

Rösttranskription

Puzzles förmåga att rösttranskribera är ett steg framåt för att leverera en kundservice av hög kvalitet genom att få insikt i tidigare kundinteraktioner som sker på en röstkanal. Detta är verkligen ett viktigt och kraftfullt verktyg för alla företag som strävar efter att höja sina servicenivåer, eftersom det ser till att tidigare kundkonversationer är tillgängliga, vilket underlättar förbättrad förståelse för kunden. Rösttranskriptionsfunktionen transkriberar alla inspelade röstsamtal och skapar transkriptioner som automatiskt görs tillgängliga för agenterna inom Agent Assist via interaktionshistorik. Innan de blir tillgängliga för agenterna analyseras transkriptionerna i syfte att extrahera relevanta ämnen eller nyckelord och taggas sedan automatiskt med konversationer. Detta hjälper Agent Assist att föreslå relevanta ämnen för agenterna baserat på äldre konversationer.

Transkriberade röstsamtal görs också tillgängliga för visning och sökning i mediearkivet.

Röstavskrift är för närvarande tillgängliga på följande språk:

- Engelska (Global)
- Norsk
- Svenska
- Danska
- Finska