

Agent Assist

Agent Assist er en integreret widget i agentapplikationen, som gør det lettere for kontaktcenterets agenter at besvare kundehenvendelser, der kommer fra forskellige kanaler, på en mere effektiv måde. På nuværende tidspunkt tilbyder Puzzel Agent Assist-funktionen for henvendelser, der kommer via webchat, indgående telefonopkald, SMS og e-mail.

For at agenterne kan besvare henvendelserne på den bedst mulige måde, vejleder Agent Assist agenterne ved at vise alle kundeoplysninger på ét sted, så agenten kan bruge dem til at finde det rigtige svar.

Agent Assist leveres som standard med to grundkomponenter:

1. Kontaktkort
2. Interaktionshistorik

Agent Assist fås desuden med tre yderligere komponenter, der kan tilkøbes:

1. Transskribering med naturlig sprogforståelse (NLU) og udeladelse af følsomme data i chathistorikken
2. Chatbotforslag
3. Vidensbaseforslag

Note

Automatiske forslag er kun tilgængelige i pakken med interaktionsanalyse og i chatkanalen.

Grundkomponenterne udgør fundamentet i Agent Assist, mens tilføjelseskomponenterne tilfører ekstra funktionalitet, der øger mulighederne og anvendeligheden, så du bliver i stand til at betjene dine kunder på en mere effektiv måde.

Grundlæggende funktioner

I dette afsnit beskrives de to grundkomponenter i Agent Assist-funktionen:

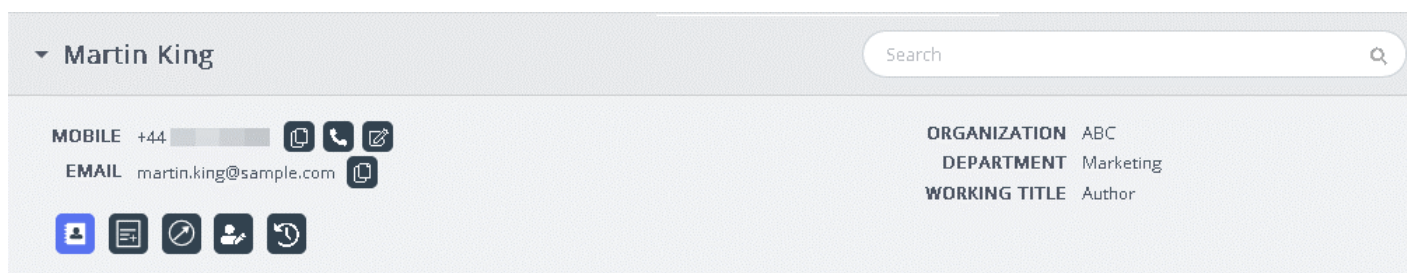
- Kontaktkort
- Interaktionshistorik

Kontaktkortet

Søgning i, hentning af og visning af kundeoplysninger sker i formatet, der er vist på billedet nedenfor. Det viser de fuldstændige kontaktoplysninger, herunder telefon, e-mail, organisation, afdeling, adresseoplysninger og alle felter, der indeholder en værdi.

Note

Kun felter, der indeholder værdier, vises.



▼ Martin King

MOBILE +44 [redacted] [copy] [call] [share]

EMAIL martin.king@sample.com [copy]

ORGANIZATION ABC

DEPARTMENT Marketing

WORKING TITLE Author

[social icons]

Når en indgående henvendelse modtages, sendes kundens nummer eller e-mailadresse til kontaktkortet, og der igangsættes en søgning efter en matchende post. Der er tre mulige resultater af søgningen:

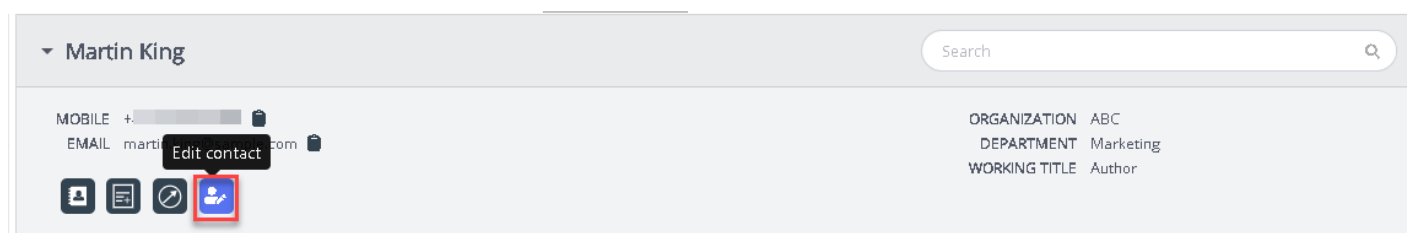
1. Der blev fundet en enkelt kontakt: Alle kundeoplysninger vises i widgeten.
2. Der blev fundet flere kontakter: Der vises en liste med valgmuligheder. Du kan gå tilbage til listen ved at trykke på knappen "Tilbage" (Back) i widgeten. Du kan også søge efter en kontakt blandt de indlæste resultater.
3. Der blev ikke fundet nogen kontakter: Det telefonnummer/e-mail-id, som kunden bruger til at kommunikere med, vises sammen med interaktionshistorikken for det pågældende nummer/id. Hvis der ikke findes nogen kontakter, kan det skyldes, at kontaktkortet ikke findes eller ikke er blevet importeret korrekt.

Note

Både telefon- og e-mailoplysninger kan kopieres til udklipsholderen ved at klikke på udklipsholderikonet ved siden af oplysningen.

