

Lisäominaisuudet

Puzzelin edistyneellinen, tekoälypohjainen Interaction Analytics -moduuli nostaa Agent Assist -moduulin seuraavalle tasolle. Se sisältää kolme lisäosaa, sentiment-indikaattorin ja suojatun litterointihistorian, joka pitää chat-historian luottamukselliset tiedot nimettöminä.

Moduulin kolme lisäosaa:

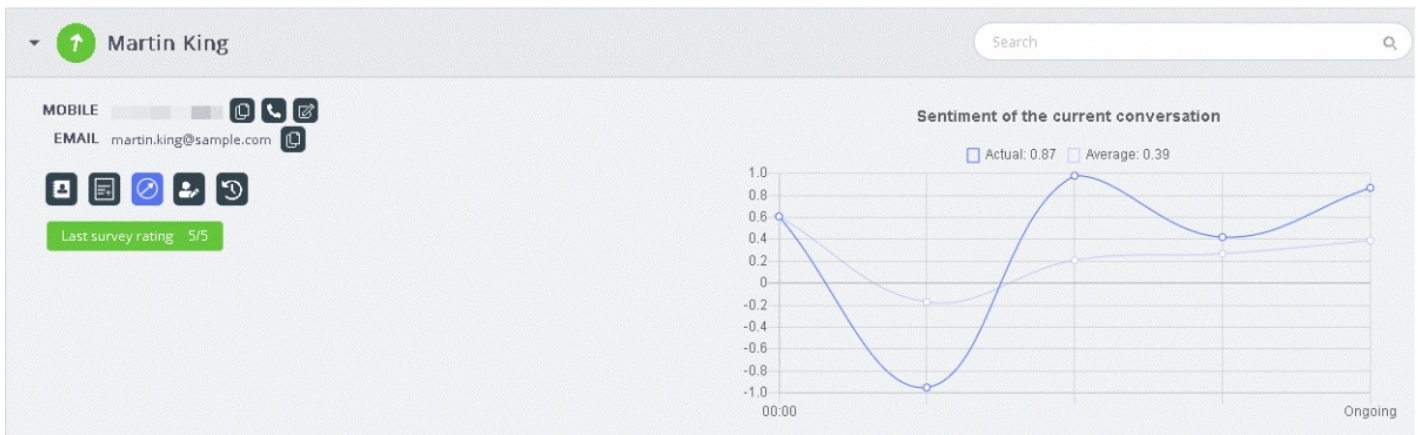
- Botti
- Litteroinnit
- Knowledgebase

Näiden kolmen lisäosan kätevät ehdotukset helpottavat asiakaspalvelijan työtä ja parantavat asiakastuen laatua.

Ennen kuin siirrymme käsittelemään lisäosia, tutustutaan sovelluksen uudistettuihin perusosiin. Ne ovat käytössäsi, kun tilaat Interaction Analytics -moduulin. Tämä moduuli sisältää lisäarvoa tuovia ominaisuuksia, kuten yhteistietokortin sentiment-indikaattorin ja anonymisoidun palvelutilanteiden historian.

Asiakkaan tunnelman analysointi

Grafiikan sisältämä sentiment-indikaattori kertoo asiakkaan mielialasta eli tunnelmasta palvelutilanteiden aikana. Grafiikan avulla saat käsityksen siitä, kuinka tyytyväinen asiakkaasi on saamaansa palveluun. Sen avulla voit kehittää vuorovaikutustasi asiakkaan kanssa seuraavissa palvelutilanteissa. Kuvakkeen taustaväri kertoo asiakkaan tunnelman: Vihreä kuvaa positiivista, kellertävä neutraalia ja punainen negatiivista. Kuvakkeen sisällä oleva nuoli osoittaa kehityssuunnan.



Tässä analyysissä on kaksi tutkimuskohdetta:

1. Tämän palvelutilanteen analyysi [Todellinen]
2. Kaikkien palvelutilanteiden analyysi [Keskiarvo]

Todellinen-käyrä perustuu tämän palvelutilanteen tunnelmaan. Keskiarvo-käyrä koostuu kaikista palvelutilanteista ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen, ja tulos on yhteenlaskettujen arvojen keskiarvo. Näin varmistetaan analyysin johdonmukaisuus.

Note

Tuoreimman kyselyn tulos näkyy hetken ajan yhteistietokortissa, ja voit päätellä siitä asiakkaan tunnelman.

