

Agent Assist

Agent Assist is een geïntegreerde widget in de Applicatie voor Nieuwe Vertegenwoordigers, waarmee de medewerkers van contactcentra de klantvragen, die via verschillende kanalen binnenkomen, effectiever kunnen beantwoorden. Momenteel behandelt deze optie alleen vragen die afkomstig zijn uit webchat, inkomende telefoongesprekken, sms- en e-mailkanalen.

Om de problemen vakkundig op te kunnen lossen, assisteert de Hulpoctie de vertegenwoordigers door alle klantinformatie op één plek weer te geven. De vertegenwoordiger kan hiermee alle klantinformatie met elkaar relateren om een zo sluitend mogelijke oplossing te bieden.

Er zijn twee belangrijke componenten die standaard bij Hulp voor Vertegenwoordigers worden geleverd.:

1. Contactkaart
2. Interactiegeschiedenis

Er zijn nog drie andere componenten die als add-on bij een abonnement aan de Hulpoctie kunnen worden toegevoegd:

1. Transcriptie met Natuurlijk Taalbegrip en niet-ondertekende gevoelige data in de chatgeschiedenis.
2. Suggesties van een chatbot
3. Suggesties van een kennisbank

Note

Automatische suggesties zijn alleen beschikbaar in het pakket "Interactie-analyse" en in het chatkanaal.

De standaardonderdelen zijn de basis van de Hulpoctie voor Vertegenwoordigers. De extra componenten vergroten de mogelijkheden en bruikbaarheid van de optie door een groter aantal functionaliteiten. Hiermee kunt u klanten efficiënter te bedienen.

Download hier de volledige pdf:

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