

## Agent Assist

Agent Assist är en integrerad widget inom New Agent Application som gör det lättare för kundserviceagenter att svara på kundfrågor från olika kanaler mer effektivt. För närvarande tillhandahåller Puzzel en Agent Assist-funktion för förfrågningar som kommer från webbchatt, inkommande telefonsamtal, sms och e-postkanaler.

Genom att visa all kundinformation på samma ställe vägleder Agent Assist agenterna, så att de tydligt ser informationen och sakkunnigt kan lösa problemen och tillhandahålla den bästa lösningen.

Det finns två nyckelkomponenter som levereras som standard med Agent Assist:

1. Kontaktkort
2. Interaktionshistorik

Det finns ytterligare tre komponenter som kommer som ett abonnemangstillägg med Agent Assist:

1. Transkription med Natural Language Understanding och osignerad känslig information i chatthistoriken
2. Chattbot-förslag
3. Knowledgebase-förslag

### Note

Automatiska förslag är endast tillgängliga i interaktionsanalyspaketet och chattkanalen.

Baskomponenterna ligger till grund för Agent Assist medan tilläggskomponenterna utökar kapaciteten och användbarheten genom att lägga till mer funktioner för att du ska kunna betjäna kunderna mer effektivt.

ladda ner hela pdf här:

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