

## Advanced Agent Assist – Avancerad agenthjälp

Agent Assists basfunktioner finns som standard och levererar den information som finns på kundkontaktkortet, samt en lista över interaktioner från kund.

Denna avancerade AI-drivna agenthjälp är ett progressivt segment av funktionen som ger ytterligare komponenter för en mer berikande upplevelse.

## Interaktionsanalys

Förutom de grundläggande funktionerna möjliggör interaktionsanalysen också att röst- och chattavskrifterna kan ses som anonymiserade transkriptioner som har berikats med NLU-nyckelord/frasmärkning. Detta kan både sökas manuellt för att svara på en kundfråga och ge dig en sentimentanalysindikation för att mäta kundhumöret.

### Med Knowledgebase

Utöver de grundläggande funktionerna innebär detta att kunskapsartiklar eller vanliga frågor kan skapas och bevaras för att agenterna ska kunna söka bland dem manuellt medan de svarar på en kundfråga. Automatiska förslag från Kunskapsbasen kan också göras tillgängliga genom prenumeration på interaktionsanalyspaketet.

### med Bot

Förutom de grundläggande funktionerna möjliggör detta integration med alla bot-ramar som stöds för att automatiskt extrahera förslag relaterade till kundfrågan. Agenten kan också göra en manuell sökning efter förslag.

För mer information om Agent Assist, ladda ner produktbladet här:

[Agent Assist Product Sheet.pdf](#)