

## Agent Assist

Agent Assist er en integrert widget i den nye agentapplikasjonen som gjør at kontaktsenteragentene kan besvare kundehenvendelser fra ulike kanaler mer effektivt. Foreløpig tilbys Puzzel Agent Assist-funksjonen bare for henvendelser som kommer fra kanalene chat, innkommende telefonanrop, SMS og e-post.

Agent Assist viser all kundeinformasjon på ett sted, slik at agenten kan finne den beste løsningen på problemet.

Det finnes to viktige komponenter som følger med som standard med Agent Assist:

1. Kontaktkort
2. Interaksjonshistorikk

Det kan tegnes abonnement på ytterligere tre Agent Assist-komponenter:

1. Transkripsjon med naturlig språkforståelse (NLU) og usignerte sensitive data i chat-historikken
2. Chatbot-forslag
3. Kunnskapsbaseforslag

### Note

Automatiske forslag er bare tilgjengelige i Interaction Analytics-pakken og på Chat-kanalen.

Basiskomponentene danner grunnlaget for Agent Assist, mens tilleggskomponentene øker anvendeligheten og nytten ved å legge til mer funksjonalitet, slik at du kan betjene kundene mer effektivt.

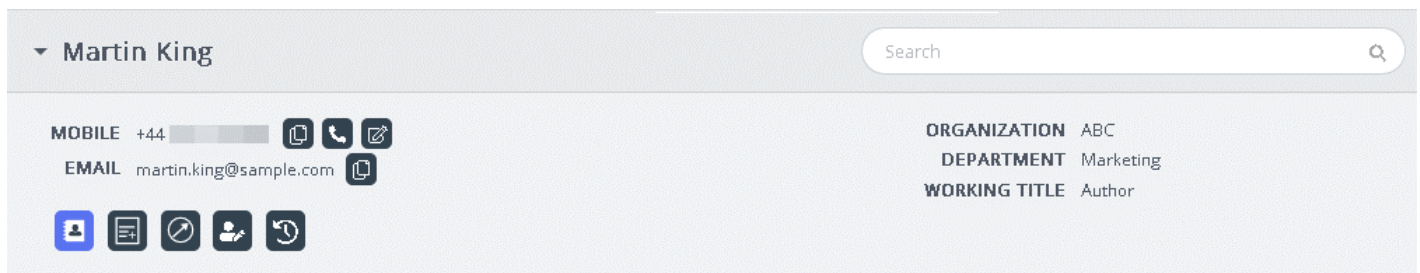
## Grunnleggende funksjoner

Denne delen forklarer de to grunnleggende komponentene i Agent Assist-funksjonen:

- Kontaktkort
- Interaksjonshistorikk

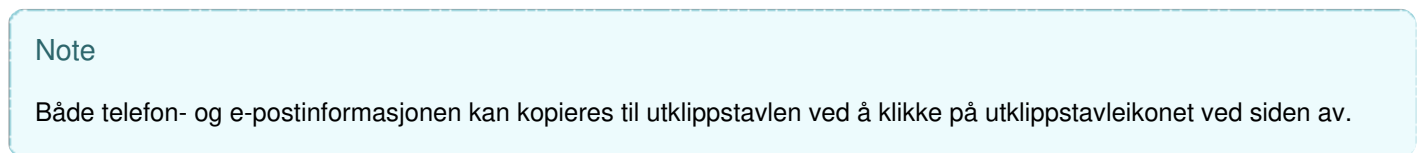
## Kontaktkort

Kundeopplysningene søkes, hentes og vises for deg i formatet som vist på bildet nedenfor. Det som vises, er fullstendige kontaktdetaljer, inkludert telefon, e-post, organisasjon, avdeling, adresse og alle andre felt der det er lagt inn en verdi.



Ved en innkommende henvendelse sendes kundens telefonnummer eller e-postadresse til kontaktkortkomponenten, der det skal søkes etter en matchende oppføring. Søket kan ha tre utfall:

1. Treff på én kontakt: Fullstendige kundeopplysninger vises i widgeten
2. Fant flere treff: Det vises en liste over kontakter du kan velge mellom. Du kan når som helst gå tilbake til listen ved å trykke på tilbakeknappen i widgeten. Det kan også utføres et søk for å se etter en kontakt fra de innlastede resultatene.
3. Ingen treff på kontakter: Telefonnummeret/e-post-ID-en som kunden bruker til å kommunisere med, vises sammen med interaksjonshistorikken til det aktuelle nummeret/ID-en. En situasjon uten treff på kontakter oppstår når kontaktkortet ikke finnes, eller når det ikke er riktig importert.

