

## Avansert Agent Assist

Agent Assist leveres som standard med grunnfunksjoner som gjør at man får tilgang til et kontaktkort med informasjon om kunden og en oversikt over tidligere interaksjoner med kunden.

Den avanserte AI-drevne Agent Assist-modulen leveres med tilleggskomponenter som gir en rikere opplevelse.

## Interaction Analytics

I tillegg til de grunnleggende funksjonene får man mulighet til å vise telefoni- og chatsamtaler som anonymiserte transkripsjoner beriket med NLU-nøkkelord og setningstagger. Disse kan man søke i manuelt for å svare på henvendelser fra kunder. Sammen med dette får du også en stemningsanalyseindikator som gjør at du kan måle stemningen blant kundene.

### Med Kunnskapsbase

I tillegg til de grunnleggende funksjonene kan man opprette og oppdatere kunnskapsartikler eller FAQ-er, som agentene kan søke i manuelt mens de svarer på kundefølgende. Automatiske forslag fra Kunnskapsbase kan også gjøres tilgjengelig hvis du abonnerer på pakken Interaction Analytics.

### Med bot

I tillegg til de grunnleggende funksjonene kan systemet integreres med alle botrammeverk som støttes, og automatisk trekke ut forslag relatert til kundefølgende. Agenten kan også gjøre et manuelt søk etter forslag.

For mer informasjon om Agent Assist, last ned produktarket her:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)