

## Agent Assist

Agent Assist är en integrerad widget inom New Agent Application som gör det lättare för kundserviceagenter att svara på kundfrågor från olika kanaler mer effektivt. För närvarande tillhandahåller Puzzel en Agent Assist-funktion för förfrågningar som kommer från webbchatt, inkommande telefonsamtal, sms och e-postkanaler.

Genom att visa all kundinformation på samma ställe vägleder Agent Assist agenterna, så att de tydligt ser informationen och sakkunnigt kan lösa problemen och tillhandahålla den bästa lösningen.

Det finns två nyckelkomponenter som levereras som standard med Agent Assist:

1. Kontaktkort
2. Interaktionshistorik

Det finns ytterligare tre komponenter som kommer som ett abonnemangstillägg med Agent Assist:

1. Transkription med Natural Language Understanding och osignerad känslig information i chatthistoriken
2. Chattbot-förslag
3. Knowledgebase-förslag

### Note

Automatiska förslag är endast tillgängliga i interaktionsanalyspaketet och chattkanalen.

Baskomponenterna ligger till grund för Agent Assist medan tilläggskomponenterna utökar kapaciteten och användbarheten genom att lägga till mer funktioner för att du ska kunna betjäna kunderna mer effektivt.

## Grundläggande funktioner

I det här avsnittet förklaras de två grundläggande komponenterna i Agent Assist-funktionen. Dessa är:

- Kontaktkort
- Interaktionshistorik

## Kontaktkortskomponent

Kundinformationen genomsöks, hämtas och visas för dig i formatet som visas i bilden nedan. Den består av fullständiga kontaktuppgifter inklusive telefon, e-post, organisation, avdelning, adressinformation och alla andra fält som innehåller värden.

### Note

Endast fält som innehåller värden visas.

▼ Martin King

MOBILE +44 [redacted]

EMAIL martin.king@sample.com

ORGANIZATION ABC  
DEPARTMENT Marketing  
WORKING TITLE Author

På en inkommande förfrågan skickas kundens nummer eller e-postadress till kontaktkortskomponenten som söker efter en matchande post. Sökresultaten kan ge tre olika resultat enligt vad som anges nedan:

1. En kontaktmatchning: Fullständig kundinformation visas i widgeten
2. Flera matchningar hittades: En lista visas som du kan välja i. Du kan när som helst gå tillbaka till listan genom att trycka på bakåtknappen i widgeten. Du kan också göra en sökning som letar efter en kontakt inifrån de inlästa resultaten.
3. Ingen kontaktmatchning: Det telefonnummer/e-post-ID som kunden använder för att kommunicera kommer att listas tillsammans med interaktionshistoriken för motsvarande nummer/id. Om ingen matchning sker finns antingen inte kontaktkortet eller så har det inte importerats på rätt sätt.

### Note

Både telefon- och e-postinformationen kan kopieras till Urklipp genom att du klickar på Urklippssikonen bredvid den

## Lägga till och redigera kontakter

Agenterna kan lägga till ny kontaktkortsinformation eller redigera den befintliga om administratörerna har aktiverat detta. Om du vill redigera den befintliga kontaktkortsinformationen klickar du på ikonen Redigera kontakt enligt bilden nedan.

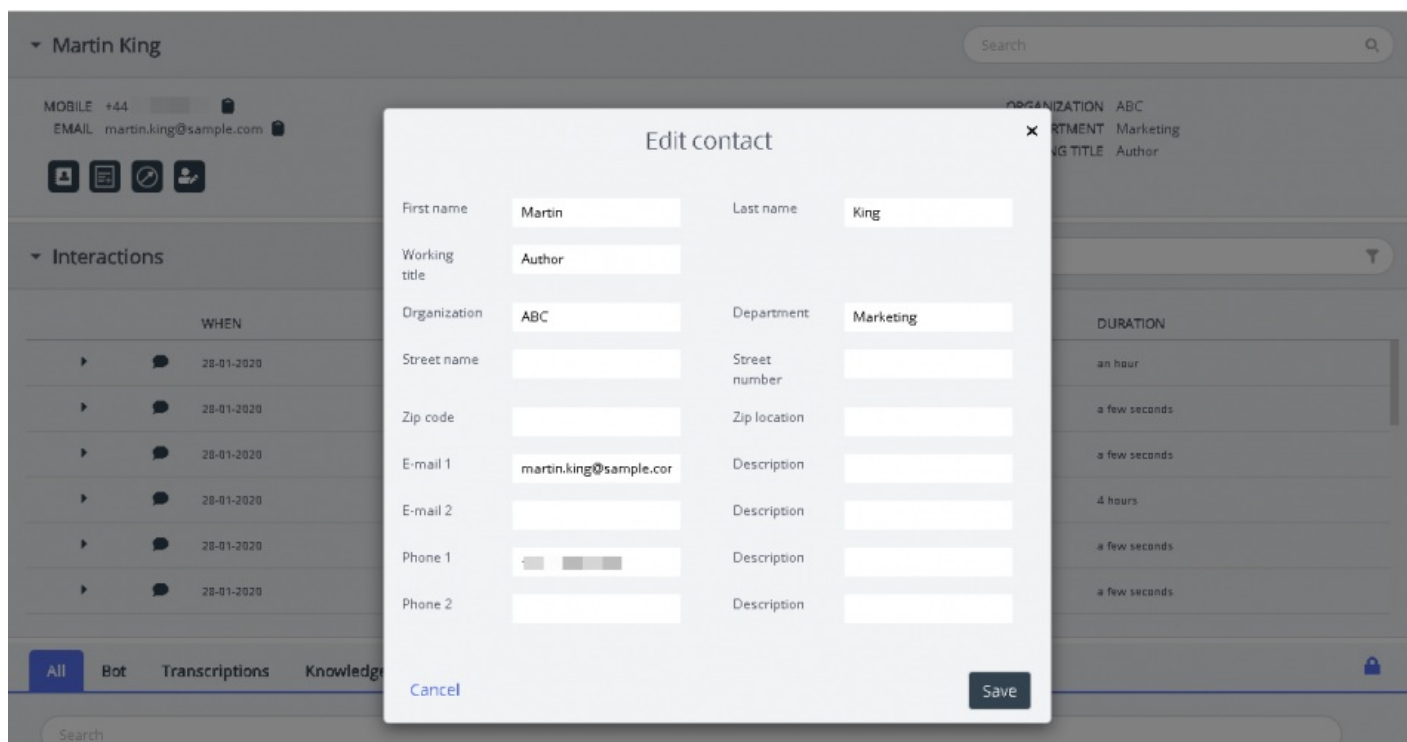
▼ Martin King

MOBILE + [redacted]