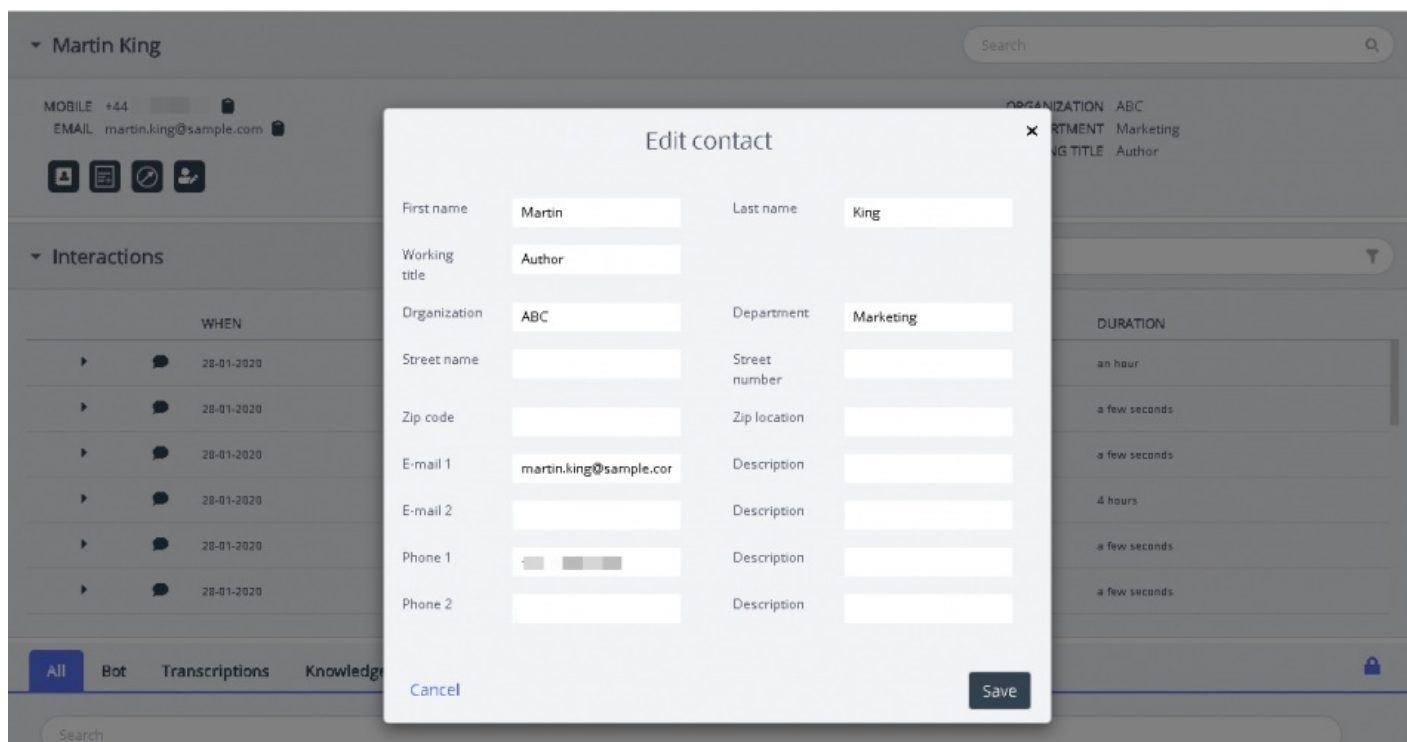


## Legge til og redigere kontakter

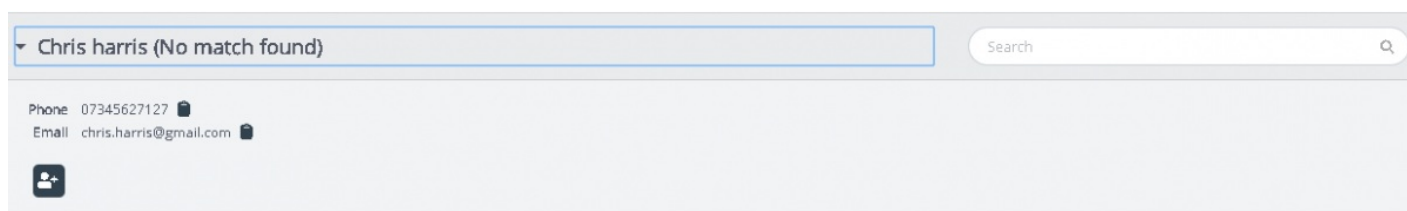
Hvis de har fått tillatelse til det av administratorene, kan agenter legge til ny kontaktkortinformasjon eller redigere eksisterende informasjon. Hvis du vil redigere eksisterende kontaktkortinformasjon, klikker du på ikonet Rediger kontakt som vist på bildet nedenfor.



Vinduet for redigering av kontakt vises fylt ut med de eksisterende kundeopplysningene. Du kan gjøre de nødvendige endringene og klikke på Lagre.



Hvis det ikke ble funnet kontaktinformasjon, kan agenten opprette eller legge til et kontaktkort som vist på bildet nedenfor.



Ved å klikke på ikonet Legg til kontakt , åpnes vinduet Legg til kontakt. Skriv inn alle personopplysningene, og klikk på Lagre.

The screenshot shows a customer profile for 'Chris harris (No match found)'. The profile includes contact information: Phone 07345627127 and Email chris.harris@gmail.com. Below this is an 'Interactions' section with tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'Knowledge'. An 'Add contact' modal form is open, containing the following fields:

Field	Value
First name	Chris
Last name	harris
Working title	
Organization	
Department	
Street name	
Street number	
Zip code	
Zip location	
E-mail 1	chris.harris@gmail.com
Description	
E-mail 2	
Description	
Phone 1	07345627127
Description	
Phone 2	
Description	

Buttons for 'Cancel' and 'Save' are located at the bottom of the modal.

## Utgående anrop til kunden

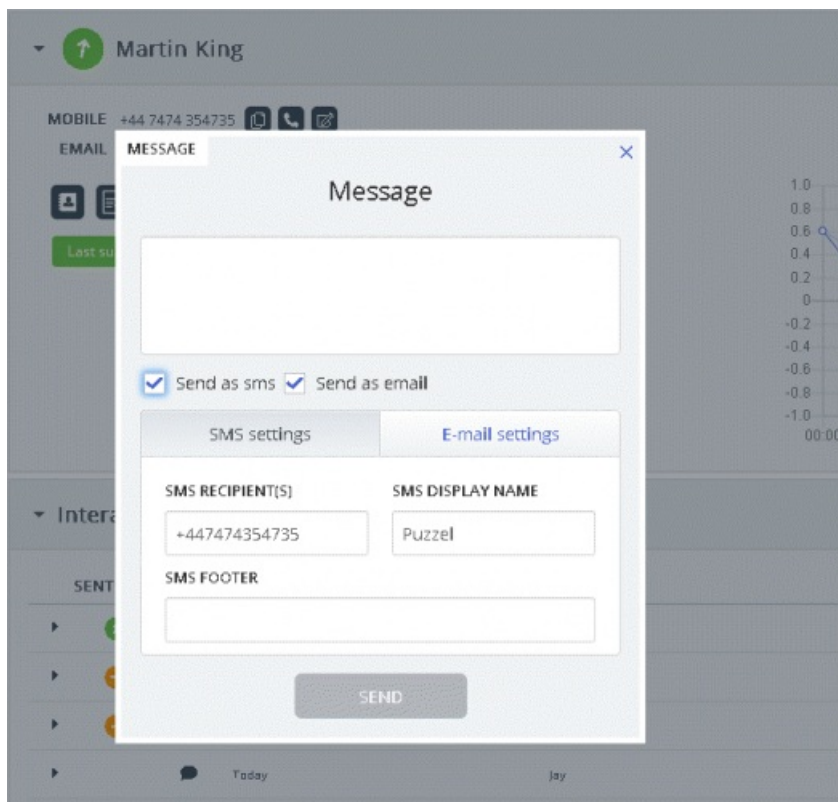
Agenter kan nå sende informasjon via SMS eller e-post til kunden under eller etter interaksjonen ved å klikke på ikonet som vist på bildet nedenfor. Vær oppmerksom på at e-post-/SMS-tjenesten må være konfigurert til løsningen din for at du skal kunne bruke denne funksjonen.

