

Puzzel Digital Engagement

Puzzels Digital Engagement-verktøy gir en effektiv måte å forstå kundens digitale reise på og proaktivt snakke med dem for å tilby løsninger eller henvise dem til en menneskelig agent for en forbedret støtte. Vår intelligente chatbot er i stand til å forstå brukerens hensikt og starte en relevant dynamisk samtale med brukeren for å gi en tilfredsstillende løsning. Med vår proaktive regelmotor kan du også opprette triggerer for å engasjere nettbesøkende med det riktige tilbudet, til rett tid, for å øke salget ditt.

Mens de er i samtalen, chatten eller sosiale medier, kan kunder dele nettlesersidene sine og slå på videoen for en personlig kundestøtte og søke hjelp på en nettside eller for å fylle ut skjemaer. Disse verktøyene vil gi agentene dine mulighet til å hjelpe sluttkundene dine med å løse komplekse spørsmål i et levende miljø med personlig veiledning.

Note

Puzzel Digital Engagement kommer fullt integrert med Puzzel Contact Center-løsning eller kan selges som en frittstående funksjon.

Intelligent Chatbot

Puzzels intelligente chatbot kan måle en brukers hensikt og proaktivt starte en samtale ved å stille relaterte vanlige spørsmål og dynamisk gi et svar på det. Det kan behandles som en førstelinjestøtte for å løse enkle hverdagslige spørsmål som sparer agentens tid for å løse mer komplekse problemer. Hvis spørringen trenger menneskelig inngripen, kan den sømløst overføres til en menneskelig agent med full interaksjonshistorikk slik at de er oppdatert. Intelligent Chatbot kommer med en bot-trener med et brukervennlig brukergrensesnitt som lar deg lage samtaleflyter og trene boten til å forstå brukerhensikten.

Live-delning

Puzzels Live Share gir agenter en visuell engasjementsfunksjon fullt integrert i Puzzel Agent-applikasjonen. Dette gir agentene mulighet til å hjelpe kundene deres i deres digitale reise gjennom en videosamtale for en mer tilfredsstillende og empatisk brukeropplevelse som ligner på tilstedeværelse i butikk. Videre kan kunden dele nettleseren sin med agenten ved å bruke Co-Browsing-teknologi. Sensitive data som bruker-ID, passord eller kredittkortdetaljer på nettsiden kan maskeres fra agenten for å være i tråd med sikkerhetsforskriftene.

Mens han ser den samme nettlesersiden som sluttkunden, kan agenten fremheve interesseområder på siden for å hjelpe sluttkunden med å fokusere og hjelpe dem med å fylle ut nettskjemaer, finne et produkt av interesse, eller på andre måter hjelpe sluttkunden på din nettside. Når kunden flytter til en annen skjerm, oppdateres den også på agentsiden slik at agenten kan følge kunden gjennom reisen. Dette gjør det lettere for en agent å yte en effektiv tjeneste første gang.

Samsurfing og videofunksjonen kan startes på en taleanrop, chat-samtale og sosiale kanaler og krever ingen programvarenedlastinger i noen ende. Puzzel leverer alle tjenester inkludert oppsett som gjør det mulig for kundene å få det riktige skriptet til nettsidene deres.

Skjermdeling

Denne modulen gir kun mulighet for samsurfing. Kundene kan dele nettlesersidene sine sikkert med agenten for å søke hjelp. Ved å bruke Puzzels skjermdelingsfunksjoner kan agentene effektivt gi støtte og forbedre kundeopplevelsen. Det hjelper med å bygge kundelojalitet og oppfylle forretningsberegningene deres.

Samsurfing er sømløst integrert i Puzzel Agent Application, og agentene kan bruke denne funksjonen der det er nødvendig for å hjelpe kundene med å fylle ut skjemaene sine ved å fremheve interesseområder eller veilede dem gjennom kjøpet. Skjermdeling krever ingen programvarenedlasting verken i slutten eller kompliserte oppsett. Puzzel gir en sømløst integrert brukeropplevelse for en uovertruffen kundeservice.

Last ned produktarket for Puzzel Digital Engagement her:

[Product sheet Digital
Engagement.pdf](#)