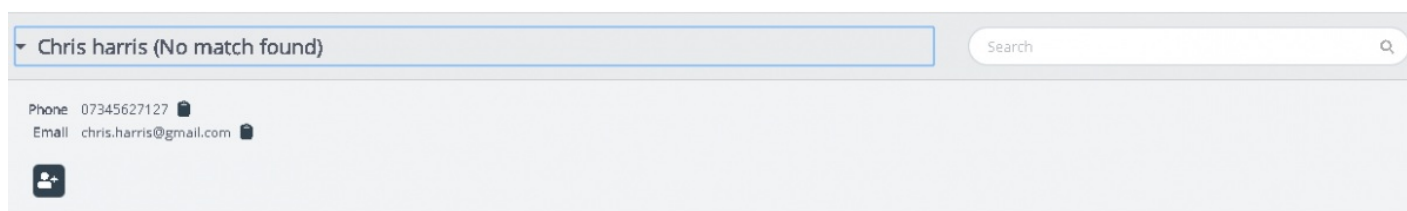
EMAIL marti **Edit contact** com

ORGANIZATION ABC  
DEPARTMENT Marketing  
WORKING TITLE Author

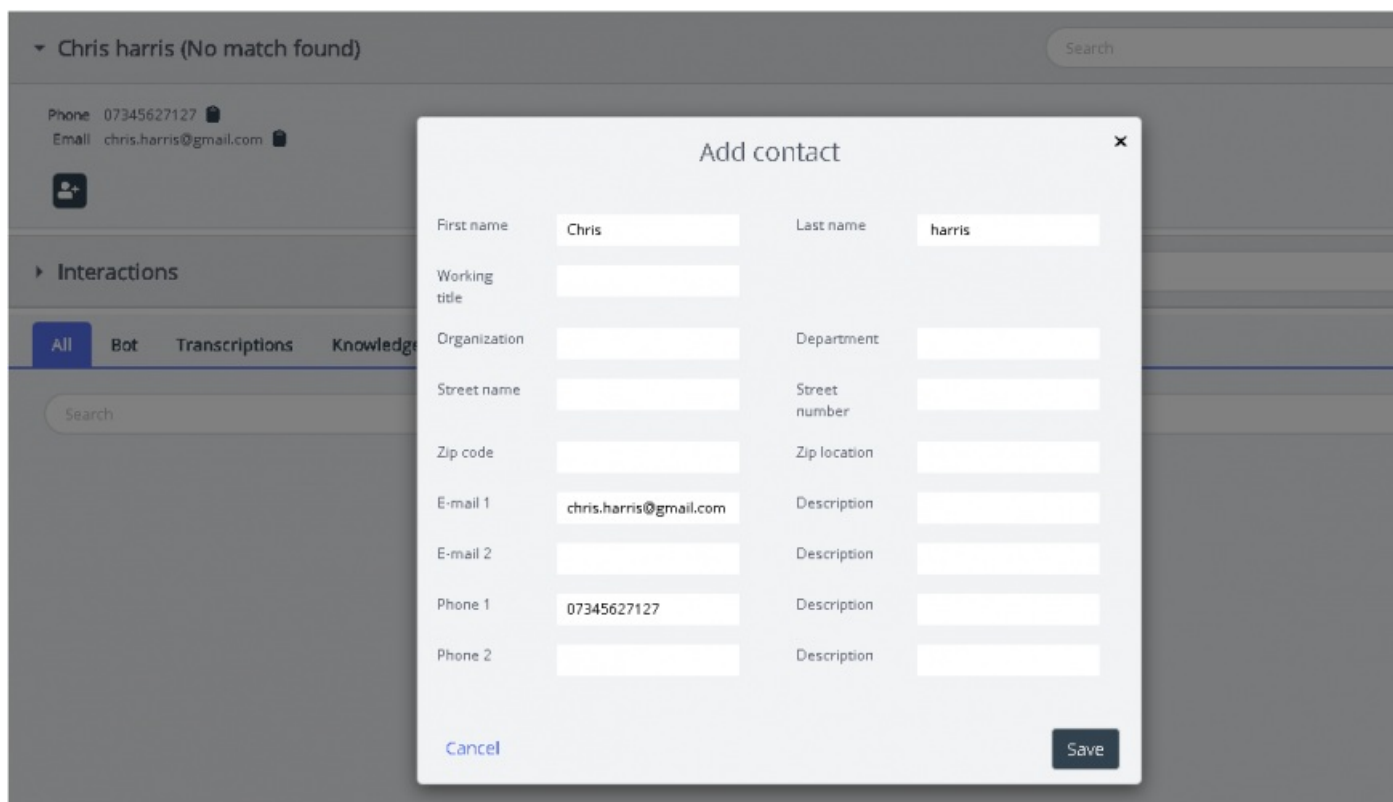
Då visas fönstret för Redigera kontakt. Det är ifyllt med befintliga kunduppgifter. Gör de nödvändiga ändringarna och klicka på Spara.



Om kontaktinformationen inte hittades har agenten möjlighet att skapa eller lägga till ett kontaktkort enligt bilden nedan.