The screenshot shows a customer profile for 'Martin King'. The profile includes contact information: MOBILE +44 7474 354735 and EMAIL martin.king@sample.com. Below this is a row of icons for various actions: a person icon, a list icon, a magnifying glass icon, a person icon, and a refresh icon. A green button below the icons says 'Last survey rating 5/5'. To the right of the profile is a search bar and a list of organization details:

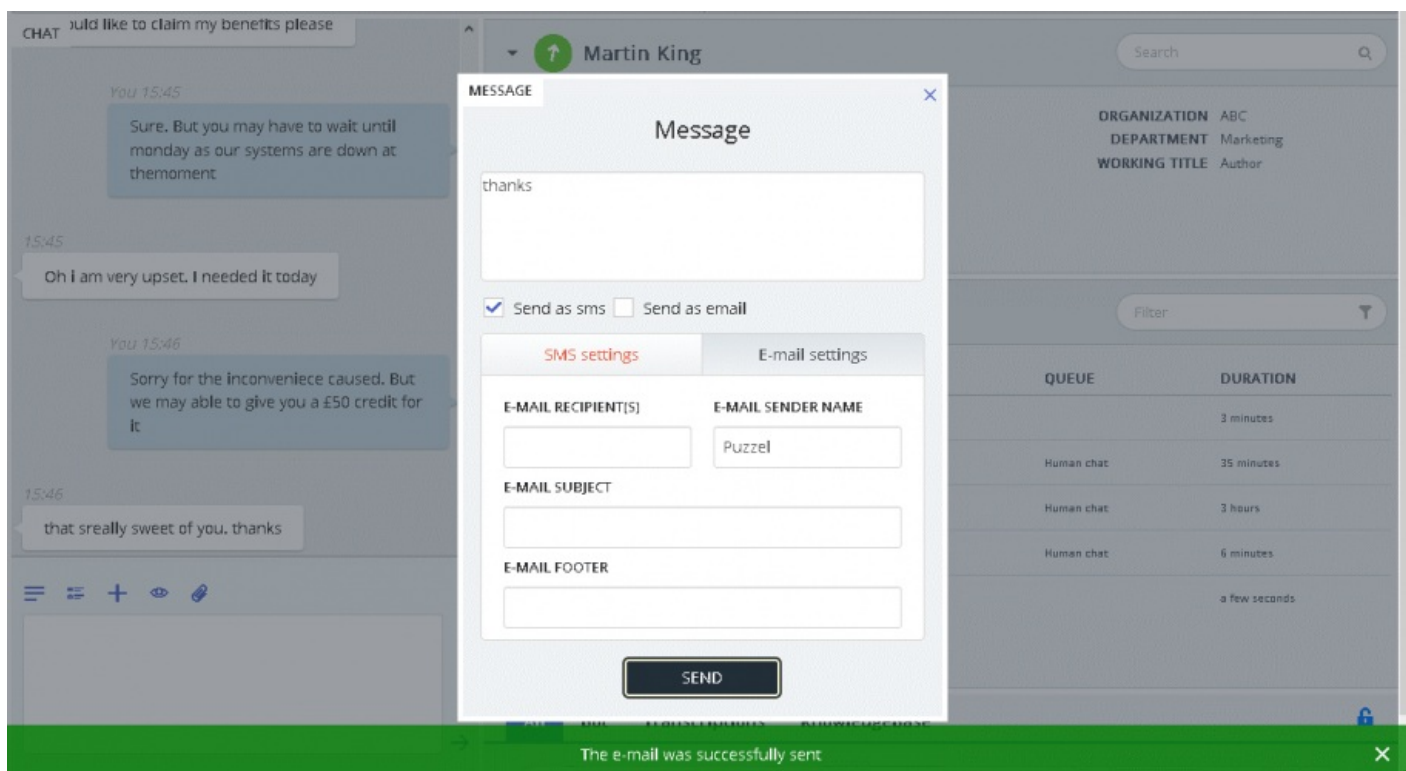
ORGANIZATION	ABC
DEPARTMENT	Marketing
WORKING TITLE	Author

Two red callouts highlight the 'Call' icon (a telephone handset) and the 'Send message' icon (an envelope with a checkmark).

Når du klikker på Send melding-ikonet, vil meldingsvinduet dukke opp, fylt ut med de tilgjengelige kundeopplysningene som vist.



Agenten kan skrive inn meldingen, velge SMS eller e-post og klikke på Send. En bekreftelsesmelding vises som nedenfor.



Agenter kan også velge å ringe til det tilgjengelige nummeret på kontaktkortet ved å klikke på klikk-for-å-ringet-ikonet.

## Vise eller legge til et notat

Du kan vise tidligere notater fra deg selv eller fra andre agenter ved å klikke på ikonet som vises nedenfor. Da får du opp en

liste, sortert fra nyeste til eldst, med dato, klokkeslett, navn på agenten som opprettet notatet, og en snutt av innholdet i notatet. Du kan klikke på notatteksten for å se hele notatteksten.

Notes from agents

DATE	AGENT	NOTE
a few seconds ago	Jay	this is a second note
43 minutes ago	Jay	This is a note to Jay

Du kan også redigere/slette dine egne notater hvis denne funksjonen er konfigurert for løsningen. Hvis du vil redigere et notat, går du til listevisning og velger notatet du vil redigere. Du kan enten gjøre endringer og lagre notatet eller slette notatet helt.

NOTE

This is a note to Jay

DATE  
a few seconds ago

AGENT  
Jay

[Back](#) [Delete](#) [Save](#)

### Note

Du kan bare redigere eller slette notater du selv har opprettet. Notatene som er opprettet av andre agenter, vil være skrivebeskyttet.

### Indikator for kundereise

Dette er en grafisk representasjon av kundens navigasjon på nettstedet som hjelper agenter med å analysere om kunden ser på riktig nettside, og dirigere dem til den rette siden om nødvendig.