Litterointien katselu (View transcripts)

Jos olet tilannut Advanced Agent Assist -ominaisuuden, palvelutilanteet anonymisoidaan, joten palvelutilanteen aikana mainitut henkilötiedot eivät näy ikkunassa. Kun napsautat View transcripts -painiketta, näet litterointihistorian, jossa henkilön nimi ei näy luottamuksellisten tietojen kohdalla. Voit lisätä litterointeihin helposti tunnisteita, kuten avainsanoja ja lauseita, joita hyödynnetään vastaavien palvelupyyntöjen hakutuloksissa.

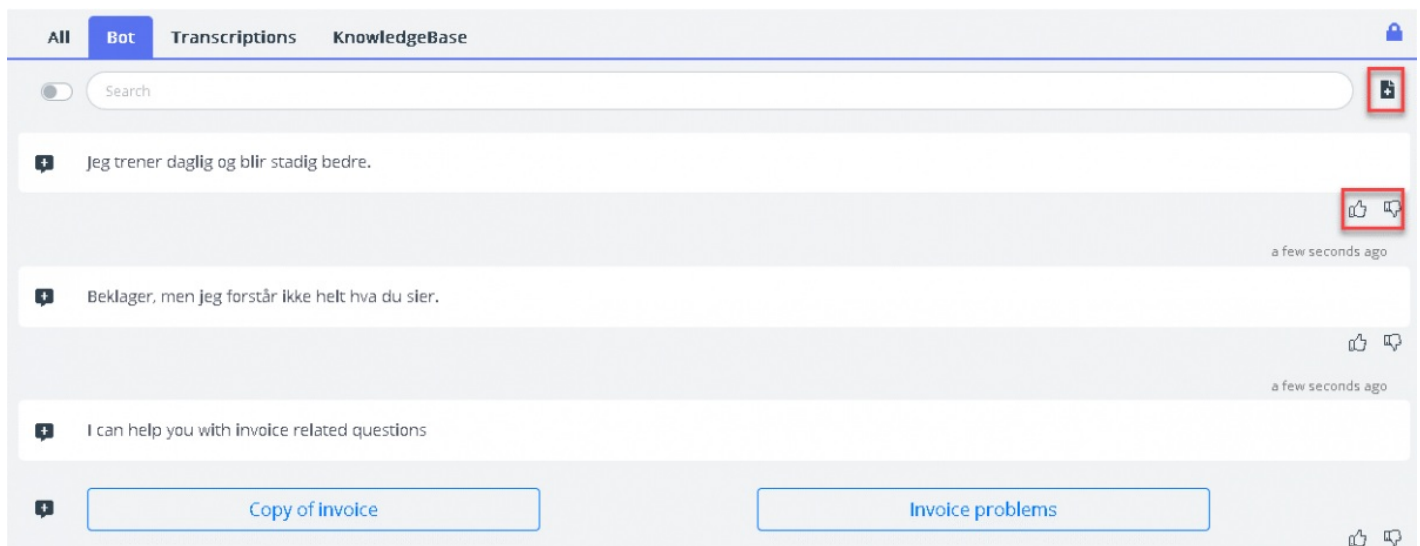
Chatbot-ehdotukset

Botti voi antaa joko automaattisia tai manuaalisesti haettavia ehdotuksia. Botti antaa automaattisia ehdotuksia sen mukaan, kuinka se ymmärtää kysymyksen. Jos ehdotukset eivät vastaa kysymykseen, voit hakea vastausta kirjoittamalla hakusanan hakuvälilehdelle.