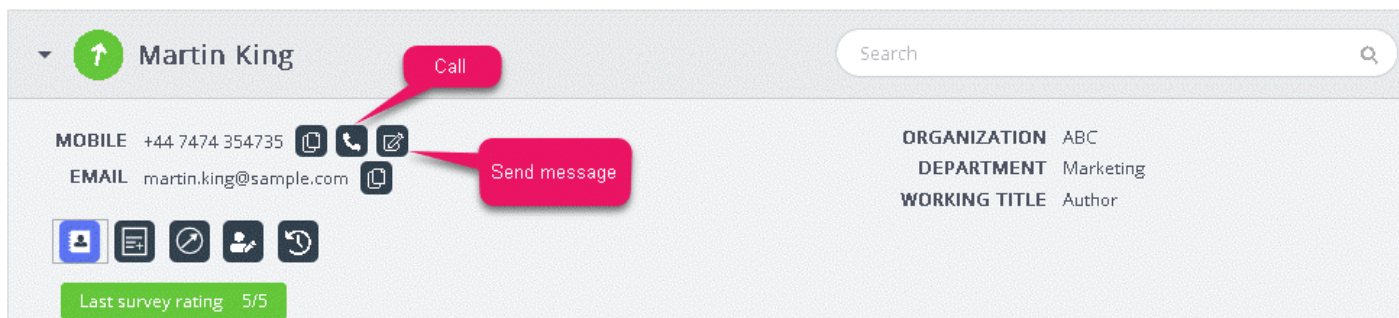


Genom att klicka på ikonen Lägg till kontakt öppnas kontaktfönstret Lägg till. Ange alla personuppgifter och klicka på Spara.

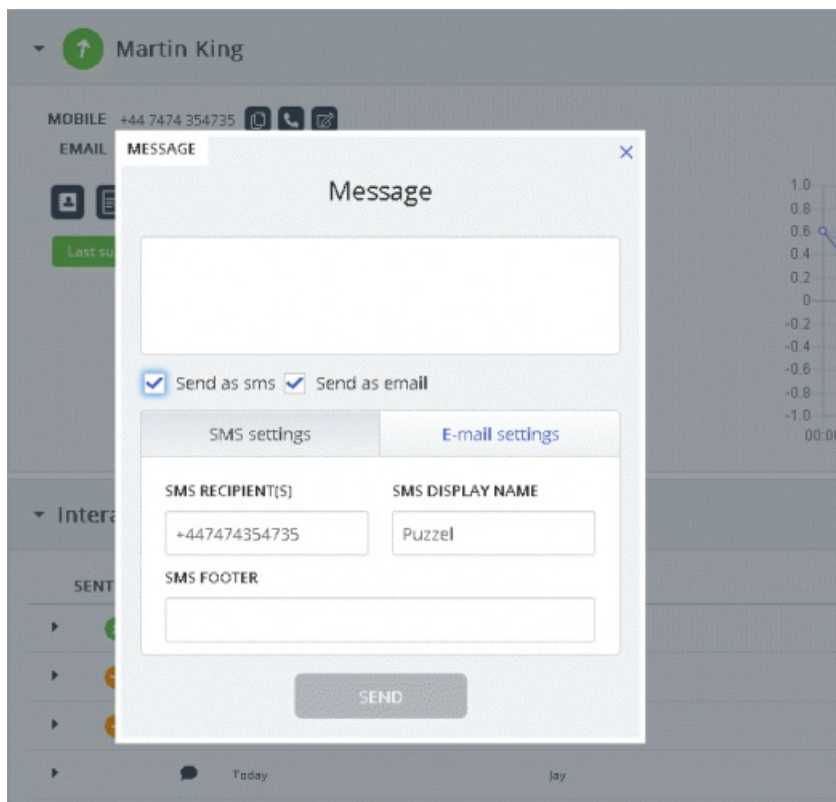


## Bildtext till kunden

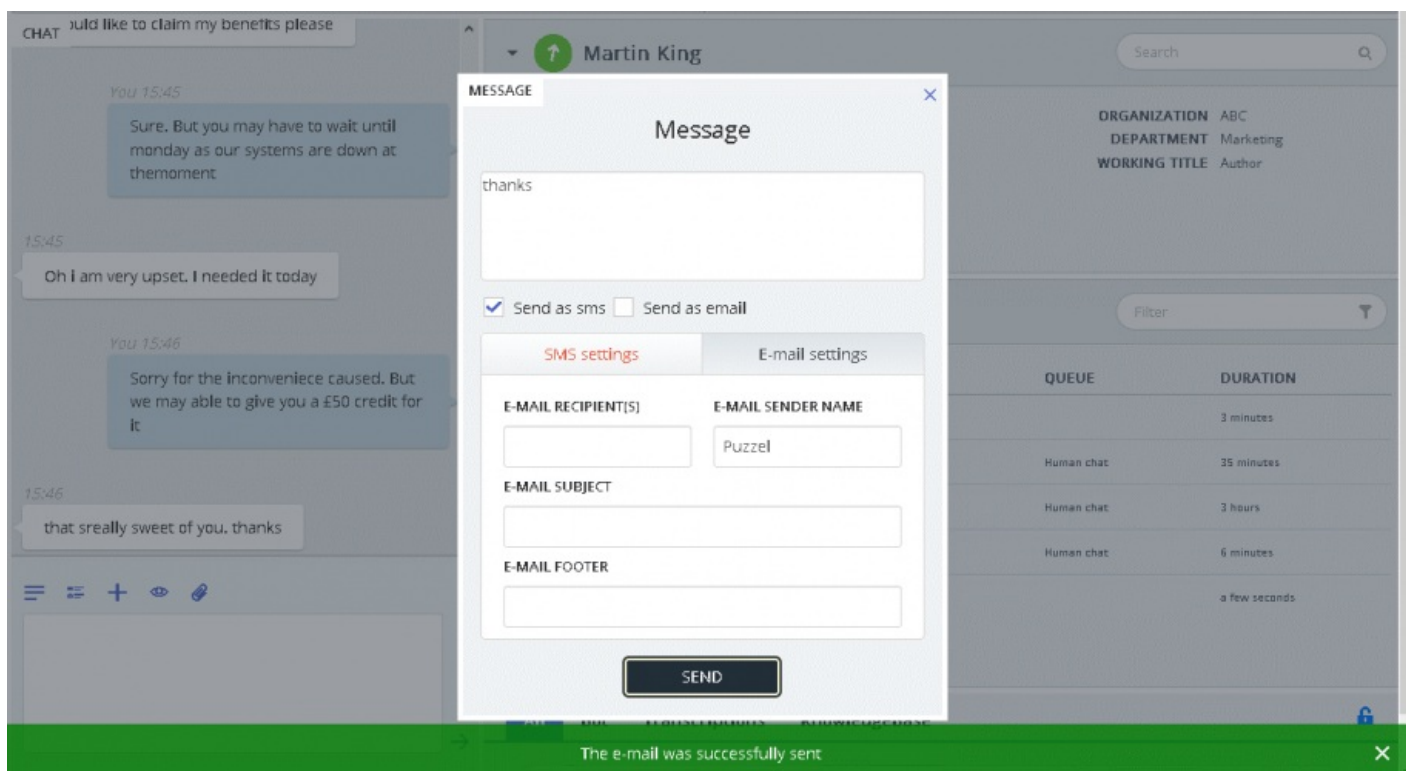
Agenter kan nu skicka information via SMS eller e-post till kunden under eller efter interaktionen genom att klicka på ikonen som visas på bilden nedan. Observera att e-post-/SMS-tjänsten måste konfigureras till din lösning för att den här funktionen ska kunna användas.