Chatter: Connected with you

Entered queue: Human chat

16:33 Browser activity: [Contact us](#)

16:33 Browser activity: [Contact us](#)



## Liste under interaksjonshistorikk

Interaksjoner-vinduet inneholder en oversikt over interaksjoner fra kunden via ulike kanaler med den siste interaksjonen oppført øverst. Du kan deretter søke i eller filtrere listen basert på agentnavn og køtype. Når du klikker på interaksjonen i listen, vil du ha muligheten til å vise detaljene for det valgte resultatet.

## Vise interaksjonshistorikk

Interaksjonspanelet viser historiske oppføringer i rader som kan utvides for tilleggsinformasjon i de enkelte oppføringene.

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
😊	04-06-2020	Jay	Human chat	3 minutes
😞	04-06-2020	Jay	Human chat	35 minutes
😞	04-06-2020	Jay	Human chat	3 hours

Som standard vises følgende kolonner for hver oppføring:

- **KUNDEHUMØR:** Dette er en indikator for kundens gjennomsnittlige humør i den aktuelle interaksjonen. Dette ikonet er bare synlig for samtaler som er analysert gjennom Interaction Analytics-pakken.
- **NÅR:** Dette er en indikator for når interaksjonen ble initiert. Interaksjoner som er eldre enn fra i går, vil ha datoen som er oppført her.
- **AGENT:** Viser agenten(e) som var involvert i interaksjonen. Som standard vises den siste agenten som interagerte med kunden.
- **KØ:** Viser køen interaksjonen ble initiert og behandlet fra. Hvis mer enn én kø var involvert, vises det siste kønavnet som standard.
- **VARIGHET:** Viser lengden på samtalen

### Note

Ikonet ved siden av humørindikatoren viser kanalen der interaksjonen fant sted.

Hvis du har aktivert Interaction Analytics-pakken, viser interaksjonshistorikken videre automatisk genererte tagger fra samtalen, som gjør at man raskt kan fremheve innholdet uten å måtte lese hele transkripsjonen.

## Filtrer interaksjonshistorikk

Du kan filtrere interaksjonene basert på kanaltype, agentnavn og købeskrivelse. Filteroperasjonen kan bare utføres i den innlastede resultatlisten.

## Vis kundeundersøkelse

Hvis denne funksjonen er aktivert for løsningen og kunden har gjennomført undersøkelsen, vises undersøkelsesdetaljene for interaksjonen sammen med kundekommentarer. Du kan klikke på kundekommentaren for å utvide og lese hele



kommentaren.

Interactions						Filter
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION		
+	Today	Jay		35 minutes		
Survey	★★★★★					View transcript
Fantastic service						

### Note

Visning av undersøkelsesresultater er en konfigurert funksjon og kan være skjult for agenter basert på lokale forretningskrav.

## Vis henvendelsesregistreringer

Hvis løsningen er konfigurert for henvendelsesregistrering, viser visningen for interaksjonsdetaljer eventuelle registrerte opplysninger for interaksjonen. I tilfeller der en interaksjon har blitt håndtert av flere agenter og/eller i flere køer, blir alle registrerte opplysninger synliggjort sammen med kommentarer skrevet av agentene.

## Vis transkripsjoner

Interactions						Filter
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION		
+	Today	Jay		35 minutes		
Survey	★★★★★					View transcript
Fantastic service						
Enquiry registration	Agent	Queue	Category	Topic		
October 8, 2019 8:30 PM	Tracy H	Sales Chat	Reason for Call	New Account		
			Related Products	Microsoft Dynamics		

Dette alternativet er tilgjengelig som standard og er bare tilgjengelig for interaksjoner som utføres via chat. Når du klikker på alternativet Vis transkripsjoner, åpnes det en ny fane under interaksjonspanelet som viser chat-utskriften slik den er registrert.

## Avanserte funksjoner

Den avanserte, AI-drevne Interaction Analytics-modulen fra Puzzel er et nyskapende del av Agent Assist-funksjonen. Den omfatter tre tilleggskomponenter, en humørindikator og en transkripsjonshistorikk (som er usignert av hensyn til kundens integritet).

Det er tre tilleggskomponenter:

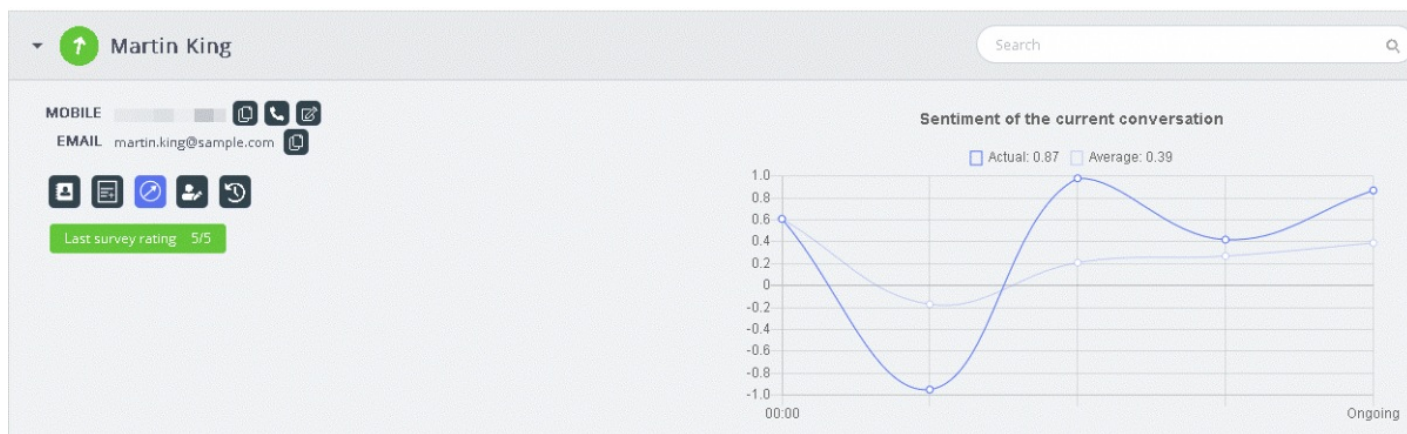
- Bot
- Transkripsjoner
- Kunnskapsbase

De nyttige forslagene som kommer fra disse tre kildene, vil forbedre og berike agentopplevelsen og gi en mer tilfredsstillende kundesupport.

