

Kundinteraktion

Basic Agent Assist-modulen gör en agentapplikationswidget tillgänglig för en kund som ger kundserviceagenter funktioner för ökad effektivitet och snabbare interaktionsupplösning. Agent Assist hjälper den mänskliga agenten under en interaktion genom att exempelvis visa ett kundkontaktkort för den relevanta kunden och historiska interaktioner med kunden – inklusive transkriptioner, undersökningar och registrerade förfrågningar. Den grundläggande Agent Assist är utrustad med följande funktioner:

- Importera och hantera kundkontaktuppgifter: Kundinformationen hämtas automatiskt och visas när förfrågan kommer in.
- Interaktionshistorik: Listar historiska interaktioner från kunden via telefon, chatt och e-post. Här hittas även chattinnehåll.

Om du vill ha mer information om grundläggande komponenter i Agent Assist kan du läsa den här artikeln.

Ladda ner produktarket för Agent Assist här:

[agent-assist.pdf](#)