När du klickar på Skicka meddelande-ikonen visas meddelandefönstret. I detta fönster ser du de tillgängliga kunduppgifterna.



Agenten skriver in meddelandet, väljer att skicka via sms eller e-post, och klickar på Skicka. Ett bekräftelsemeddelande visas enligt nedan.



Agenten kan också välja att ringa samtal till det tillgängliga numret på kontaktkortet genom att klicka på ikonen för denna funktion.

## Visa eller lägga till en anteckning

Du kan visa historiska anteckningar för dig själv eller från andra agenter genom att klicka på ikonerna nedan. Detta ger en lista, sorterad från nyaste till äldsta inklusive datum, tid, namn på agenten som skapade den och ett utdrag av anteckningsinnehållet. För att se hela texten klickar du på anteckningstexten.

MOBILE + [redacted] [icons]  
EMAIL martin.king@sample.com [icon]

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

List note Add note

Du kan också redigera/ta bort en egen anteckning om den här funktionen har konfigurerats för din lösning. Om du vill redigera en anteckning går du till listvyn och väljer den anteckning du vill redigera. Du kan antingen göra ändringar och spara igen eller ta bort anteckningen helt och hållet.

MOBILE + [redacted] [icons]  
EMAIL martin.king@sample.com [icon]

NOTE

This is a note to Jay

DATE a few seconds ago

AGENT Jay

Back Delete Save

## Note

Du kan bara redigera eller ta bort anteckningar som du själv har skapat. Anteckningar som har skapats av andra agenter kommer att vara i skrivskyddat läge

## Indikator för kundresa

Detta är en grafisk representation av kundernas navigering på webbplatsen. Detta hjälper agenter att analysera om kunden tittar på rätt webbsida och leder dem rätt vid behov.

MOBILE +44 7474 354735 [icons]  
EMAIL martin.king@sample.com [icon]

Chatter: Connected with you

Entered queue: Human chat

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

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

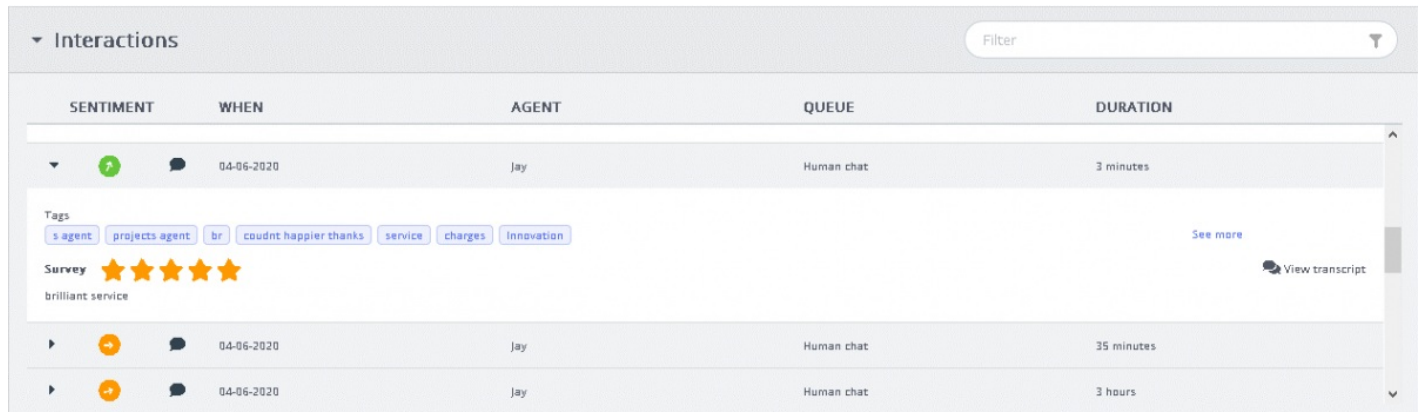


## Interaktionshistorik

Fönstret Interaktioner innehåller en lista över interaktioner från kunden via olika kanaler, med den senaste interaktionen listad överst. Du kan söka eller filtrera listan baserat på agentnamn och kötyp. När du klickar på interaktionen i listan kan du välja att visa informationen för det valda resultatet.

### Se Interaktionshistorik

På interaktionspanelen visas historiska poster i rader som kan förstoras för att visa ytterligare information i de enskilda posterna.



SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
7	04-06-2020	Jay	Human chat	3 minutes
<p>Tags: s agent, projects agent, br, couldnt happier thanks, service, charges, innovation <a href="#">See more</a></p> <p>Survey: ★★★★★ brilliant service <a href="#">View transcript</a></p>				
	04-06-2020	Jay	Human chat	35 minutes
	04-06-2020	Jay	Human chat	3 hours

Som standard visas följande kolumner för varje post:

- **SENTIMENT:** Detta är en genomsnittlig sentimentindikator för kunden i den interaktionen. Den här ikonen visar bara om konversationen analyserades via interaktionsanalyspaketet.
- **NÄR:** Detta är en indikator på när interaktionen initierades. Interaktioner som är äldre än igår kommer att ha datumet listat här.
- **AGENT:** listar agenten/agenterna som är involverade i interaktionen. Som standard listas den senaste agenten som interagerade med kunden.
- **KÖ:** Visar kön från vilken interaktionen initierades och hanterades. Om fler än en kö användes visas det sista könnamnet som standard.
- **VARAKTIGHET:** visar längden på konversationen.