Før vi ser på tilleggskomponentene, skal vi fokusere på de viktigste endringene som finner sted i basiskomponentene når man tegner et abonnement på Interaction Analytics-modulen. De verdiløkende funksjonene som følger med denne modulen, er humørindikatoren i kontaktkortkomponenten og den anonymiserte interaksjonshistorikken.

### Humøranalyse

En grafisk humørindikator vises i alle interaksjoner og gir et inntrykk av kundens tilfredshet. Dette vil hjelpe i en pågående interaksjon med kunden. Bakgrunnsfargen på ikonet representerer kundens humør: Grønt er positiv, gult er nøytral og rødt er negativ. Pilen i ikonet angir trenden.



To typer analyser utføres her:

1. Analyse av den umiddelbare interaksjonen [Faktisk]
2. Analyse av hele interaksjonen siden den ble initiert [Gjennomsnitt]

Faktisk-grafen er basert på det umiddelbare humøret, og Gjennomsnitt-grafen er basert på den samlede interaksjonen siden den ble påbegynt, og resultatet er en aggregert verdi. Dette gjøres for å sikre at analysen gjøres kontekstuell.

#### Note

Resultatet på den nyeste kundeundersøkelsen fremheves på kontaktkortet for å gi et inntrykk av kundehumøret

### Vis transkripsjoner

Hvis du abonnerer på den avanserte Agent Assist-funksjonen, vil interaksjonene bli anonymisert, ved at personopplysninger som kommer frem under interaksjonen, blir maskert. Når du klikker på Vis transkripsjon-alternativet, får du opp en usignert

interaksjonshistorikk med taggede nøkkelord og setninger, som kan brukes til å generere forslag for lignende henvendelser.

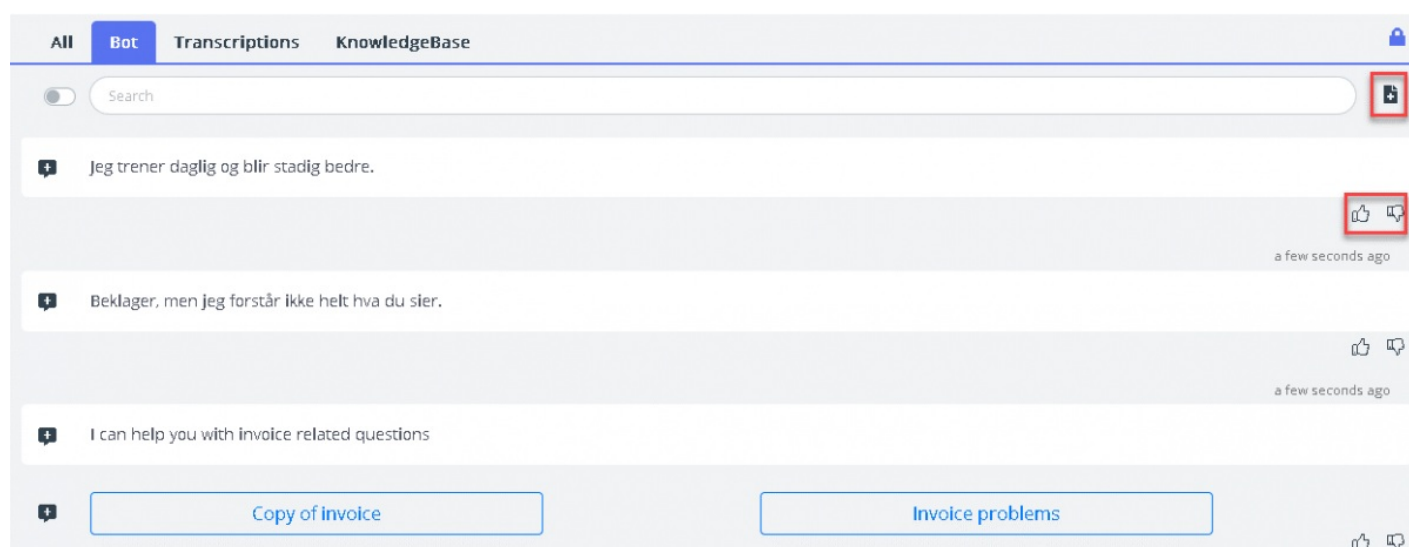
## Bot-forslag

Forslagene som kommer fra boten, kan enten være automatiske eller søkes opp manuelt. De automatiske forslagene er et resultat av botens forståelse av henvendelsen. Hvis forslagene ikke er relevante for henvendelsen, kan du velge å søke manuelt ved hjelp av søkefanen.