Tilføjelse og redigering af kontakter

Hvis administratoren har aktiveret funktionen, kan agenterne tilføje nye kontaktkort eller redigere eksisterende kontaktkort. Hvis du vil redigere et eksisterende kontaktkort, skal du klikke på ikonet "Rediger kontakt" (Edit contact) som vist på billedet nedenfor.



▼ Martin King

MOBILE + [redacted] [copy]

EMAIL marti [redacted] [copy]

ORGANIZATION ABC

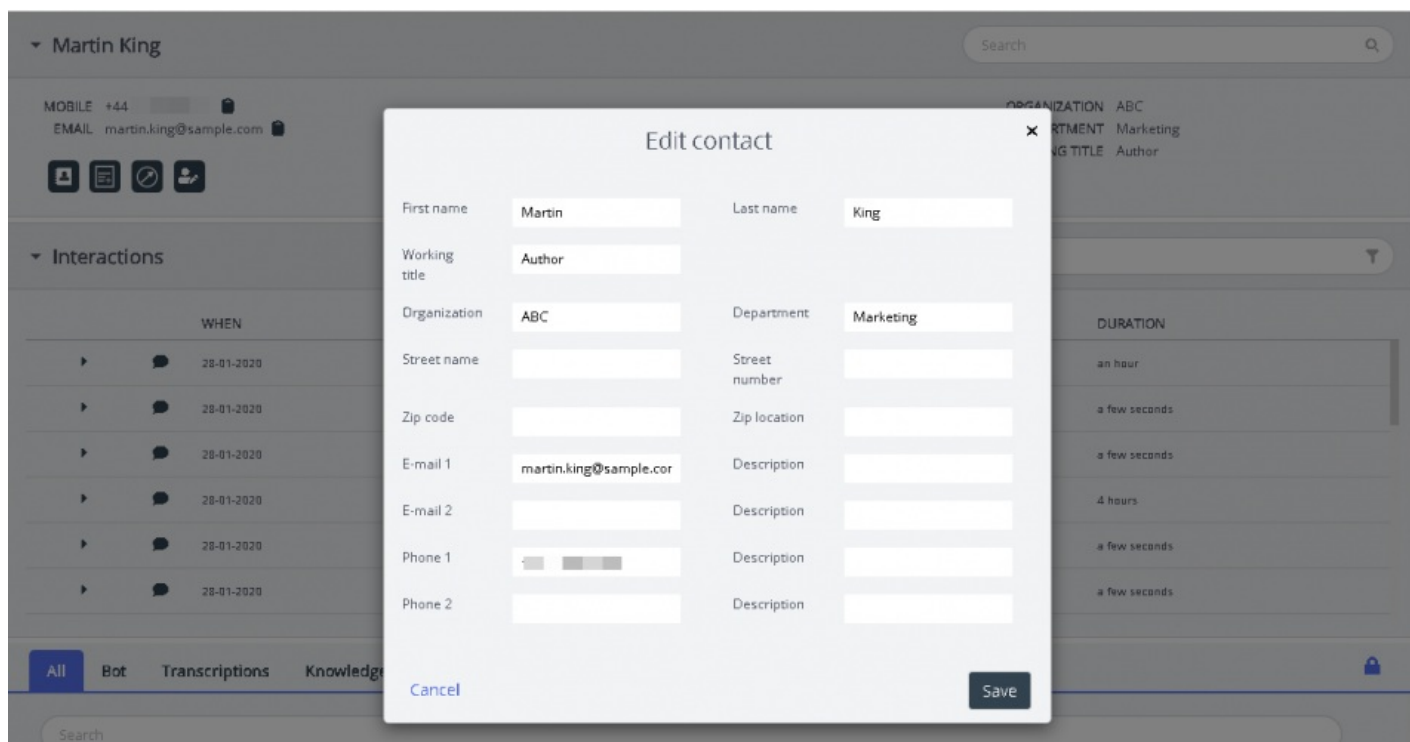
DEPARTMENT Marketing

WORKING TITLE Author

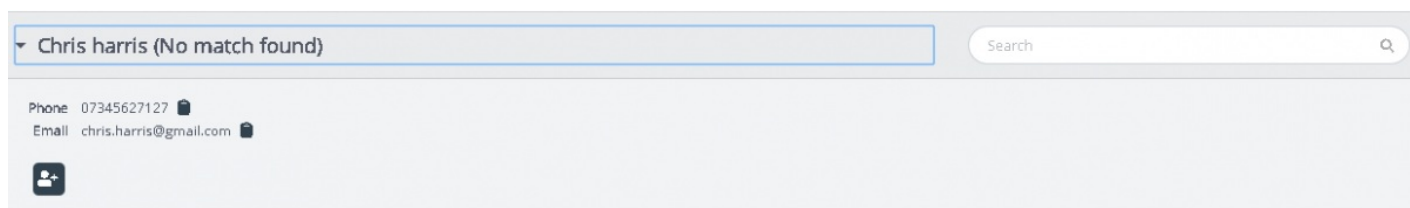
[social icons]

[Edit contact]