#### Note

Ikonen bredvid sentimentindikatorn visar kanalen där interaktionen ägde rum

Om du har aktiverat interaktionsanalyspaketet visas automatiskt genererade taggar från konversationen så att innehållet snabbt markeras utan att hela transkriptionen behöver läsas.

### Filtrera interaktionshistorik

Du kan filtrera interaktionerna baserat på kanaltyp, agentnamn och köbeskrivning. Filteråtgärden kan endast utföras i listan över inlästa resultat.

### Visa undersökning

Om den här funktionen är aktiverad för din lösning och undersökningen slutfördes av kunden visas den relaterade



undersökningsinformationen för interaktionen tillsammans med kundkommentarer. Du kan klicka på kommentarerna för att expandera och läsa hela kommentaren från kunden.

Interactions					
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION	
Survey Fantastic service	Today	Jay		35 minutes	
					<a href="#">View transcript</a>

### Note

Visning av undersökningsresultat är en konfigurerbar funktion och kan döljas för agenter baserat på lokala verksamhetskrav.

## Visa ärenderegistrering

Om din lösning är konfigurerad för registrering av förfrågningar visar interaktionsdetaljvyn all registreringsinformation som kan finnas för den interaktionen. I de fall där en interaktion har hanterats av flera agenter och/eller i flera köer synliggörs alla resulterande registreringar tillsammans med kommentarer skrivna av agenterna.

## Visa transkriptioner

Interactions					
SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION	
Survey Fantastic service	Today	Jay		35 minutes	
					<a href="#">View transcript</a>
Enquiry registration	October 8, 2019 8:30 PM	Agent Tracy H	Queue Sales Chat	Category Reason for Call Related Products	Topic New Account Microsoft Dynamics

Det här alternativet är tillgängligt som standard. Det är endast tillgängligt för interaktioner som utförs via webbchatt. När du klickar på alternativet för att visa transkriptionen (View transcript) öppnas en ny flik under interaktionspanelen som visar transkriptionen av chatten när den spelades in.

## Avancerade funktioner

Den avancerade, AI-drivna interaktionsanalysmodulen (Interaction Analytics module) från Puzzel är ett progressivt segment av Agent Assist-funktionen. Den omfattar tre tilläggskomponenter tillsammans med en sentimentindikator och en osignerad transkriptionshistorik för att bevara kundens integritet.

Det finns tre tilläggskomponenter enligt listan nedan:

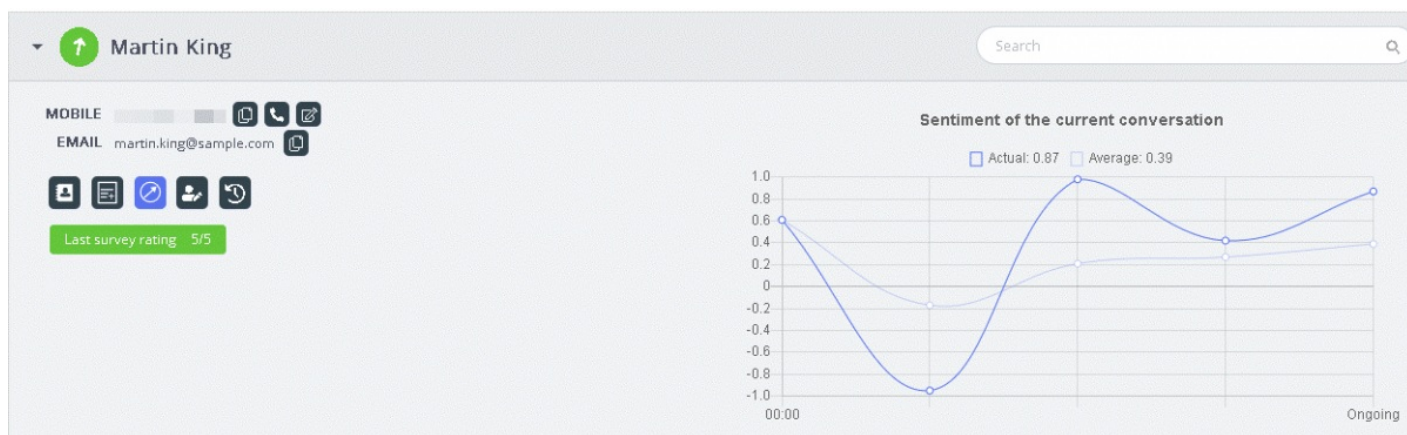
- Bot
- Samtalstranskription
- Knowledgebase

De användbara förslagen från dessa tre källor förbättrar och berikar agentupplevelsen så att kundsupporten blir tillfredsställande.

Innan vi går in på att lära oss tilläggskomponenterna ska vi fokusera på de viktigaste ändringarna som görs av baskomponenterna vid prenumeration på interaktionsanalysmodulen. Mervärdesfunktionerna som kommer med den här modulen är sentimentindikatorn i kontaktkorts-komponenten och den anonymiserade interaktionshistoriken.

### Analysera kundsentiment

En grafisk indikator på kundsentimentet visas i alla interaktioner för att ge en känsla av kundens lyckoindex. Detta hjälper dig att interagera med kunden under en pågående interaktion. Ikonens bakgrundsfärg representerar sentimentet: Grönt innebär att sentimentet är positivt, bärnstensfärgat att det är neutralt och rött att det är negativt. Pilen i ikonerna indikerar trenden.



Två typer av analyser utförs här:

1. Analys av den omedelbara interaktionen [Faktisk]
2. Analys av hela interaktionen sedan den initierades [Genomsnitt]

Analysen av den omedelbara interaktionen baseras på det direkta sentimentet. Resultatet av analysen av hela interaktionen sedan den initierades är ett aggregerat värde som bildas utifrån den konsoliderade interaktionens påbörjan. Detta görs för att säkerställa att analysen görs kontextuellt.