Automaattiset chatbot-ehdotukset

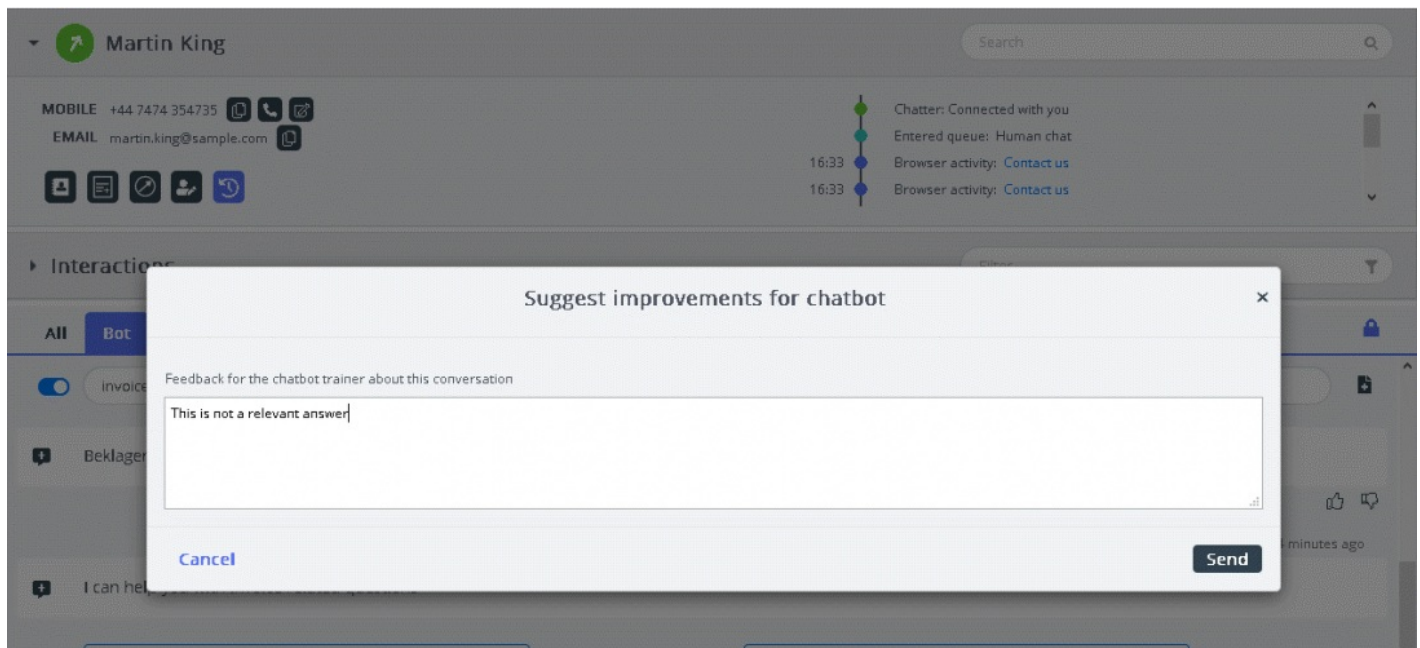
Botti voi antaa käyttöösi automaattisia ehdotuksia asiakkaan kysymykseen. Kaikki asiakkaalta saapuvat viestit välitetään automaattisesti chatbotille, joka antaa ehdotuksen. Chatbot antaa neljänlaisia vastauksia:

- Tekstivastaukset
- Painikevastaukset (sisältää valittavia vaihtoehtoja)
- Linkit
- Toiminnot (integroiduilla moduuleilla suorittavat toiminnot)



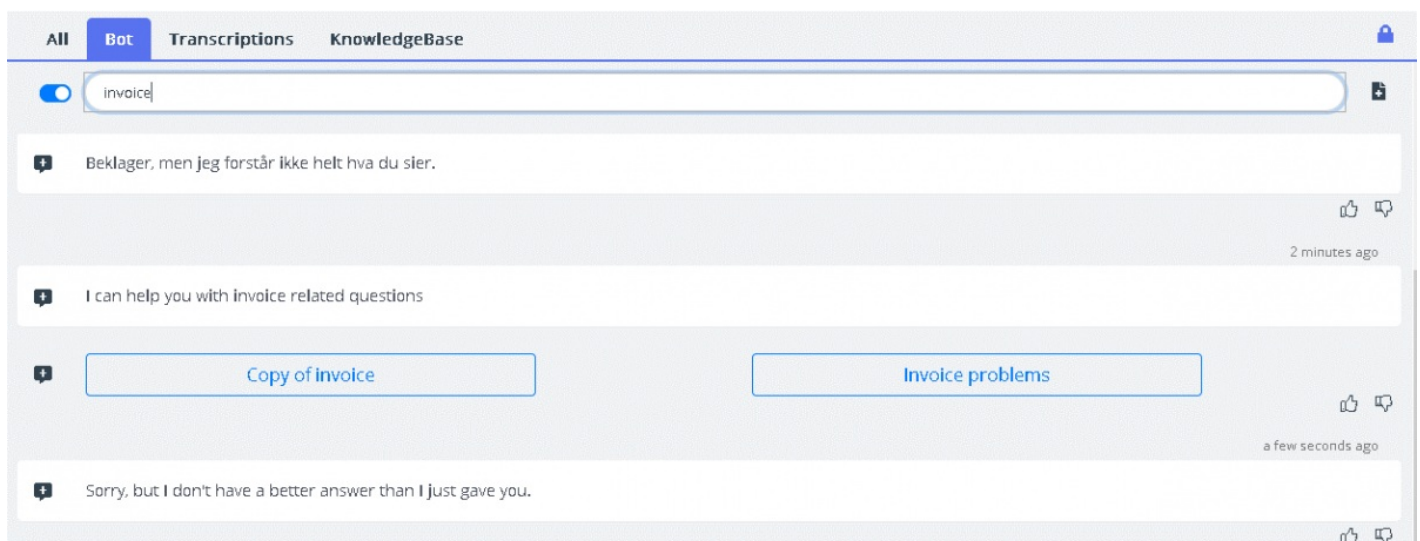
The screenshot shows a chatbot interface with a search bar at the top. Below the search bar, there are three search results. Each result consists of a user message and a bot response. The first result shows a user message in Norwegian: "Jeg trener daglig og blir stadig bedre." and a bot response: "Beklager, men jeg forstår ikke helt hva du sier." The second result shows a user message in Norwegian: "Beklager, men jeg forstår ikke helt hva du sier." and a bot response: "I can help you with invoice related questions". Below the search results, there are two buttons: "Copy of invoice" and "Invoice problems".