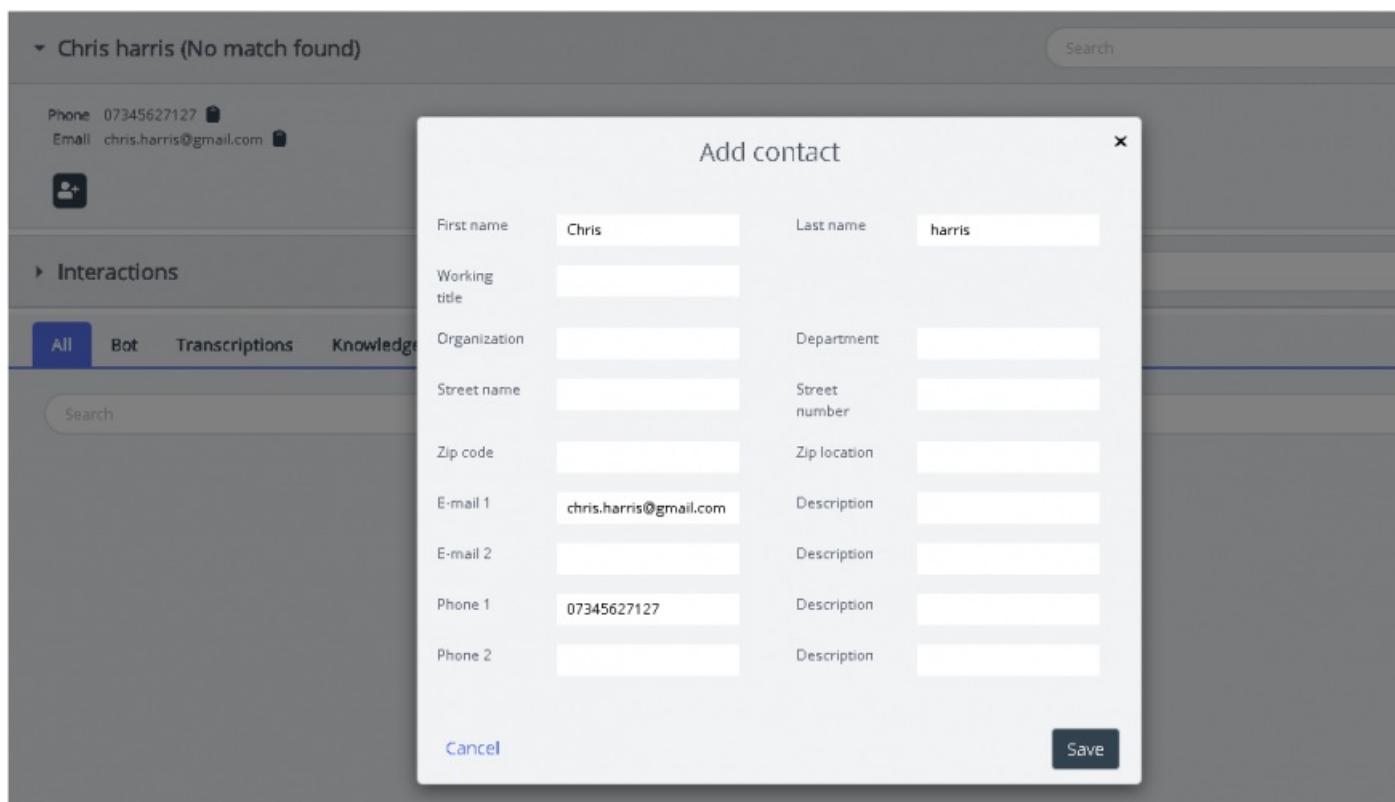
Vinduet "Rediger kontakt" (Edit contact) åbnes, og de eksisterende kundeoplysninger er udfyldt på forhånd. Foretag de nødvendige ændringer, og klik på "Gem" (Save).



Hvis der ikke blev fundet nogen kontaktoplysninger, har agenten mulighed for at oprette eller tilføje et kontaktkort som vist på billedet nedenfor.

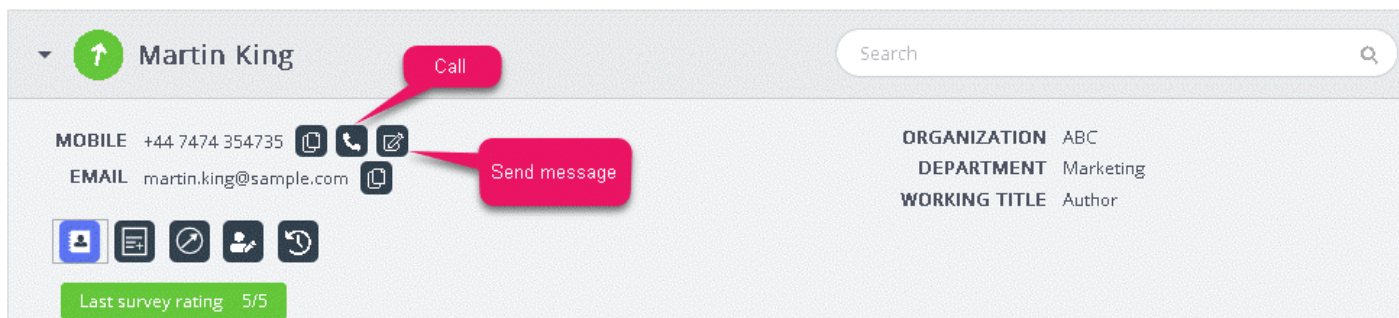


Klik på ikonet "Tilføj kontakt" (Add contact) for at åbne vinduet "Tilføj kontakt". Indtast alle kontaktoplysningerne, og klik på "Save" (Gem).