#### Note

Det senaste undersökningsresultatet blinkar i kontaktkortet för att ge en bild av hur kundsentimentet ser ut just nu

### Visa transkriptioner

Om du prenumererar på den avancerade Agent Assist-funktionen anonymiseras interaktionerna för att maskera de personuppgifter som nämns under interaktionen. När du klickar på alternativet Visa transkription visas osignerad interaktionshistorik som lätt taggas för nyckelord och fraser som kommer att användas för att ge förslag vid liknande frågor.

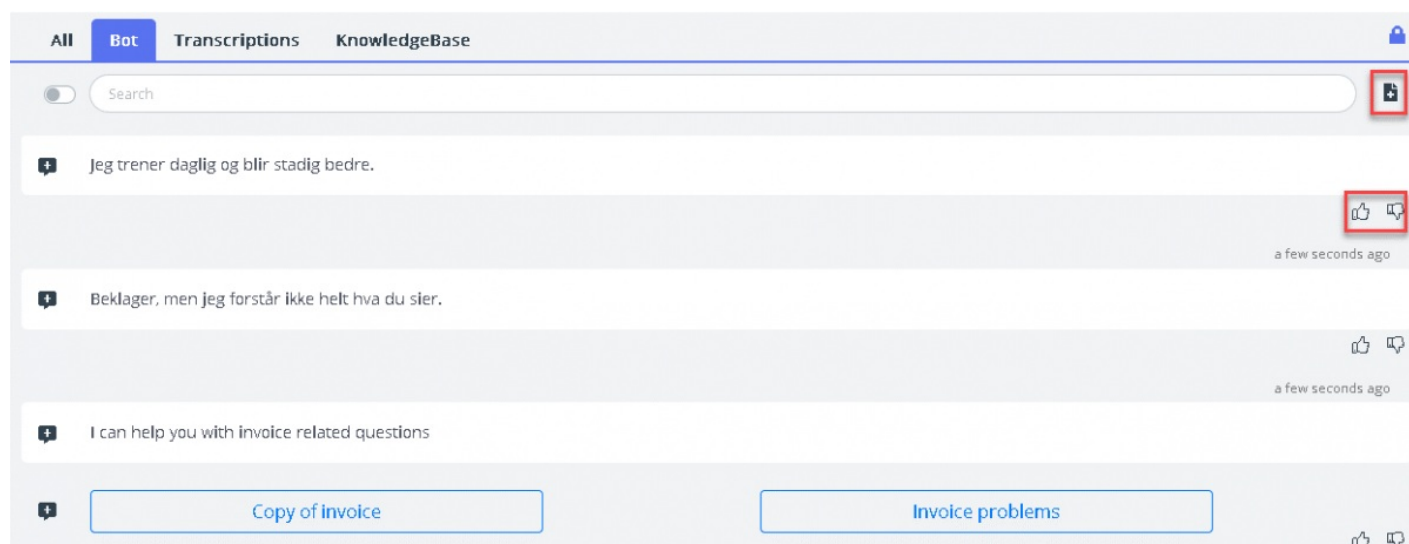
## Bot-förslag

Förslagen från chattboten kan antingen sökas automatiskt eller manuellt. De automatiska förslagen beror på botens förståelse för frågan. Om förslagen inte är relevanta för frågan kan du välja att söka manuellt med sökfliken.

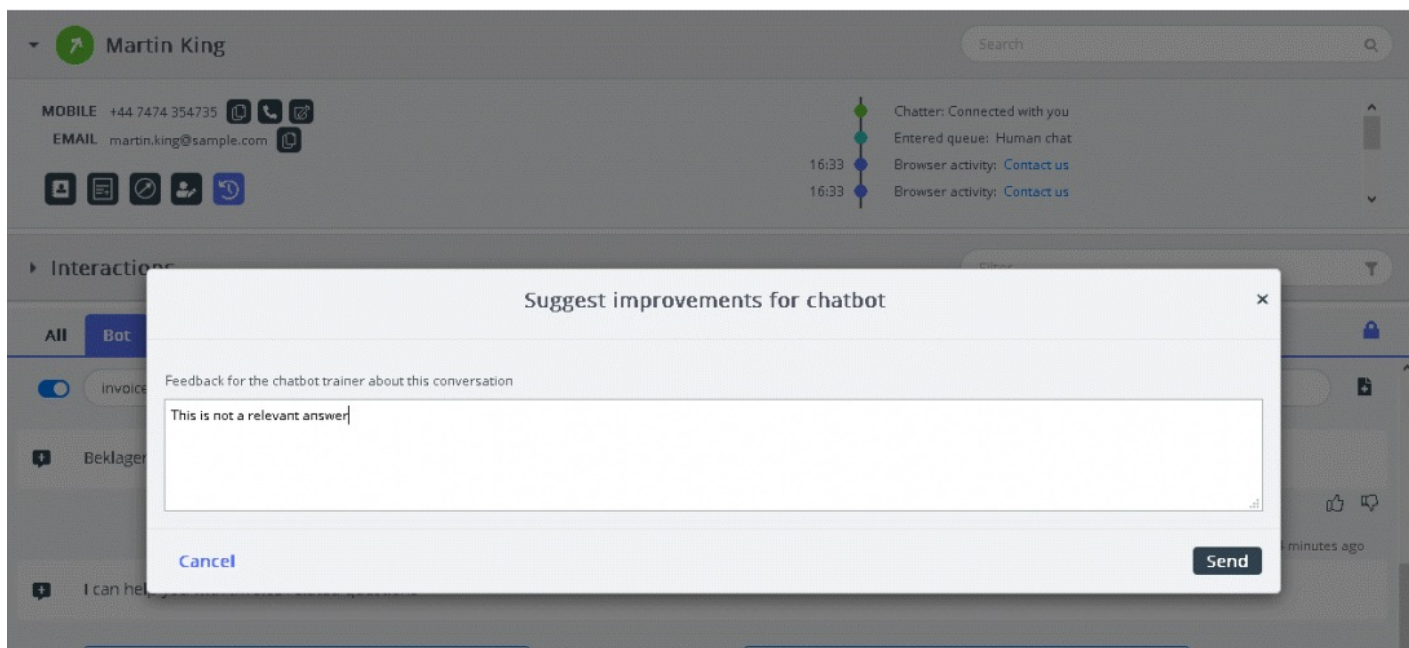
### Automatiska bot-förslag

Du kan få automatiska förslag på kundfrågan från boten. Alla inkommande meddelanden från kunden vidarebefordras automatiskt till chattboten för ett förslag. Chattbotens svar kan vara av följande fyra typer:

- Textsvar
- Knappsvar (så att du kan välja mellan alternativ)
- Länkar
- Åtgärder (för att utföra åtgärder genom integrationer)

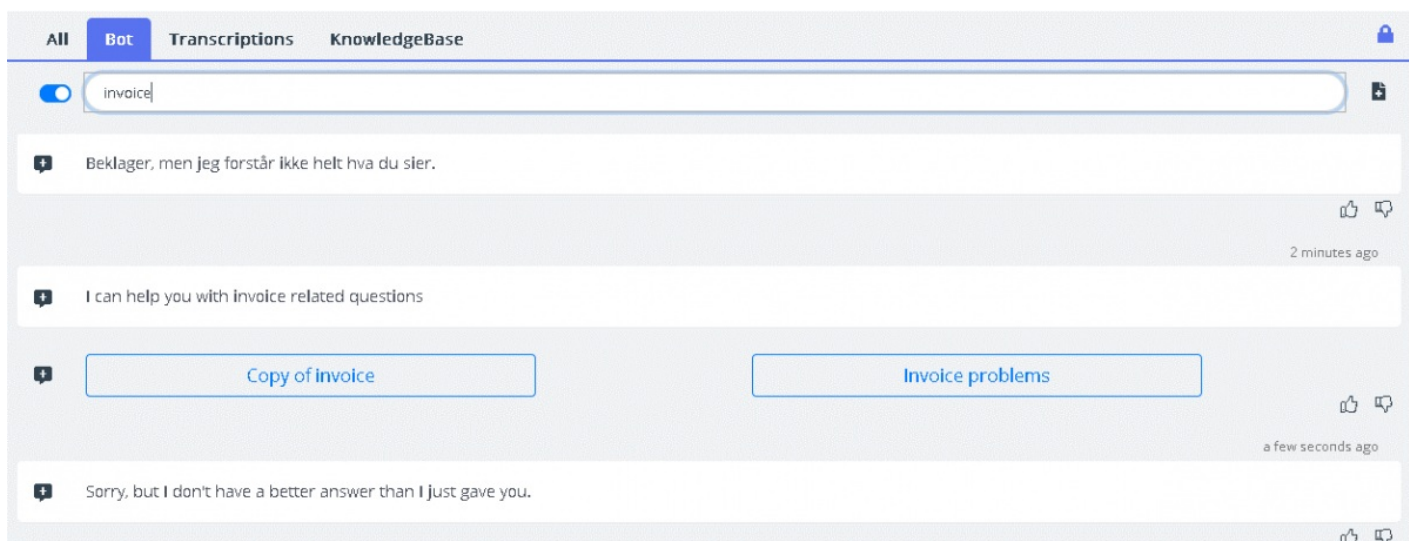


Agenter kan rösta genom att klicka på tumme upp/ner på varje botresultat för att ge feedback till bottränaren. Detta hjälper till att analysera och förbättra botens sökresultat. Du kan också föreslå bottränaren för alla artiklar som ska inkluderas i ett visst ämne genom att klicka på -ikonen bredvid sökfältet. Då visas ett nytt fönster för dig. I det kan du ange din feedback och skicka den till bottränaren.



## Manuell sökning

Du kan också utföra en manuell sökning efter förslag som tillfälligt inaktiverar den automatiska sökningen. Inga ytterligare automatiska sökningar utförs förrän du växlar knappen till vänster om sökfältet.



Föreslagna svar från chattboten kan skickas till kunden med pilen till vänster om de föreslagna meddelandena. Då skickas förslaget in i chattfönstret där du kan redigera det, om det behövs, innan du skickar det till kunden. Knappalternativen kan också skickas till kundchattfönstret, men du kommer inte att kunna redigera dessa.

## Transkriptioner

Detta är förslag från den anonymiserade interaktionshistoriken för en liknande fråga. Förslagen hjälper dig att svara på snarlika frågor mycket snabbare. Du kan öppna hela transkriptionen genom att klicka på den. Matchade nyckelord visas som markerad text, och du kan filtrera hela konversationen med fritext till specifika delar av konversationen.



The screenshot shows a user interface with tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'KnowledgeBase'. A search bar is at the top. Below it, three chat messages are listed, each with a timestamp and a speech bubble icon. The first message, '4 minutes ago', contains the text '[...] I need \*\* cancel \*\* subscription [...]'. The second message, '3 minutes ago', contains '[...] I need help with invoice [...]'. The third message, '3 minutes ago', contains '[...] \*\*\*\*\* \* question about invoice [...]'. The word 'subscription' in the first message and 'invoice' in the other two are highlighted in orange.

## Knowledgebase

I en pågående chatt kan du få förslag från kunskapsbasen för en kundfråga. Frågan analyseras automatiskt för att extrahera det bästa matchande förslaget från kunskapsbasens innehåll. En lista med de tre viktigaste artiklarna presenteras för dig för granskning och användning. Du kan svara på kundfrågan med hjälp av artikeln/artiklarna genom att klicka på ikonerna eller göra ändringar i den innan du skickar den till kunden.

The screenshot shows the 'KnowledgeBase' tab selected. A search bar contains the text 'I'm locked out of my account, what do I do?'. Below the search bar, a text block provides instructions: 'If you enter the wrong password more than three times your account will be locked until the password has been reset. You can do this yourself by using the "Forgot password / Need new password" from the logon window in the client. Enter your email or phone number which is registered on your user and a one time password will be sent either by email or sms depending on what you enter. If this doesn't work it may be that there isn't registered any phone number or email address on your user. Please contact your local administrator if this needs to be done. You can also get help from your local administrator to reset your password.' Below the text, there is a list of 18 blue buttons containing extracted keywords and phrases from the text, such as 'wrong password', 'password', 'account', 'reset your password', 'password will', 'if you enter the wrong password', 'forgot password', 'locked until the password', 'need new password', 'enter your email or phone number which is register', 'you can do this yourself by using the', 'what do i do', 'please contact your local administrator if this ne', 'you can also get help from your local administrato', 'than three times your account will', 'from the logon window in the client', 'that there isn't registered any phone number or em', 'sent either by email or sms depending on what you', 'if this doesn't work it may', 'been reset', 'i'm locked out of my account', and 'done'.