Asiakaspalvelijat voivat kertoa mielipiteensä botin antamista tuloksista peukku ylös/alas -painikkeella. Botin ohjelmoija hyödyntää palautetta botin kehittämisessä. Tulosten avulla analysoidaan ja kehitetään botin hakutuloksia. Voit myös ehdottaa botin ohjelmoijalle tiettyyn aihealueeseen lisättäviä artikkeleita napsauttamalla hakukentän vieressä olevaa kuvaketta. Näytölle avautuu uusi ikkuna, jossa voit kirjoittaa ja lähettää palautetta botin ohjelmoijalle.



Haku kirjoittamalla hakusanoja

Voit myös hakea ehdotuksia kirjoittamalla hakusanoja. Tällöin automaattinen haku poistuu tilapäisesti käytöstä. Automaattisia hakuja suoritetaan vasta sitten, kun liikutat hakukentän vasemmalla puolella olevaa valintanappia.



Chatbotin ehdottamat vastaukset voidaan ohjata asiakkaalle viestin vasemmalla puolella olevalla nuolella. Ehdotus siirtyy chat-ikkunaan, jossa voit tarvittaessa muokata sitä ennen sen lähettämistä asiakkaalle. Voit ohjata asiakkaan chat-ikkunaan myös painikevaihtoehtoja, mutta et voi muokata niitä.

Litteroinnit

Nämä ehdotukset perustuvat aiemmissa palvelutilanteissa esitettyyn vastaavaan anonymisoituun palvelupyyntöön. Toiminnon avulla voit vastata samantyyppisiin palvelupyyntöihin paljon nopeammin. Voit avata näkyviin koko litteroinnin napsauttamalla sitä. Sopivat avainsanat näkyvät korostettuna tekstinä, ja voit suodattaa koko keskustelua vapaamuotoisen tekstin avulla. Näin saat näkyviin oikean katkelman keskustelusta.

The screenshot shows the 'Transcriptions' tab in the interface. At the top, there are tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'KnowledgeBase'. Below the tabs is a search bar with a toggle switch on the left. The main area displays a list of chat messages. Each message is shown in a light grey box with a speech bubble icon on the left and a timestamp on the right. The messages are:

- 4 minutes ago: [...] I need ** cancel ** **subscription** [...]
- 3 minutes ago: [...] I need help with **invoice** [...]
- 3 minutes ago: [...] ***** * question about **invoice** [...]

Knowledgebase

Kun chat on meneillään, voit hakea ehdotuksia palvelupyyntöjen Knowledgebase-tietokannasta. Palvelupyyntö analysoidaan automaattisesti, jotta sitä parhaiten vastaavat ehdotukset löytyvät tietokannasta. Voit käyttää apunasi kolmen olennaisimman artikkelin luetteloa. Voit välittää asiakkaalle vastauksena yhden tai useamman artikkelin napsauttamalla kuvaketta tai muokata artikkelin sisältöä ennen sen lähettämistä asiakkaalle.