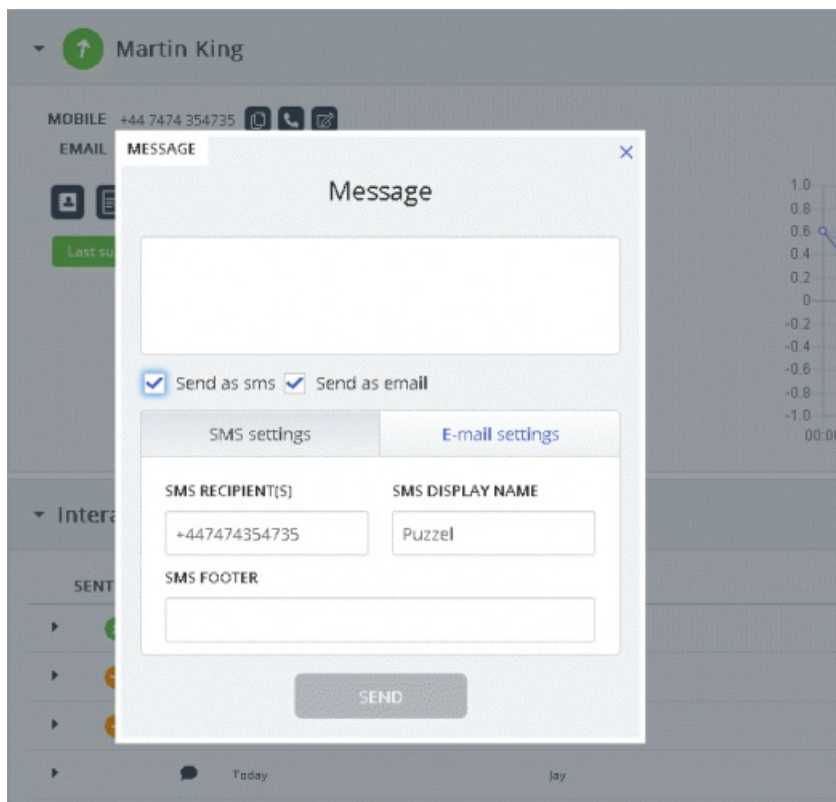


Udgående opkald til kunden

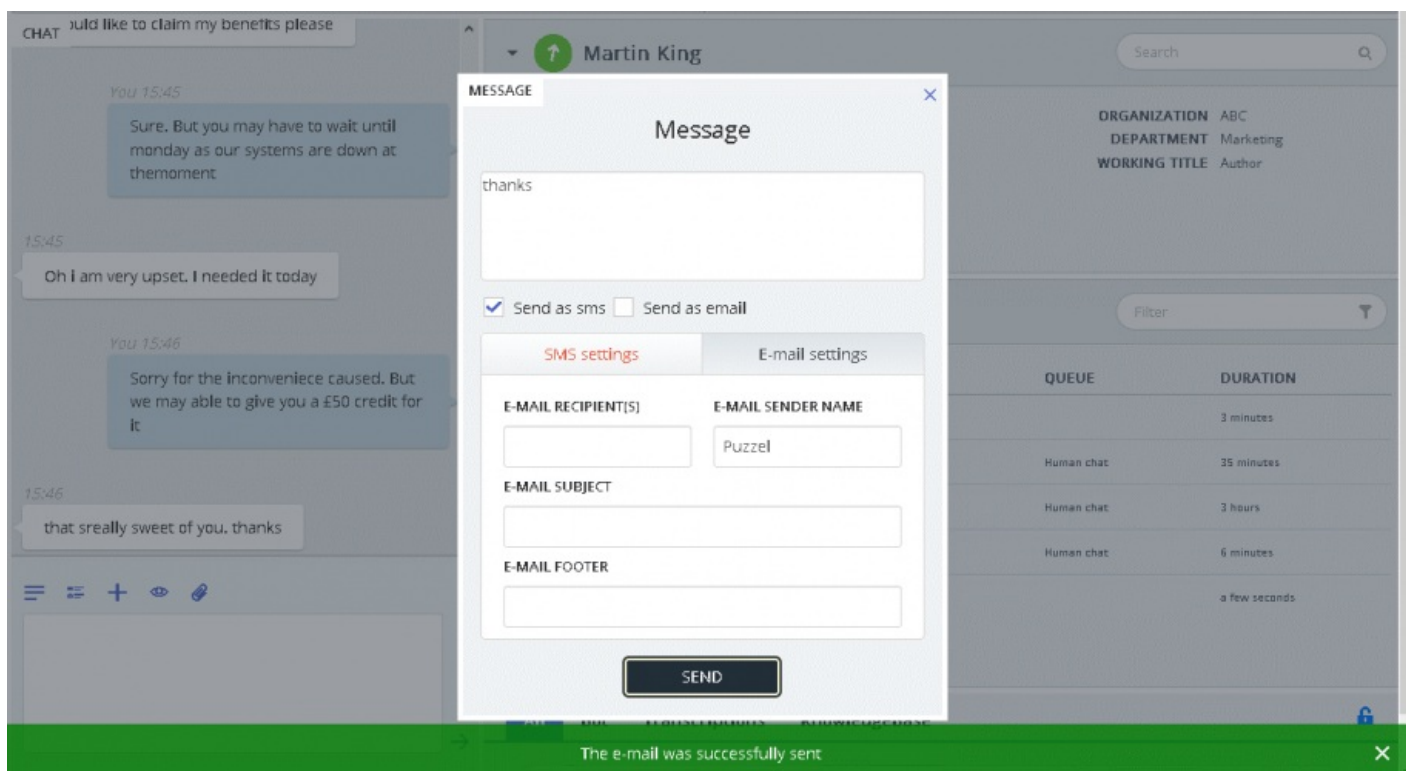
Agenterne kan sende oplysninger via SMS eller e-mail til kunden under eller efter interaktionen ved at klikke på ikonet som vist på billedet nedenfor. Bemærk, at e-mail/SMS-tjenesten skal være konfigureret i din løsning, for at du kan bruge denne funktion.