### Automatiske bot-forslag

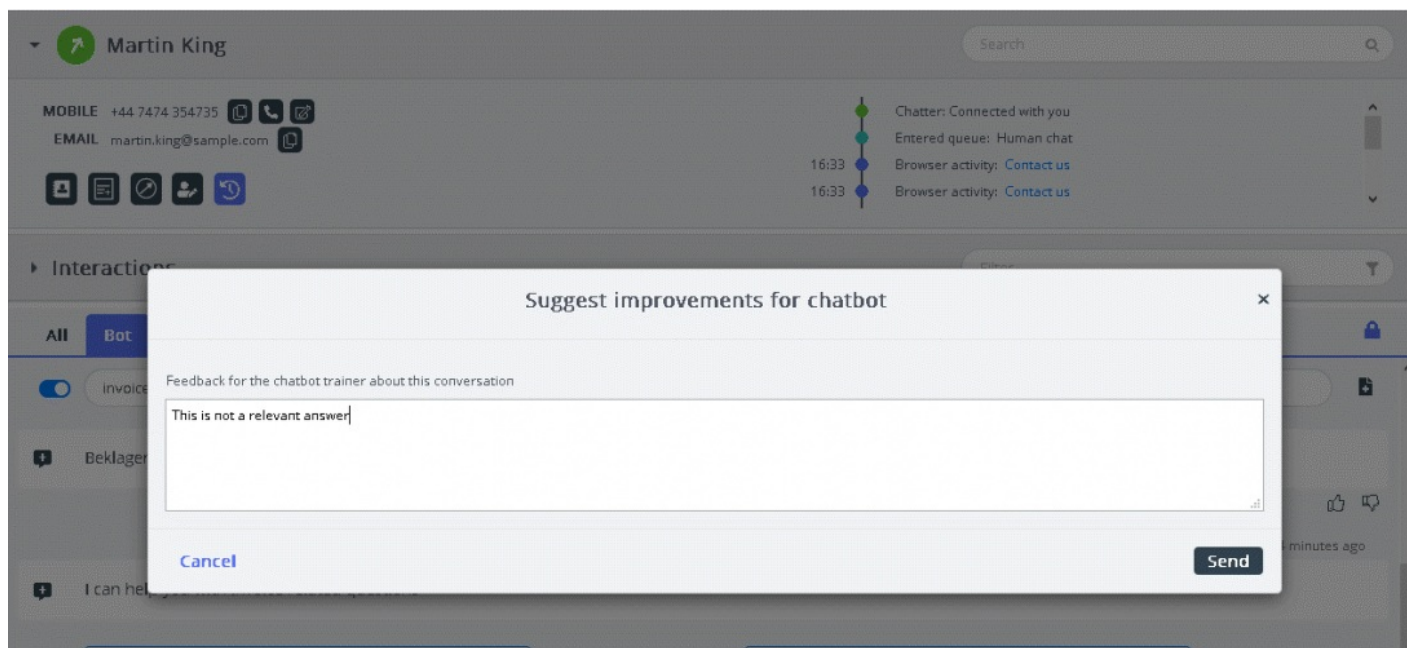
Du kan få automatiske forslag for kundehenvendelser fra boten. Alle innkommende meldinger fra kunden videresendes automatisk til chat-boten for et forslag. Svar fra chat-boten kan være av følgende fire typer:

- Tekstsvaer
- Knappesvar (slik at du kan velge mellom alternativer)
- Koblinger
- Handlinger (for å utføre handlinger gjennom integrasjoner)



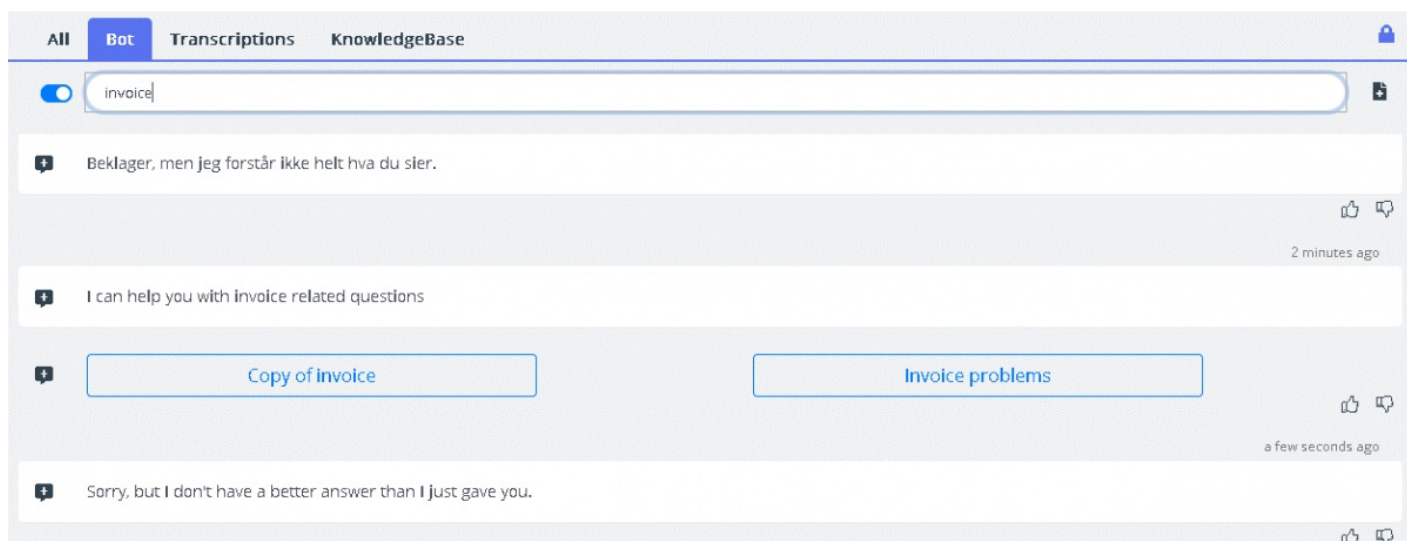
The screenshot shows a chat interface with a top navigation bar containing 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'KnowledgeBase'. Below the navigation bar is a search bar with a toggle switch and a search icon. The main chat area displays three messages from a customer, each with a bot suggestion below it. The first message is 'Jeg trener daglig og blir stadig bedre.' with a bot suggestion 'I can help you with invoice related questions'. The second message is 'Beklager, men jeg forstår ikke helt hva du sier.' with a bot suggestion 'I can help you with invoice related questions'. The third message is 'I can help you with invoice related questions' with two bot suggestions: 'Copy of invoice' and 'Invoice problems'. Each message and suggestion has a thumbs-up/down icon and a speech bubble icon. The text 'a few seconds ago' is visible below each suggestion.

Agenter kan stemme ved å klikke på tommel opp/ned-knappen på hvert av bot-resultatene for å gi en tilbakemelding til bot-treneren. Dette bidrar til analyse og forbedring av botsøkeresultatene. Du kan også gi forslag til bot-treneren til artikler som kan inkluderes i et bestemt emne, ved å klikke på ikonet ved siden av søkefeltet. Et nytt vindu kommer opp der du kan skrive inn tilbakemeldingen din og sende den til bot-treneren.



