

## Puzzel Digital Engagement

Puzzel's Digital Engagement tool biedt een effectieve manier om de digitale reis van uw klant te begrijpen en proactief met hen in gesprek te gaan om oplossingen te bieden of hen door te verwijzen naar een menselijke agent voor een verbeterde ondersteuning. Onze Intelligent Chatbot is in staat om de intentie van de gebruiker te begrijpen en een relevant dynamisch gesprek met de gebruiker te starten om tot een bevredigende oplossing te komen. Met onze Proactive Rule Engine kunt u ook triggers creëren om webbezoekers op het juiste moment met het juiste aanbod te betrekken om uw verkoop te stimuleren.

Tijdens het bellen, chatten of sociale media kunnen klanten hun browserpagina's delen en de video inschakelen voor gepersonaliseerde klantenondersteuning en hulp zoeken op een webpagina of bij het invullen van formulieren. Deze tools stellen uw agenten in staat om uw eindklanten te helpen bij het oplossen van complexe vragen in een live omgeving met persoonlijke begeleiding.

### Note

Puzzel Digital Engagement wordt volledig geïntegreerd met Puzzel Contact Center-oplossing geleverd of kan als stand-alone functie worden verkocht.

## Intelligente chatbot

Puzzel's intelligente chatbot kan de intentie van een gebruiker meten en proactief een gesprek starten door gerelateerde veelvoorkomende vragen te stellen en er dynamisch een antwoord op te geven. Het kan worden behandeld als eerstelijns-ondersteuning voor het oplossen van eenvoudige alledaagse vragen, waardoor de agent tijd bespaart voor het oplossen van complexere problemen. Als de vraag menselijke tussenkomst nodig heeft, kan deze naadloos worden overgedragen aan een menselijke agent met een volledige interactiegeschiedenis, zodat deze op de hoogte is. Intelligent Chatbot wordt geleverd met een Bot Trainer met een gebruiksvriendelijke gebruikersinterface waarmee u gespreksstromen kunt creëren en de bot kunt trainen om de intentie van de gebruiker te begrijpen.

## Live delen

Puzzel's Live Share biedt agenten een visuele engagement mogelijkheid die volledig geïntegreerd is in de Puzzel Agent Applicatie. Dit stelt de agenten in staat om hun klanten te helpen bij hun digitale reis via een videogesprek voor een meer bevredigende en empathische gebruikerservaring, vergelijkbaar met een aanwezigheid in de winkel. Bovendien kan de klant zijn browser delen met de agent door gebruik te maken van Co-Browsing-technologie. Gevoelige gegevens zoals gebruikers-ID, wachtwoord of creditcardgegevens op de webpagina kunnen voor de agent worden gemaskeerd om in overeenstemming te zijn met de veiligheidsvoorschriften.

Terwijl hij dezelfde browserpagina ziet als de eindklant, kan de agent interessegebieden op de pagina markeren om de eindklant te helpen zich te concentreren en hen te helpen webformulieren in te vullen, een interessant product te vinden of op andere manieren de eindklant op uw website te helpen. Wanneer de klant naar een ander scherm gaat, wordt dit ook aan de agentzijde verversd zodat de agent de klant kan volgen tijdens zijn reis. Dit vergemakkelijkt een agent om een effectieve service te verlenen, de eerste keer.

De co-browsing- en videofunctie kan worden gestart via een spraakoproep, chatgesprek en sociale kanalen en vereist aan beide kanten geen softwaredownloads. Puzzel levert alle diensten inclusief setup die de klanten in staat stelt om het juiste script voor hun webpagina's te krijgen.

## Scherm delen

Deze module biedt alleen mogelijkheden voor co-browsen. De klanten kunnen hun browserpagina's veilig delen met de agent om hulp te zoeken. Door gebruik te maken van Puzzel's Screen Share-mogelijkheden, kunnen de agenten effectief ondersteuning bieden en de klantervaring verbeteren. Het helpt bij het opbouwen van klantloyaliteit en het voldoen aan hun zakelijke statistieken.

Co-browsing is naadloos geïntegreerd in Puzzel Agent Application en de agenten kunnen deze functie waar nodig gebruiken

om de klanten te helpen bij het invullen van hun formulieren door interessegebieden te markeren of hen te begeleiden bij hun aankoop. Screen Share vereist geen softwaredownload aan beide kanten of ingewikkelde instellingen. Puzzel zorgt voor een naadloos geïntegreerde gebruikerservaring voor een ongeëvenaarde klantenservice.

Download hier de productsheet voor Puzzel Digital Engagement:

[Product sheet Digital Engagement.pdf](#)