

Bottiratkaisu Advanced Agent Assist

Järjestelmän vakiosisältöön kuuluva Basic Agent Assist -ratkaisu välittää asiakkaan yhteystietokortin tiedot ja palvelutilanteiden luettelon.

Tekoälypohjainen Advanced Agent Assist on edistyksellinen bottiratkaisu, jonka sisältämät lisäkomponentit takaavat kattavamman käyttökokemuksen.

Palvelutilanteiden analyysit

Tämä ratkaisu sisältää perusominaisuuksien lisäksi puheluiden ja chattien sisällön litteroinnin. Näihin anonymisoiuihin teksteihin on lisätty selkeyttäviä NLU-avainsanoja ja lauseketunnisteita. Asiakaspalvelija voi hakea analyyseistä tietoja vastatessaan asiakkaan palvelupyyntöön. Näitä tietoja voi käyttää myös asiakkaan mielialasta kertovien sentimentti-indikaattorien analysointiin.

Analyysit tekoälypohjaisen tietokannan avulla

Tämä ratkaisu sisältää perusominaisuuksien lisäksi toiminnot informatiivisten artikkelien tai yleisimpien kysymysten ja vastausten luomiseen ja hallintaan. Asiakaspalvelija voi hakea tietoja näiden avulla vastatessaan asiakkaan palvelupyyntöön. Jos olet tilannut Interaction Analytics -paketin, käytettävissäsi ovat myös tekoälypohjaisen tietokannan automaattiset ehdotukset.

Analyysit botin avulla

Tämä ratkaisu sisältää perusominaisuuksien lisäksi integroinnin mihin tahansa tuettuun bottikehykseen, joka poimii asiakkaan palvelupyyntöön liittyviä ehdotuksia automaattisesti. Asiakaspalvelija voi hakea ehdotuksia manuaalisesti.

Lisätietoja Agent Assistista saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)