## Manuelt søk

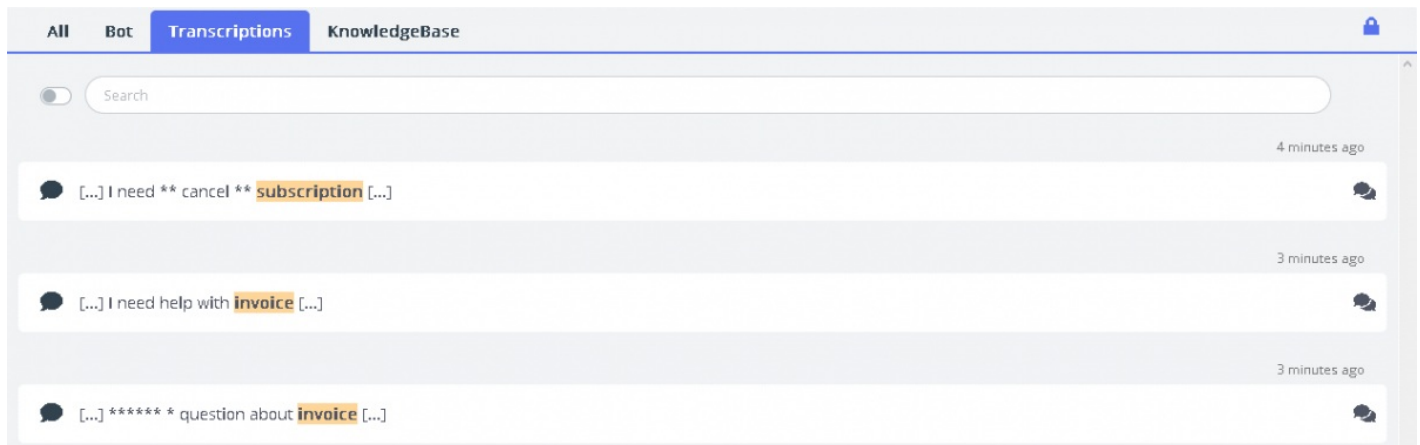
Du kan også utføre et manuelt søk etter forslag. Da deaktiveres det automatiske søket midlertidig. Det utføres ingen flere automatiske søk før du bytter om ved hjelp av knappen til venstre for søkefeltet.



Foreslåtte svar fra chat-boten kan sendes til kunden ved hjelp av pilen til venstre for de foreslåtte meldingene. Da sendes forslaget til chat-vinduet, der du om nødvendig kan redigere forslaget før du sender det til kunden. Knappealternativer her kan også sendes til kundechat-vinduet, men du vil ikke kunne redigere disse.

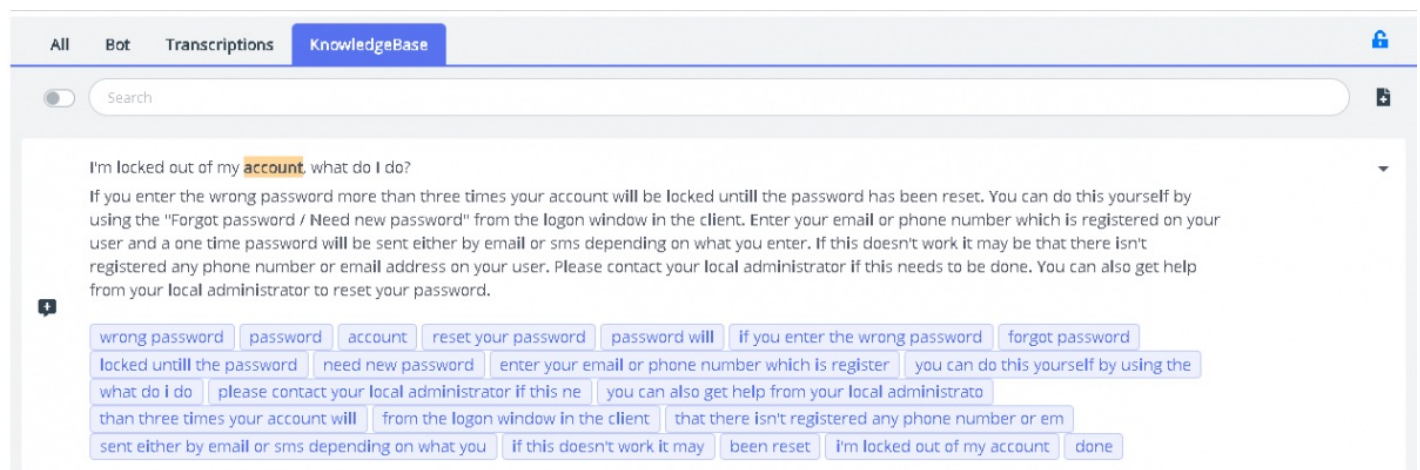
## Transkripsjoner

Dette er forslag fra den anonymiserte interaksjonshistorikken for en lignende henvendelse som vil hjelpe deg med å svare på henvendelser av lignende type mye raskere. Du kan åpne hele transkripsjonen ved å klikke på den. Matchende nøkkelord vises som uthevet tekst, og du kan filtrere hele samtalen ved hjelp av fritekst til bestemte deler av samtalen.



## Kunnskapsbase

I en pågående chat kan du motta forslag fra kunnskapsbasen for en kundehenvendelse. Henvendelsen analyseres automatisk for å trekke ut de beste treffene fra kunnskapsbasen. Du får opp en liste over tre artikler som du kan gå igjennom og bruke. Du kan deretter bruke denne artikkelen eller disse artiklene som svar på kundehenvendelsen ved å klikke på ikonet eller gjøre endringer i dem før du sender dem til kunden.



Hvis artikkelen i kunnskapsbasen har støttevedlegg, vil agentene kunne laste ned disse ved å klikke på dem. Agenter kan også gjøre vedlegget tilgjengelig for kunden ved å klikke på ikonet for kopi av kobling og lime inn koblingen i et chat-vindu, i en e-post eller i en SMS-melding. Kunden vil så kunne klikke på koblingen og se dokumentet i 48 timer før koblingen utløper.



**Martin King** Search

MOBILE +44 7474 354735   
 EMAIL martin.king@sample.com

ORGANIZATION ABC  
 DEPARTMENT Marketing  
 WORKING TITLE Author

**Interactions** Filter

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
	02-07-2020			a few seconds
	02-07-2020	Jay	Human chat	a few seconds
	02-07-2020			a few seconds
	01-07-2020	Jay	Human chat	21 hours
	08-06-2020			a few seconds
	04-06-2020	Jay	Callout	a few seconds
	04-06-2020	Jay	Callout	a few seconds

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

Call us and we will help you find the best deal.

