

Palvelutilanteet

Basic Agent Assist -moduuli sisältää asiakaspalvelujärjestelmän widgetin, jonka kautta asiakaspalvelijat saavat käyttöönsä työtä tehostavia ja nopeuttavia toimintoja. Agent Assist tukee asiakaspalvelijaa palvelutilanteessa esimerkiksi avaamalla näyttöön tunnistetun asiakkaan yhteystiedot, aiemmat keskustelut samaisen asiakkaan kanssa sekä niihin liittyvät litteroinnit, kyselyt ja palvelupyyntöjen rekisteröinnit. Basic Agent Assist sisältää seuraavat toiminnot:

- Yhteystietojen tuonti ja hallinta: Moduuli noutaa asiakastiedot automaattisesti näyttöön, kun palvelupyyntö saapuu.
- Palvelutilanteiden historiatiedot: Moduuli avaa asiakkaan aiempien palvelutilanteiden luettelon, joka sisältää puhelimitse, chatissa ja sähköposteissa tapahtuneet asiakastapahtumat. Chat-sisältö löytyy myös täältä.

Lisätietoja Agent Assistin peruskomponenteista on tässä [artikkelissa](#).

Lataa Agent Assistin tuotesivu täältä:

[agent-assist.pdf](#)