Når du klikker på ikonet "Send besked" (Send message), åbnes beskedvinduet, og de tilgængelige kundeoplysninger er udfyldt på forhånd som vist.



Agenten kan nu skrive en besked, markere, om den skal sendes via SMS eller e-mail, og klikke på "Send". Der vises en bekræftelsesmeddelelse som vist nedenfor.



Agenterne kan også vælge at foretage et opkald til det nummer, der er angivet på kontaktkortet, ved at klikke på ikonet "Ring" (Call).

Vis eller tilføj en note

Du kan få vist en historik over noter, som du selv eller andre agenter har oprettet, ved at klikke på det ikon, der er vist nedenfor. Nu vises en liste, sorteret fra nyeste til ældste, med dato, klokkeslæt, navn på den agent, der har oprettet noten, og en lille bid af notens indhold. Klik på noteteksten for at se den fuldstændige notetekst.

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 også redigere eller slette en note, du selv har oprettet, hvis det er konfigureret i din løsning. Hvis du vil redigere en note, skal du gå til listevisningen og vælge den note, du vil redigere. Du kan ændre i noten og gemme den eller slette noten helt.

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 kun redigere eller slette noter, som du selv har oprettet. Noter oprettet af andre agenter er skrivebeskyttede.

Kunderejsen

Dette er en grafisk fremstilling af kundens færden på webstedet. Den hjælper agenterne med at analysere, om kunden kigger på den rigtige webside, og efter behov dirigere kunden til den rigtige side.

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](#)

Historik

Vinduet "Historik" (Interactions) indeholder en liste over kundens henvendelser på forskellige kanaler. Den nyeste henvendelse står øverst. Du kan søge i eller filtrere listen efter agentnavn og køtype. Når du klikker på en henvendelse på listen, har du mulighed for at se detaljerede oplysninger om den.

Visning af historik

Panelet "Historik" (Interactions) indeholder en historik over poster opstillet i rækker, der kan udvides, så du kan se yderligere oplysninger om hver enkelt post.

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 See more</p> <p>Survey: ★★★★★ brilliant service View transcript</p>				
	04-06-2020	Jay	Human chat	35 minutes
	04-06-2020	Jay	Human chat	3 hours

Hver post indeholder som standard følgende kolonner:

- **OPLEVELSE (SENTIMENT):** En gennemsnitlig indikator for kundens oplevelse i den pågældende interaktion. Ikonet er kun synligt, hvis samtalerne er blevet analyseret via interaktionsanalysen.
- **HVORNÅR (WHEN):** En visning af, hvornår interaktionen blev startet. Interaktioner, der er ældre end i går, er angivet med datoen.
- **AGENT:** Angiver den eller de agenter, der var involveret i interaktionen. Som standard vises den seneste agent, der har interageret med kunden.
- **KØ (QUEUE):** Viser den kø, som interaktionen blev startet og håndteret fra. Hvis mere end én kø er involveret, vises navnet på den seneste kø som standard.
- **VARIGHED (DURATION):** Angiver, hvor længe samtalen varede.

Note

Ikonet ved siden af indikatoren for oplevelse viser den kanal, som interaktionen foregik i.

Hvis interaktionsanalyse er aktiveret, viser historikken desuden de tags, som automatisk genereres fra samtalen. Det fremhæver hurtigt indholdet, så du ikke behøver at læse hele teksten.

Filtrering af historik

Du kan filtrere interaktionerne efter kanaltype, agentnavn og kø-beskrivelse. Filtringen kan kun udføres på den resultatliste, der er indlæst.

Visning af tilfredshedsmåling (survey)

Hvis denne funktion er aktiveret i din løsning, og kunden har gennemført undersøgelsen, vises de oplysninger, der vedrører

målingen, sammen med kundens kommentarer. Du kan klikke på kommentarerne for at udvide visningen og læse de fuldstændige kommentarer fra kunden.

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

Note

Visning af undersøgelsesscoren kan konfigureres og kan være skjult for agenterne, hvis lokale virksomhedskrav fordrer det.

Visning af årsagsregistreringer

Hvis din løsning er konfigureret med årsagsregistrering, vises de registrerede oplysninger for den pågældende interaktion i den detaljerede visning. Er en interaktion blevet håndteret af flere agenter og/eller i flere køer, vises alle registreringer sammen med de fritekstkommentarer, agenterne har tilføjet.

Visning af tekst

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

Denne funktion er som standard tilgængelig, men kun for interaktioner via webchat. Når du klikker på funktionen "Vis tekst" (View transcript), åbnes en ny fane i panelet, hvor chatdialogen vises, som den blev gennemført.

Avancerede funktioner

Puzzels avancerede modul til interaktionsanalyse er baseret på kunstig intelligens. Det indeholder tre tilføjelseskomponenter samt en oplevelsesindikator og en intelligent transskribering, der genkender og frasorterer følsom information og dermed beskytter kundens integritet.

