

Agent Assist

Agent Assist er en integrert widget i den nye agentapplikasjonen som gjør at kontaktsenteragentene kan besvare kundehenvendelser fra ulike kanaler mer effektivt. Foreløpig tilbys Puzzel Agent Assist-funksjonen bare for henvendelser som kommer fra kanalene chat, innkommende telefonanrop, SMS og e-post.

Agent Assist viser all kundeinformasjon på ett sted, slik at agenten kan finne den beste løsningen på problemet.

Det finnes to viktige komponenter som følger med som standard med Agent Assist:

1. Kontaktkort
2. Interaksjonshistorikk

Det kan tegnes abonnement på ytterligere tre Agent Assist-komponenter:

1. Transkripsjon med naturlig språkforståelse (NLU) og usignerte sensitive data i chat-historikken
2. Chatbot-forslag
3. Kunnskapsbaseforslag

Note

Automatiske forslag er bare tilgjengelige i Interaction Analytics-pakken og på Chat-kanalen.

Basiskomponentene danner grunnlaget for Agent Assist, mens tilleggskomponentene øker anvendeligheten og nytten ved å legge til mer funksjonalitet, slik at du kan betjene kundene mer effektivt.

last ned full pdf her:

[Agent Assist full pdf-
Norwegian.pdf](#)