

Webbchatt

Puzzel webbchatt är en lösning som är lätt att ställa in. Kunden måste helt enkelt lägga till ett litet kodfragment på de webbsidor som kunden vill att chatttjänsten ska visas på. Alla webbchattinställningar kan konfigureras i administratörsportalen, inklusive positionering, språk och teman. Denna "lågkodsstrategi" gör det möjligt för kundservicecentraler att vara mer flexibla och proaktiva genom att ta bort behovet av kostsam och ofta tidskrävande IT-support.

Chattfunktionen gör det möjligt för agenter att svara på chattförfrågningar via Agentapplikationen. Agenter kan svara på upp till åtta chattförfrågningar samtidigt, och det önskade antalet kan ställas in i Administrationsportalen.

En av de mest spännande funktionerna är möjligheten att skapa föräldra- och barnkonfigurationer, vilket gör det möjligt för företag att skapa unika webbchattar för olika delar av webbplatsen.

Chatten möjliggör följande funktioner:

- Skicka fördefinierade meddelanden och uttryckssymboler
- Sidsparning
- Undersökning
- Stavningskontroll
- Överförande av chatten till en annan agent eller kö
- Bjuda in kollegor att delta i chatten
- Skicka dolda meddelanden till en annan agent

Chattsessionen kan sparas i mediearkivet för framtida granskning, och dialogen kan skickas via e-post till kunden.

Organisationer med chatt som bearbetas via Agentapplikationen kan aktivera mediearkivet i adminportalen, där användarna kan se en grafisk vy över chatthistoriken. Detta visar hur länge chattaren väntade i kön, vilka agenter som svarade på chatten och hur länge konversationen fortsatte. Användare kan söka på chattar utifrån kriterier som agentens namn, kön som chatten kom in via eller tidpunkt för chatten.

Puzzel integrerar också chattbotlösningen via ett nav som består av flera färdiga anslutningar för vissa populära bot-ramverk, utöver ett API som gör det möjligt för kunder att ansluta generiska bot-ramverk. En av huvudfunktionerna i Bot Gateway är möjligheten att sömlöst överlämna chattbot-konversationer till mänskliga agenter. Chattbottar görs tillgängliga via standardchattgränssnittet från Puzzel eller med chatt-API:et.

För mer information om Puzzel chattlösningar, läs: [Puzzel Chat Configuration](#).

För mer information om webbchattlösning, ladda ner produktbladet här:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)