Der er følgende tre tilføjelselementer:

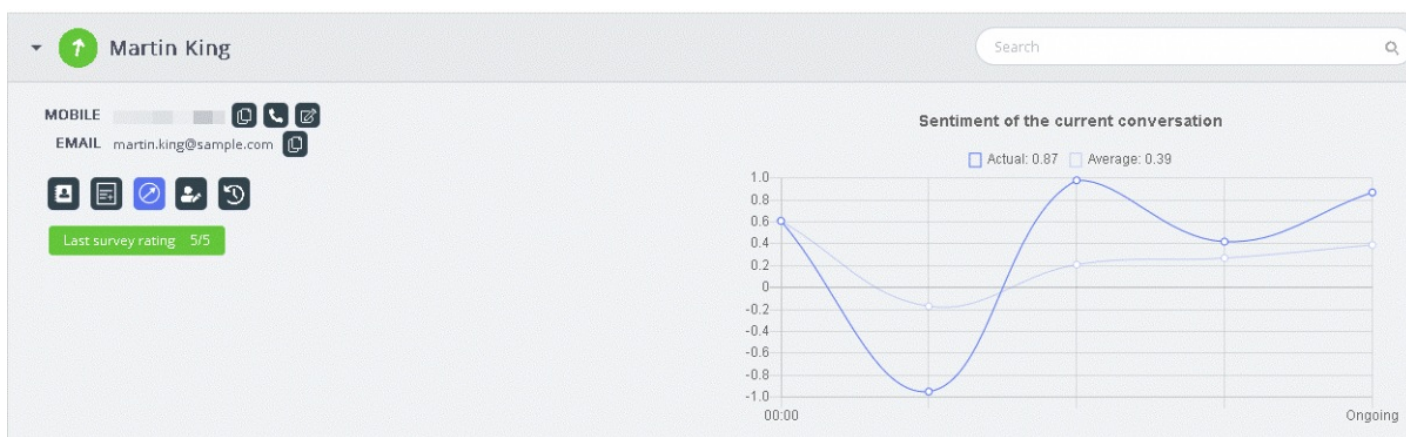
- Chatbot
- Transskriberinger
- Vidensbase

Forslag fra disse tre kilder forbedrer og beriger agentens mulighed for at levere en tilfredsstillende kundeservice.

Før vi går i dybden med tilføjelselementerne, skal vi kigge nærmere på de vigtigste ændringer i grundfunktionerne, der følger med interaktionsanalysen. De værdiskabende funktioner, der er inkluderet i dette modul, er oplevelsesindikatoren i kontaktkortet og den anonymiserede interaktionshistorik.

Analyse af kundeoplevelsen

En grafisk fremstilling af kundens oplevelse vises for alle interaktioner, så du kan få en fornemmelse af, hvor tilfreds kunden er. Det er en hjælp for dig, når du er i dialog med kunden i en igangværende henvendelse. Ikonets baggrundsfarve viser kundens oplevelse: Grøn er positiv, gul er neutral, og rød er negativ. Pilen i ikonet angiver tendensen.



Der udføres to typer analyser her:

1. Analyse af den umiddelbare interaktion ["Faktisk" (Actual)]
2. Analyse af hele interaktionen, siden den blev igangsat ["Gennemsnit" (Average)]

Grafen "Faktisk" (Actual) er baseret på kundens umiddelbare oplevelse, og grafen "Gennemsnit" (Average) er baseret på den samlede dialog siden igangsættelsen, og resultatet er en samlet værdi. Det vises for at sikre, at analysen udføres som en helhed.

Note

Den nyeste tilfredshedsmåling er fremhævet på kontaktkortet, så du kan få et hurtigt indtryk af kundens oplevelse.

Visning af tekster

Hvis du anvender den avancerede Agent Assist-funktion, anonymiseres teksterne, så de personlige oplysninger, der bliver nævnt, er skjult. Når du klikker på funktionen "Vis tekst" (View transcript), får du vist den anonymiserede historik, der er

tagget med de søgeord og udtryk, der danner grundlag for forslag ved en lignende henvendelse.

