

## Voice Transcriptions

Funksjonen Voice Transcriptions fra Puzzel er et skritt fremover når det gjelder å levere en kundeservice av høy kvalitet ved å få innsikt i tidligere kundeinteraksjoner som finner sted i en telefonikanal. Dette er et viktig og kraftig verktøy for enhver bedrift som tar sikte på å heve servicenivået ved å gi tilgang til tidligere kundesamtaler og øke forståelsen av kunden. Voice Transcriptions transkriberer alle innspilte taleanrop og oppretter transkripsjoner automatisk som vil bli gjort tilgjengelige for agentene i Agent Assist via interaksjonshistorikk. Før transkripsjonene blir presentert for agentene, blir de gjenstand for analyse for å trekke ut relevante emner eller nøkkelord og deretter automatisk tagget med samtaler. Dette hjelper Agent Assist med å foreslå relevante emner til agentene basert på historiske samtaler.

Transkriberte telefonisamtaler gjøres også tilgjengelige for visning og søk i mediearkivet.

Voice Transcriptions er for øyeblikket tilgjengelig på følgende språk:

- Engelsk
- Norsk
- Svensk
- Dansk
- Finsk