(2) best deal.docx another deal.docx

Hvis Knowledgebase-artikkelen har tilknyttede artikler som er kartlagt, vil den være tilgjengelig for agentene å se ved å klikke på elementet som vises i listevisningen. Tellingene i parentes angir antall artikler som er å finne i listen.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

a few seconds ago

Article 2  
 And here is article 2

(0) article

(1) Article 1

Du kan også bruke søkeboksen i Kunnskapsbase-panelet til å søke etter en artikkel manuelt. Siden manuelt søk deaktiverer det automatiske søket, må du slå på det automatiske søket igjen ved å klikke på knappen én gang til. Den avanserte søkefunksjonen gjør en morfologisk analyse av søkeord og gir bedre resultater. For eksempel gir søkeordet «kopi» treff med «kopier» og «kopiering».

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

12 minutes ago

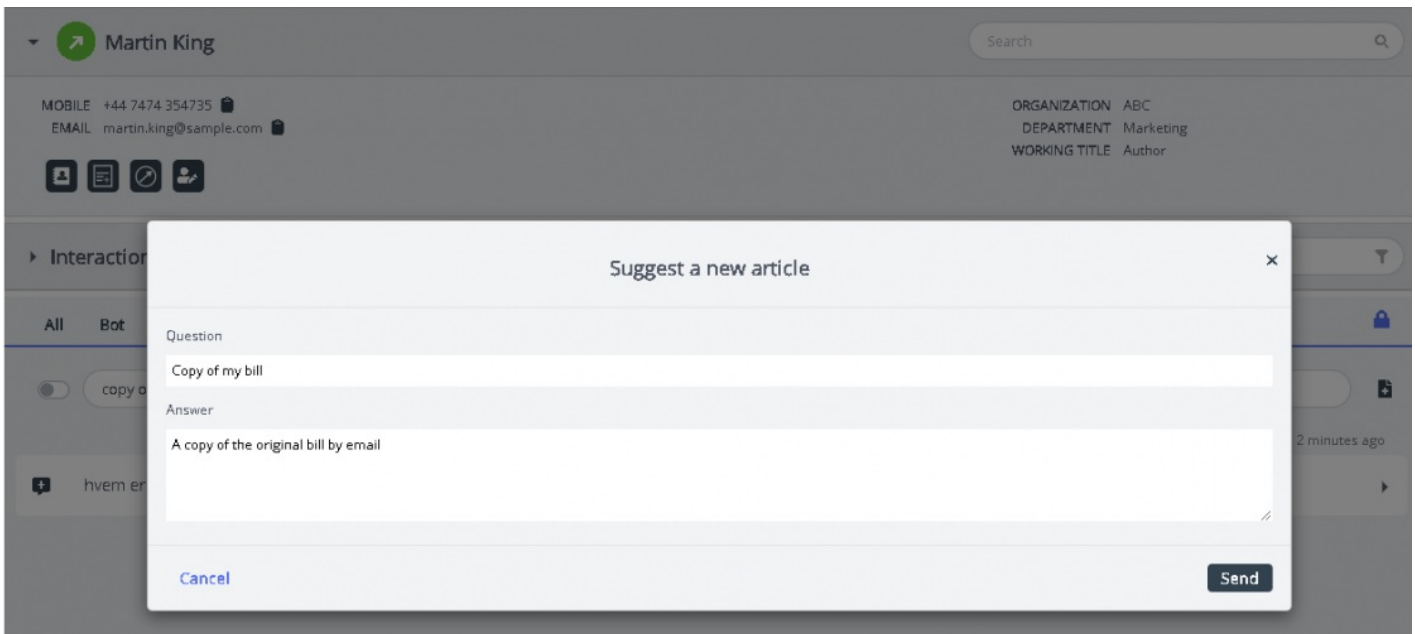
Copy of my bill

12 minutes ago

hvem er bill gates

## Foreslå Kunnskapsbase-artikler

Agenter kan også foreslå artikler som de mener bør inkluderes i kunnskapsbase. Klikk på ikonet til høyre for søkeboksen for å åpne vinduet Foreslå en ny artikkel. Skriv inn spørsmålet og det relevante svaret, og klikk på send.



Den foreslåtte artikkelen vil bli sendt til innboksen i Knowledgebase Management System for administratorens godkjenning.

## Fanepanelet Alle

Fanepanelet Alle viser en kombinasjon av forslag som er samlet inn fra alle kilder kunden abonnerer på. Når det kommer en henvendelse fra en kunde, viser dette vinduet søkeresultater samlet inn fra flere kilder for å presentere de mest relevante og riktige handlingene. I eksemplet nedenfor er resultatene fra forskjellige kilder som vist nedenfor:

- Boten gir et forslag med en dialog for videre avklaring.
- Transkripsjoner fra lignende interaksjoner kan inneholde svar på den aktuelle henvendelsen.
- En artikkel fra kunnskapsbasen gjelder også spørsmålet som stilles.

Du kan velge mellom noen av disse forslagene og gå frem som angitt.



Interactions Filter

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

Bot  Transcriptions  KnowledgeBase

**Transcriptions** 22 minutes ago

[...] how \*\* i get \* **copy** of \*\* \*\*\*\*\* please? [...]

**Bot** 25 minutes ago

I can help you with invoice related questions

**KnowledgeBase** 25 minutes ago

Copy of my bill

Forslagene i «Alle»-fanen er fullstendig automatiserte og oppdateres etter hvert som samtalen skrider frem. Nye forslag legges til i stakken og scroller automatisk nedover til du interagerer manuelt i panelet ved å scrolle eller velge ett av elementene. Hvis du scroller til bunnen, aktiveres autoscrollingen på nytt.

Hvis du befinner deg et annet sted [på en annen fane eller i en annen applikasjon], er de foreslåtte resultatene fra forskjellige kilder eller de «nye meldingene» tydelig merket som vist nedenfor.

Martin King Search

Interactions Filter

All Bot Transcriptions KnowledgeBase

Search

Bot  Transcriptions  KnowledgeBase

**KnowledgeBase** an hour ago

← **How** do I buy a private insurance? →

**Bot** an hour ago

← Sorry, but I do not have a response to what you asking for. →

**Bot** an hour ago

← Det gjør du ved å følge instruksene. →

**KnowledgeBase** an hour ago

← Article A →

**new messages**

**KnowledgeBase** a minute ago

← I'm locked out of my account, what do I do? →

**Bot** a minute ago

← I don't understand your question. Can you try again? →