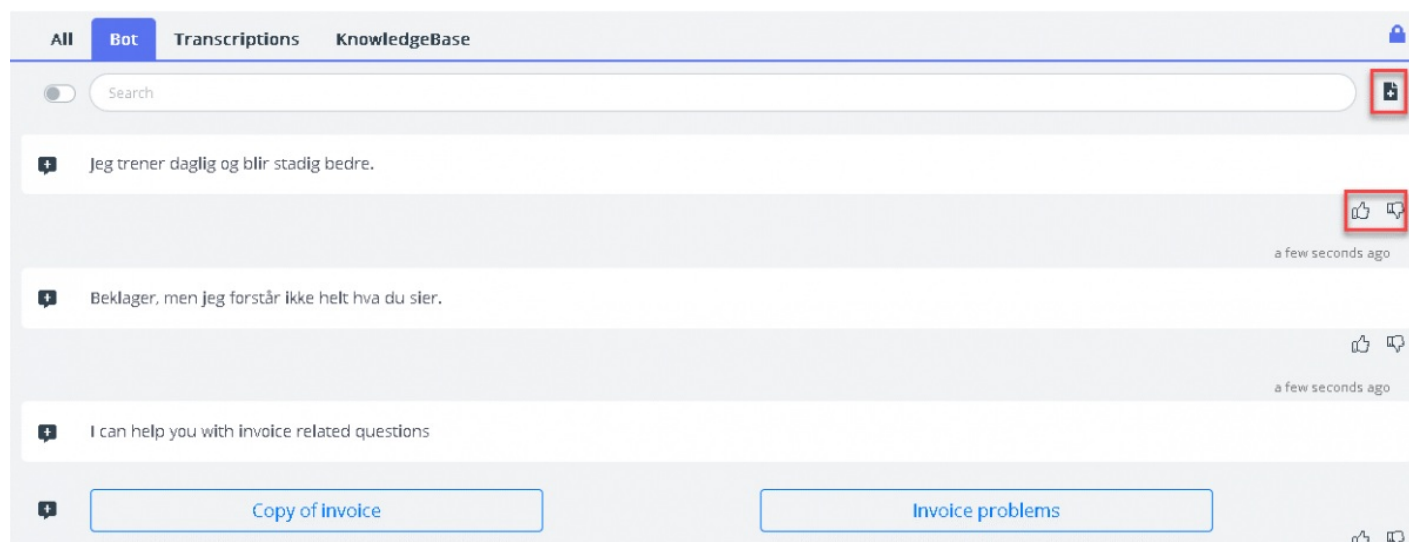
Chatbotforslag

Forslagene fra chatbotten kan enten være automatiske eller baseret på en manuel søgning. De automatiske forslag er et resultat af, hvordan chatbotten forstår henvendelsen. Hvis forslagene ikke er relevante for henvendelsen, kan du vælge at udføre en manuel søgning i søgefanen.

Automatiske chatbotforslag

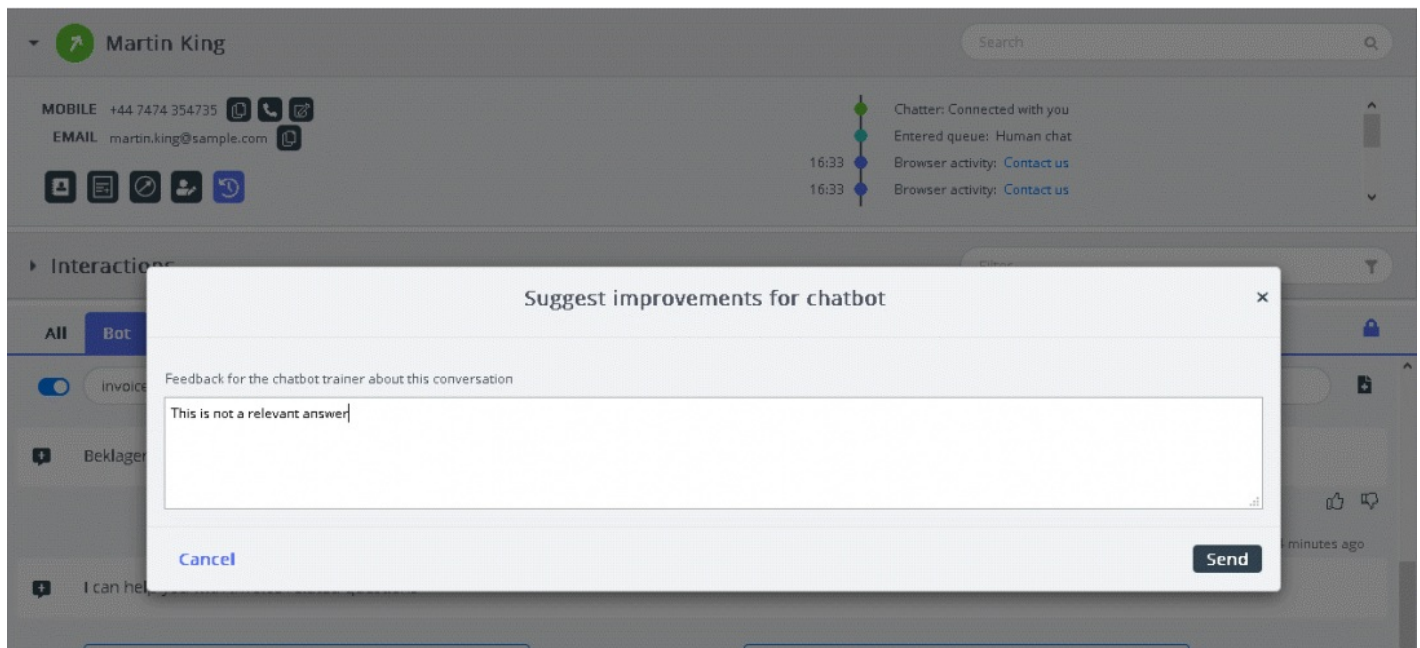
Du kan få automatiske forslag til kundedialogen fra chatbotten. Alle indgående beskeder fra kunden sendes automatisk til chatbotten, så den kan give dig forslag. Svarene fra chatbotten kan være af en af følgende fire typer:

- Tekstsva
- Svarmenuer (så du kan vælge mellem flere valgmuligheder)
- Links
- Handlinger (udførelse af handlinger via integrationer)