The screenshot shows the 'KnowledgeBase' tab in the interface. At the top, there are tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'KnowledgeBase'. Below the tabs is a search bar with a toggle switch on the left. The main area displays a search result for the query 'I'm locked out of my **account**. what do I do?'. The result is a text-based article with a dropdown arrow on the right. Below the article is a list of related keywords and phrases, each enclosed in a light blue box:

- wrong password
- password
- account
- reset your password
- password will
- if you enter the wrong password
- forgot password
- locked untill the password
- need new password
- enter your email or phone number which is register
- you can do this yourself by using the
- what do i do
- please contact your local administrator if this ne
- you can also get help from your local administrato
- than three times your account will
- from the logon window in the client
- that there isn't registered any phone number or em
- sent either by email or sms depending on what you
- if this doesn't work it may
- been reset
- I'm locked out of my account
- done

Jos Knowledgebase-artikkeli sisältää liitteitä, asiakaspalvelija voi ladata sen napsauttamalla liitettä. Asiakaspalvelija voi myös välittää liitteen asiakkaan käyttöön napsauttamalla kopiointilinkin kuvaketta ja liittää linkin chat-ikkunaan, sähköpostiin tai tekstiviestiin. Tämä linkki ja sen kautta avautuva asiakirja ovat asiakkaan käytettävissä 48 tunnin ajan.

Martin King Search

MOBILE +44 7474 354735 WhatsApp Telegram Signal
 EMAIL martin.king@sample.com Envelope

ORGANIZATION ABC
 DEPARTMENT Marketing
 WORKING TITLE Author

Interactions Filter

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
	02-07-2020			a few seconds
	02-07-2020	Jay	Human chat	a few seconds
	02-07-2020			a few seconds
	01-07-2020	Jay	Human chat	21 hours
	08-06-2020			a few seconds
	04-06-2020	Jay	Callout	a few seconds
	04-06-2020	Jay	Callout	a few seconds

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

Call us and we will help you find the best deal.

[2] best deal.docx another deal.docx

Voit etsiä artikkeleita myös kirjoittamalla hakusanoja Knowledgebase-ikkunan hakukenttään. Hakusanahaku poistaa käytöstä automaattisen haun. Saat automaattisen haun takaisin käyttöön liikuttamalla valintanappia. Edistyneellinen hakutoiminto tekee hakusanoista morfologisen analyysin ja antaa parempia hakutuloksia. Esimerkiksi sanalla 'kopio' löytyvät myös sanoja 'kopioid' ja 'kopiointi' sisältävät tulokset.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

a few seconds ago

Article 2
 And here is article 2

(0) article

(1) Article 1

Voit myös etsiä artikkeleita manuaalisesti Knowledgebase-paneelin hakukentän avulla. Koska manuaalinen haku deaktivoi automaattisen haun, joudut vaihtamaan painiketta automaattisen haun jatkamiseksi. Edistynyt hakutoiminto tekee morfologisen analyysin etsittävästä sanoista ja tarjoaa parempia tuloksia. Esimerkiksi ;: sana 'kopio' saa tuloksia myös 'kopioidille' ja 'kopiointille'.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

