

## Webchat

Puzzel Webchat er en lettinstallert løsning der kundene bare trenger å legge til en kodesnutt på det stedet på nettsidene sine der de ønsker at chattjenesten skal vises. Alle webchatinnstillinger kan konfigureres i administrasjonsportalen, inkludert posisjonering, språk og temaer. Denne «lavkode»-tilnærmingen gjør det mulig for kontaktsentre å være mer smidige og proaktive, ved at behovet for kostbar og ofte tidkrevende IT-support elimineres.

Med chat kan agenter svare på webchathenvendelser gjennom agentapplikasjonen. Agenter kan svare på opptil åtte chathenvendelser samtidig. Antallet kan konfigureres i administrasjonsportalen.

En av de mest spennende funksjonene er muligheten til å opprette konfigurasjoner med over- og underordnede flyter, slik at selskapene kan opprette egne webchatter for forskjellige deler av nettstedet.

Chat aktiverer følgende funksjonalitet:

- Sende forhåndsdefinerte meldinger og emoticons
- Sporing av sider
- Survey
- Stavekontroll
- Overføre chatten til en annen agent eller kø
- Invitere kolleger til å bli med i chatten
- Sende skjulte meldinger til en annen agent

Chatøkten kan lagres i mediearkivet for fremtidig gjennomgang, og dialogen kan sendes via e-post til kunden.

Organisasjoner med chat som behandles gjennom agentapplikasjonen, kan aktivere mediearkivet i administrasjonsportalen, der brukere kan se en grafisk visning av chathistorikken. Dette viser hvor lenge innchatteren ventet i køen, hvilke agenter som svarte på chatten, og hvor lenge samtalen varte. Brukere kan slå opp chatter basert på kriterier som agentnavn, tidspunkt for chatten eller køen chatten kom inn gjennom.

Puzzel integrerer også chatbotløsningen gjennom en hub som består av flere ferdigbygde koblinger for noen populære botrammeverk i tillegg til en API som lar kundene koble til generiske botrammeverk. Et av hovedtrekkene ved Bot Gateway er muligheten til sømløst å overlevere chatbotsamtaler til menneskelige agenter. Chatbots gjøres tilgjengelige via det vanlige chatgrensesnittet fra Puzzel eller ved hjelp av chat-API-en.

For mer informasjon om Puzzel chatteløsninger, les: [Puzzel Chat Configuration](#).

**For mer informasjon om nettpratløsningen, last ned produktarket her:**

[Web chat Product Sheet.pdf](#)