

Puzzel Digital Engagement

Puzzels verktyg för digitalt engagemang ger ett effektivt sätt att förstå din kunds digitala resa och proaktivt prata med dem för att tillhandahålla lösningar eller hänvisa dem till en mänsklig agent för förbättrad support. Vår intelligenta chatbot kan förstå användarens avsikt och starta en relevant dynamisk konversation med användaren för att ge en tillfredsställande lösning. Med vår Proactive Rule Engine kan du också skapa triggers för att engagera webbbesökare med rätt erbjudande, vid rätt tidpunkt, för att öka din försäljning.

Under samtalet, chatten eller sociala medier kan kunder dela sina webbläsarsidor och slå på videon för en personlig kundsupport och söka hjälp på en webbsida eller för att fylla i formulär. Dessa verktyg ger dina agenter möjlighet att hjälpa dina slutkunder att lösa komplexa frågor i en levande miljö med personlig vägledning.

Note

Puzzel Digital Engagement kommer helt integrerat med Puzzel Contact Center-lösning eller kan säljas som en fristående funktion.

Intelligent Chatbot

Puzzels intelligenta chatbot kan mäta en användares avsikt och proaktivt starta en konversation genom att ställa relaterade vanliga frågor och dynamiskt ge ett svar på det. Det kan behandlas som ett förstahandsstöd för att lösa enkla vardagliga frågor som sparar agentens tid för att lösa mer komplexa problem. Om frågan behöver mänsklig inblandning kan den sömlöst överföras till en mänsklig agent med en fullständig interaktionshistorik så att de är aktuella. Intelligent Chatbot kommer med en Bot Trainer med ett lättanvänt användargränssnitt som låter dig skapa konversationsflöden och träna boten att förstå användarens avsikt.

Live Share

Puzzels Live Share ger agenter en visuell engagemangsförmåga helt integrerad i Puzzel Agent-applikationen. Detta ger agenterna möjlighet att hjälpa sina kunder i deras digitala resa genom ett videosamtal för en mer tillfredsställande och empatisk användarupplevelse som liknar närvaro i butik. Dessutom kan kunden dela sin webbläsare med agenten genom att använda Co-Browsing-teknik. Känsliga data som användar-ID, lösenord eller kreditkortsuppgifter på webbsidan kan maskeras från agenten för att vara i linje med säkerhetsbestämmelserna.

Medan han ser samma webbläsarsida som slutkunden kan agenten markera intresseområden på sidan för att hjälpa slutkunden att fokusera och hjälpa dem att fylla i webbformulär, hitta en produkt av intresse eller på andra sätt hjälpa slutkunden på ditt hemsida. När kunden flyttar till en annan skärm uppdateras den även på agentsidan så att agenten kan följa kunden genom hans resa. Detta underlättar en agent att tillhandahålla en effektiv tjänst, första gången.

Samsurfandet och videofunktionen kan initieras på ett röstsamtal, chattkonversation och sociala kanaler och kräver ingen nedladdning av programvara i någon ände. Puzzel tillhandahåller alla tjänster inklusive installation som ger kunderna rätt skript för sina webbsidor.

Skärmdelning

Denna modul tillhandahåller endast samsurfning. Kunderna kan dela sina webbläsarsidor säkert med agenten för att söka hjälp. Genom att använda Puzzels skärmdelningsfunktioner kan agenterna effektivt ge support och förbättra kundupplevelsen. Det hjälper till att bygga kundlojalitet och uppfylla deras affärsmått.

Samsurfning är sömlöst integrerat i Puzzel Agent Application och agenterna kan använda den här funktionen där det behövs för att hjälpa kunderna att fylla i sina formulär genom att markera intresseområden eller vägleda dem genom deras köp. Skärmdelning kräver ingen nedladdning av programvara i varken ände eller komplicerade inställningar. Puzzel ger en sömlöst integrerad användarupplevelse för en oöverträffad kundservice.

Ladda ner produktbladet för Puzzel Digital Engagement här:

[Product sheet Digital
Engagement.pdf](#)