12 minutes ago

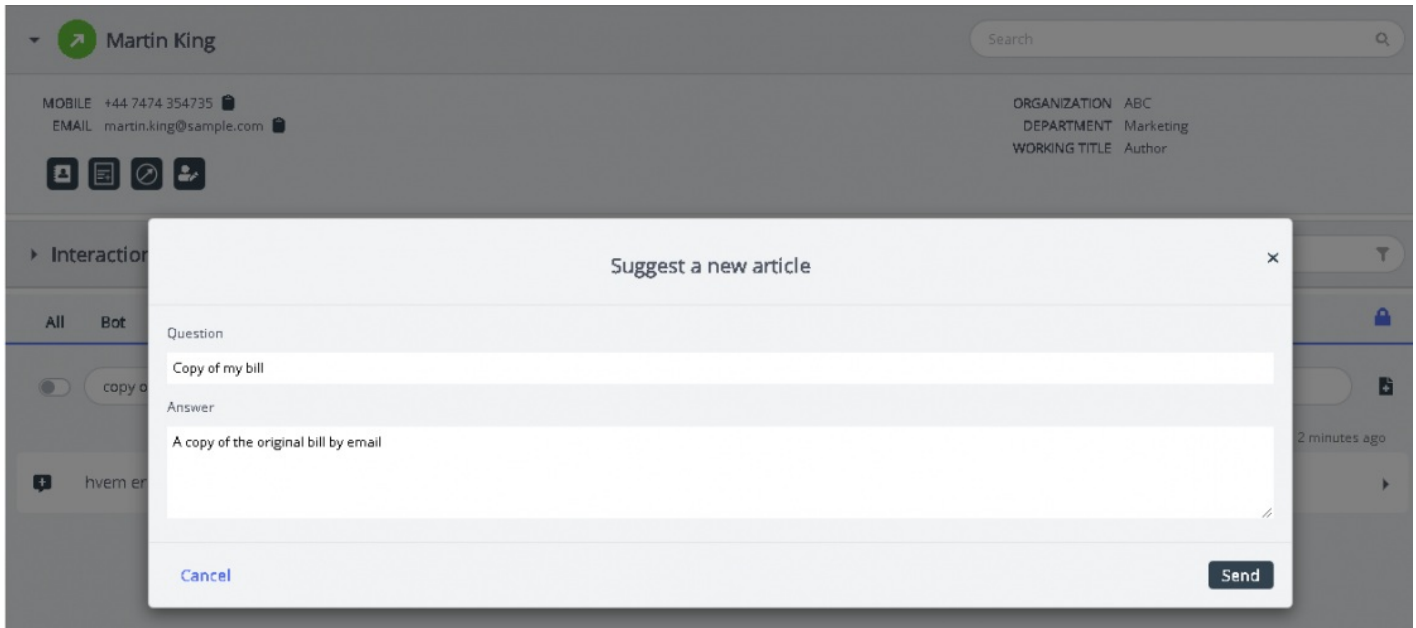
Copy of my bill

12 minutes ago

hvem er bill gates

Knowledgebase-artikkelien ehdottaminen

Asiakaspalvelijat voivat myös ehdottaa Knowledgebase-tietokantaan lisättäviä artikkeleita. Avaa **Suggest a new article** -ikkuna napsauttamalla hakuruudun oikealla puolella olevaa kuvaketta. Kirjoita kysymys ja vastaus ja napsauta lähetyispainiketta.



Ehdotettu artikkeli lähetetään Knowledgebase Management Systemin Saapuneet-kansioon pääkäyttäjän hyväksyttäväksi.

All-välilehti

All-välilehden ikkunaan kootaan ehdotukset, jotka on kerätty kaikista asiakkaan tilaamista hakukannoista. Kun asiakkaan palvelupyyntö saapuu, tässä ikkunassa näkyvät useista hakukannoista kerätyt hakutulokset, jotka sisältävät tilanteeseen parhaiten sopivat toimintaohjeet. Seuraava esimerkki sisältää tulokset eri hakukannoista:

- botin ehdottama jatkokysymys, jolla pyydät lisätietoja
- samankaltaisten palvelutilanteiden litteroinnit, joista saattaa löytyä vastaus palvelupyynnön kysymykseen
- tietokannasta peräisin oleva artikkeli, joka liittyy esitettyyn kysymykseen.

Valitse mikä tahansa näistä ehdotuksista ja jatka sen mukaisesti.

Interactions Filter

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

Bot Transcriptions KnowledgeBase

Transcriptions 22 minutes ago

[...] how ** i get * **copy** of ** ***** please? [...]

Bot 25 minutes ago

I can help you with invoice related questions

[Copy of invoice](#) [Invoice problems](#)

KnowledgeBase 25 minutes ago

Copy of my bill

All-välillehden ehdotukset ovat täysin automatisoituja, ja ne päivittyvät meneillään olevan keskustelun mukaan. Pinomuistiin lisätään uusia ehdotuksia, jotka siirtyvät automaattisella vieritystoiminnolla automaattisesti alaspäin, kunnes vierität ikkunan sisältöä itse tai valitset yhden kohteista. Kun vierität sisältöä alareunaan saakka, automaattinen vieritys käynnistyy uudelleen.

Eri hakukannoista ehdotetut tulokset tai uudet viestit on merkitty ikkunaan selkeästi. Tämä helpottaa työtäsi, kun seuraat välillä muuta sisältöä [toista välillehteä tai sovellusta].

Martin King Search

Interactions Filter

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

Bot Transcriptions KnowledgeBase

KnowledgeBase an hour ago

← **How** do I buy a private insurance? →

Bot an hour ago

← Sorry, but I do not have a response to what you asking for.

Bot an hour ago

← Det gjær du ved å følge instruksene.

KnowledgeBase an hour ago

← Article A →

new messages

KnowledgeBase a minute ago

← I'm locked out of my account, what do I do? →

Bot a minute ago

← I don't understand your question. Can you try again?