller henvise dem til en menneskelig agent for en forbedret support. Vores intelligente chatbot er i stand til at forstå brugerens hensigt og starte en relevant dynamisk samtale med brugeren for at give en tilfredsstillende løsning. Med vores Proactive Rule Engine kan du også oprette triggere for at engagere webbesøgende med det rigtige tilbud på det rigtige tidspunkt for at booste dit salg.

Mens de er på opkald, chat eller sociale medier, kan kunder dele deres browsersider og tænde videoen for en personlig kundesupport og søge hjælp på en webside eller til at udfylde formularer. Disse værktøjer giver dine agenter mulighed for at hjælpe dine slutkunder med at løse komplekse forespørgsler i et levende miljø med personlig vejledning.

Note

Puzzel Digital Engagement kommer fuldt integreret med Puzzel Contact Center-løsning eller kan sælges som en selvstændig funktion.

Intelligent Chatbot

Puzzels intelligente chatbot kan måle en brugers hensigt og proaktivt starte en samtale ved at stille relaterede almindelige spørgsmål og dynamisk give et svar på det. Det kan behandles som en førstelinjestøtte til løsning af simple banale forespørgsler, hvilket sparer agentens tid til at løse mere komplekse problemer. Hvis forespørgslen har brug for menneskelig indgriben, kan den problemfrit overføres til en menneskelig agent med en fuld interaktionshistorik, så de er oppe i hastighed. Intelligent Chatbot kommer med en Bot Trainer med en brugervenlig brugergrænseflade, der giver dig mulighed for at skabe samtaleforløb og træne botten til at forstå brugerhensigter.

Live-delning

Puzzels Live Share giver agenter en visuel engagementsfunktion, der er fuldt integreret i Puzzel Agent-applikationen. Dette giver agenterne mulighed for at hjælpe deres kunder i deres digitale rejse gennem et videoopkald for en mere tilfredsstillende og empatisk brugeroplevelse, der ligner en tilstedeværelse i butikken. Desuden kan kunden dele sin browser med agenten ved at bruge Co-Browsing-teknologi. Følsomme data som bruger-id, adgangskode eller kreditkortoplysninger på websiden kan maskeres fra agenten for at være i overensstemmelse med sikkerhedsoverholdelsesreglerne.

Mens agenten ser den samme browserside som slutkunden, kan agenten fremhæve interesseområder på siden for at hjælpe slutkunden med at fokusere og hjælpe dem med at udfylde webformularer, finde et produkt af interesse eller på andre måder hjælpe slutkunden på din internet side. Når kunden flytter til en anden skærm, opdateres den også på agentsiden, så agenten kan følge kunden gennem hans rejse. Dette gør det lettere for en agent at yde en effektiv service første gang.

Sambrowsing og videofunktionen kan startes på et taleopkald, chatsamtale og sociale kanaler og kræver ingen softwaredownloads i begge ender. Puzzel leverer alle tjenester, inklusive opsætning, som giver kunderne det rigtige script til deres websider.

Skærmdeling

Dette modul giver kun mulighed for Co-browsing. Kunderne kan dele deres browsersider sikkert med agenten for at søge hjælp. Ved at bruge Puzzels skærmdelingsfunktioner kan agenterne effektivt yde support og forbedre kundeoplevelsen. Det hjælper med at opbygge kundeloyalitet og opfylde deres forretningsmål.

Co-browsing er problemfrit integreret i Puzzel Agent Application, og agenterne kan bruge denne funktion, hvor det er nødvendigt for at hjælpe kunderne med at udfylde deres formularer ved at fremhæve interesseområder eller guide dem gennem deres køb. Skærmdeling kræver ingen softwaredownload i hverken slutningen eller komplicerede opsætninger. Puzzel giver en problemfrit integreret brugeroplevelse for en uovertruffen kundeservice.

Download produktarket for Puzzel Digital Engagement her:

[Product sheet Digital
Engagement.pdf](#)