Om Knowledgebase-artikeln har några bifogade filer kan agenterna ladda ned dem genom att klicka på den bifogade filen. Agenterna kan också göra bilagan tillgänglig för kunden genom att klicka på länkens ikon och klistra in den i ett chattfönster, mejl eller SMS. Länken till dokumentet är tillgänglig för kunden i 48 timmar innan den löper ut.

**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

Om Knowledgebase-artikeln har några relaterade artiklar mappade till sig kommer den att vara tillgänglig för agenterna genom att klicka på objektet som visas i listvyn. Räkningen inom parentes anger antalet artiklar som finns i listan.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

a few seconds ago

Article 2  
 And here is article 2

(0) article

(1) Article 1

Du kan också använda sökrutan på Knowledgebase-panelen för att manuellt söka efter en artikel. Eftersom manuell sökning inaktiverar den automatiska sökningen måste du flytta knappen för att återuppta automatisk sökning. Den avancerade sökfunktionen gör en morfologisk analys av ord som söks och ger bättre resultat. Till exempel visar en sökning på ordet "kopia" även resultat för "kopior" och "kopiering".

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

12 minutes ago

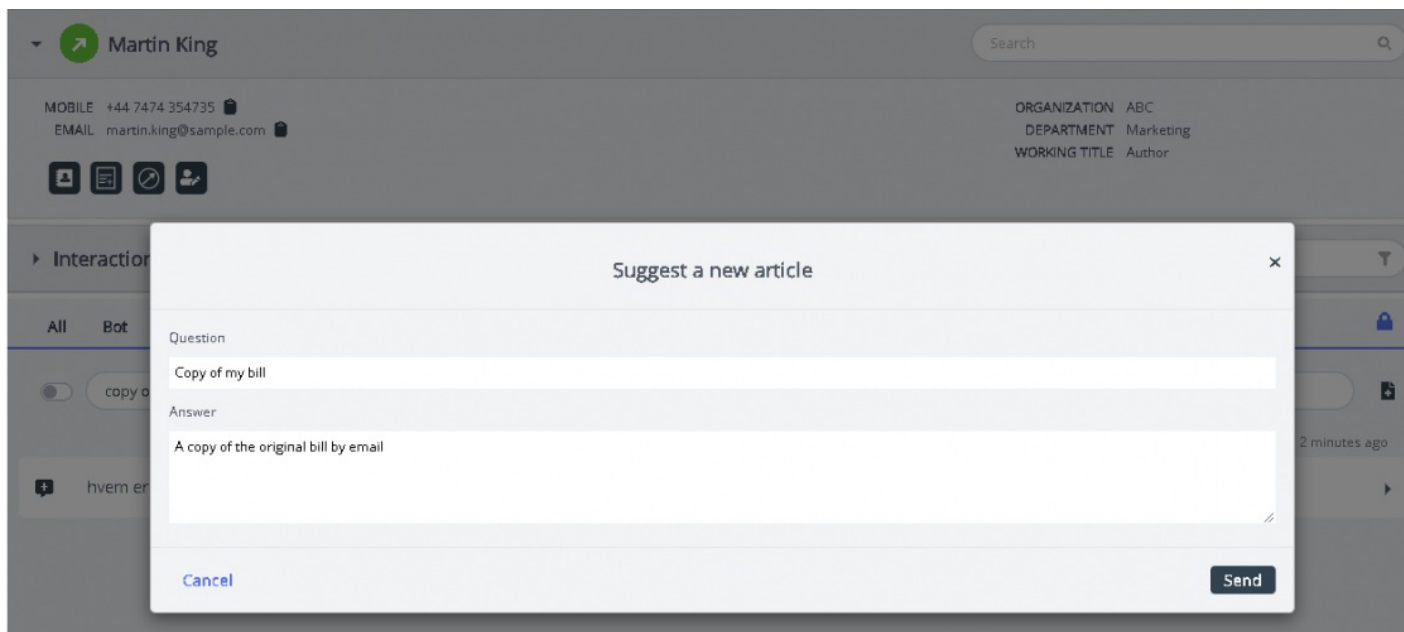
Copy of my bill

12 minutes ago

hvem er bill gates

## Föreslå artiklar i Knowledgebase

Agenter kan också föreslå att artiklar ska inkluderas i Knowledgebase. Klicka på ikonen till höger om sökrutan för att öppna fönstret Föreslå en ny artikel. Ange frågan och relevanta svar och klicka på skicka.



Den föreslagna artikeln skickas till inkorgen i Knowledgebase Management-systemet för att godkännas av administratören.

## Panelen Alla flikar

På panelen Alla flikar visas en kombination av förslag som samlats in från alla källor som kunden prenumererar på. När en förfrågan kommer in från en kund visar det här fönstret sökresultat som samlats in från flera källor för att presentera de mest relevanta och lämpliga åtgärderna. I exemplet nedan kommer resultaten från olika källor:

- boten erbjuder ett förslag med en dialog för ytterligare förtydligande
- transkriptioner från liknande interaktioner som kan innehålla svar på den aktuella frågan
- en artikel från kunskapsbasen som rör den fråga som ställts.

Du kan välja något av dessa förslag och fortsätta i enlighet därmed.



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

Förslagen på fliken "Alla" är helt automatiserade och uppdateras i takt med den pågående konversationen. Nya förslag läggs till i listan som automatiskt rullar nedåt tills du interagerar manuellt på panelen genom att rulla eller markera ett av objekten. Om du rullar längst ned aktiveras automatisk rullning igen.

Om du är upptagen någon annanstans [på en annan flik eller i ett annat program] markeras de föreslagna resultaten från olika källor eller de "nya meddelandena" tydligt enligt nedan.

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 gjär 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? →