

Puzzel Digital Engagement

Puzzelin Digital Engagement -työkalu tarjoaa tehokkaan tavan ymmärtää asiakkaasi digitaalista matkaa ja keskustella heidän kanssaan ennakoivasti tarjotakseen ratkaisuja tai ohjatakseen heidät henkilöagentin puoleen tehostetun tuen saamiseksi. Älykäs chatbotimme pystyy ymmärtämään käyttäjän aiomukset ja aloittamaan asianmukaisen dynaamisen keskustelun käyttäjän kanssa tyydyttävän ratkaisun aikaansaamiseksi. Ennakoivan sääntömoottorimme avulla voit myös luoda triggereitä houkutellaksesi verkkovierailijoita oikeaan tarjoukseen oikeaan aikaan ja kasvattaaksesi myyntiäsi.

Puhelun, chatin tai sosiaalisen median aikana asiakkaat voivat jakaa selainsivujaan ja kytkeä videon päälle henkilökohtaisen asiakastuen saamiseksi ja hakea apua verkkosivulta tai lomakkeiden täyttämiseen. Nämä työkalut antavat agenteillesi mahdollisuuden auttaa loppuasiakkaitasi ratkaisemaan monimutkaisia kyselyitä live-ympäristössä henkilökohtaisen opastuksen avulla.

Note

Puzzel Digital Engagement on täysin integroitu Puzzel Contact Center -ratkaisuun tai voidaan myydä erillisenä ominaisuutena.

Älykäs chatbot

Puzzelin älykäs chatbot voi mitata käyttäjän aiomuksia ja aloittaa keskustelun ennakoivasti kysymällä aiheeseen liittyviä yleisiä kysymyksiä ja vastaamalla niihin dynaamisesti. Sitä voidaan pitää ensimmäisen linjan tukina yksinkertaisten arkipäiväisten kyselyiden ratkaisemisessa, mikä säästää agentin aikaa monimutkaisempien ongelmien ratkaisemiseen. Jos kysely vaatii ihmisen toimia, se voidaan siirtää saumattomasti ihmisagentille, jolla on täydellinen vuorovaikutushistoria, jotta he ovat ajan tasalla. Älykäs Chatbot sisältää Bot Trainerin, jossa on helppokäyttöinen käyttöliittymä, jonka avulla voit luoda keskusteluvirtoja ja kouluttaa bottia ymmärtämään käyttäjän aiomuksia.

Live Share

Puzzel's Live Share tarjoaa agenteille visuaalisen sitoutumiskyvyn, joka on täysin integroitu Puzzel-agenttisovellukseen. Tämä antaa agenteille mahdollisuuden auttaa asiakkaitaan heidän digitaalisessa matkassaan videopuhelun avulla, mikä tuottaa tyydyttävämmän ja empaattisemman käyttökokemuksen, joka muistuttaa myymälässä läsnäoloa. Lisäksi asiakas voi jakaa selaimensa agentin kanssa Co-Browsing-tekniikan avulla. Web-sivulla olevat arkaluonteiset tiedot, kuten käyttäjätunnus, salasana tai luottokorttitiedot, voidaan peittää agentilta, jotta ne ovat turvallisuusmääräysten mukaisia.

Vaikka agentti näkee saman selainsivun kuin loppuasiakas, hän voi korostaa kiinnostavia alueita sivulla auttaakseen loppuasiakasta keskittymään ja auttaakseen häntä täyttämään verkkolomakkeita, löytämään kiinnostavan tuotteen tai muilla tavoilla avustamaan loppuasiakasta verkkosivusto. Kun asiakas siirtyy toiselle näytölle, se päivitetään myös agentin puolella, jotta agentti voi seurata asiakasta hänen matkallaan. Tämä auttaa edustajaa tarjoamaan tehokasta palvelua ensimmäistä kertaa.

Yhteisselaus- ja videominaisuus voidaan aloittaa äänipuhelulla, chat-keskustelulla ja sosiaalisilla kanavilla, eikä se vaadi ohjelmistolatauksia kummassakaan päässä. Puzzel tarjoaa kaikki palvelut mukaan lukien asennuksen, jonka avulla asiakkaat voivat saada oikean käsikirjoituksen verkkosivuilleen.

Näytön jako

Tämä moduuli tarjoaa vain yhteisselauksen. Asiakkaat voivat jakaa selainsivunsa turvallisesti agentin kanssa saadakseen apua. Käyttämällä Puzzelin Screen Share -ominaisuuksia agentit voivat tarjota tehokkaasti tukea ja parantaa asiakaskokemusta. Se auttaa rakentamaan asiakasuskollisuutta ja saavuttamaan heidän liiketoimintamittarinsa.

Yhteisselaaminen on integroitu saumattomasti Puzzel Agent Application -sovellukseen, ja edustajat voivat käyttää tätä ominaisuutta tarvittaessa auttaakseen asiakkaita täyttämään lomakkeita korostamalla kiinnostavia alueita tai opastamalla heitä ostoksissa. Screen Share ei vaadi ohjelmiston lataamista kummassakaan päässä tai monimutkaisia asetuksia. Puzzel tarjoaa saumattomasti integroidun käyttökokemuksen vertaansa vailla olevaan asiakaspalveluun.

Lataa Puzzel Digital Engagementin tuotelomake tästä:

[Product sheet Digital
Engagement.pdf](#)