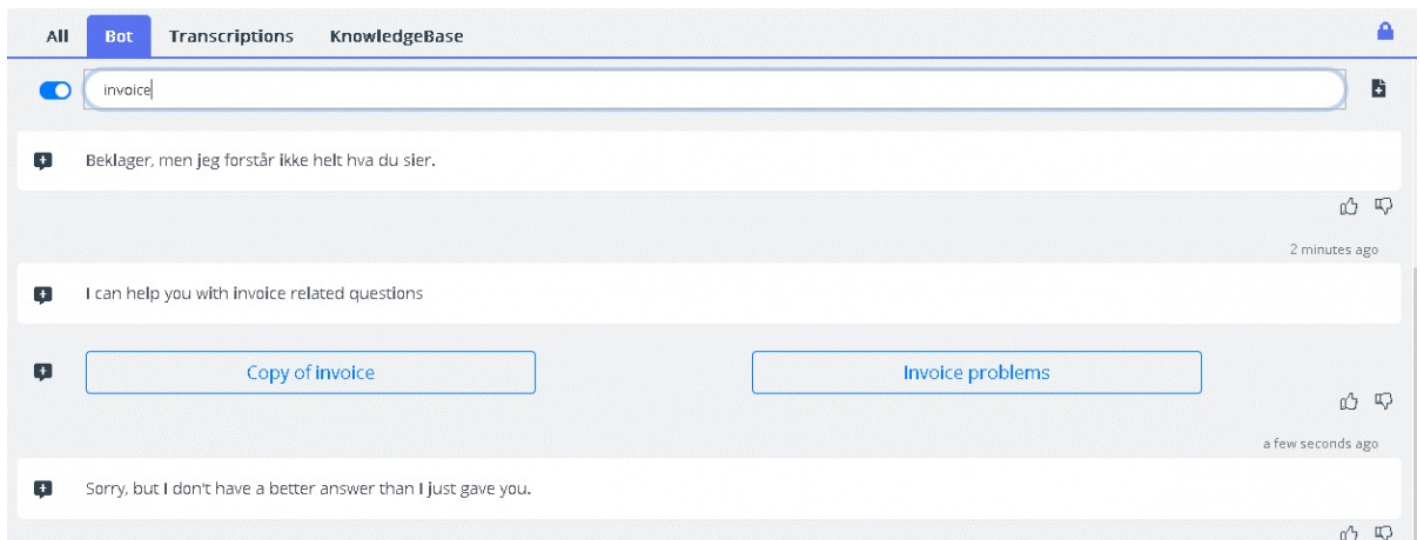
The screenshot shows a chatbot interface with a search bar at the top. Below the search bar, there are four chat messages. The first message is "Jeg trener daglig og blir stadig bedre." with a thumbs-up icon and a speech bubble icon. The second message is "Beklager, men jeg forstår ikke helt hva du sier." with a thumbs-up icon and a speech bubble icon. The third message is "I can help you with invoice related questions" with a thumbs-up icon and a speech bubble icon. The fourth message is "Copy of invoice" and "Invoice problems" with a thumbs-up icon and a speech bubble icon. There are also some icons in the top right corner, including a lock icon and a document icon.

for at give feedback til chatbottræneren. Det bidrager til at analysere og forbedre søgeresultaterne fra chatbotten. Du kan også sende forslag til chatbottræneren med nye artikler, der bør inkluderes inden for et bestemt emne, ved at klikke på ikonet ved siden af søgefeltet. Der åbnes et nyt vindue, hvor du kan indtaste din feedback og sende den til chatbottræneren.



Manuel søgning

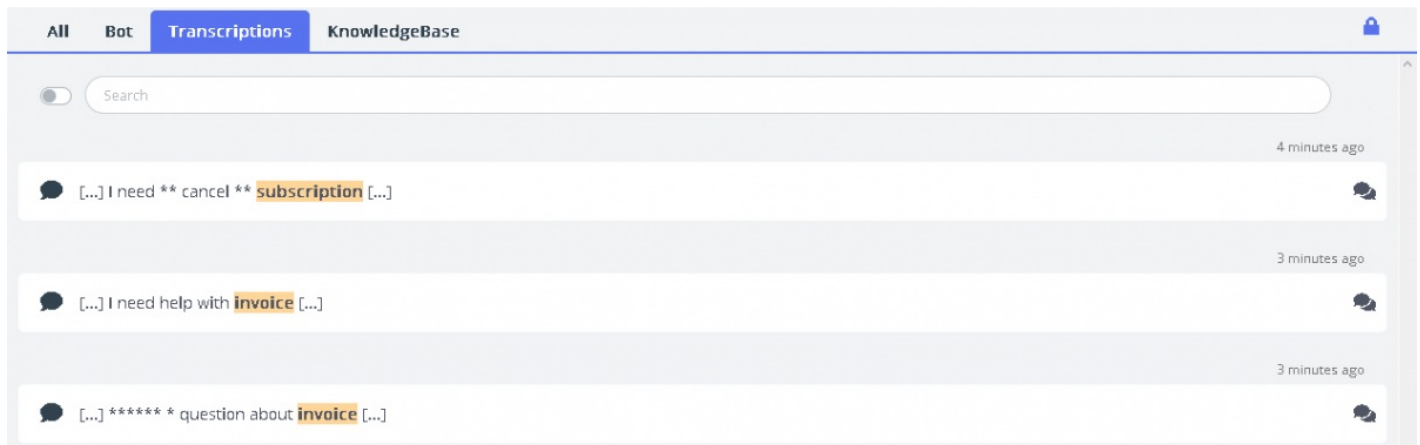
Du kan også foretage en manuel søgning efter forslag. Bemærk dog, at manuel søgning midlertidigt deaktiverer den automatiske søgning. Der udføres ikke flere automatiske søgninger, før du slår knappen til venstre for søgefeltet til igen.




Svarforslagene fra chatbotten kan sendes til kundens chatvindue ved hjælp af pilen til venstre for den foreslåede besked. Det sender forslaget til chatvinduet, hvor du efter behov kan redigere svaret, før du sender det til kunden. Svarmenuerne her kan også sendes til kundechatvinduet, men det er ikke muligt at redigere dem.

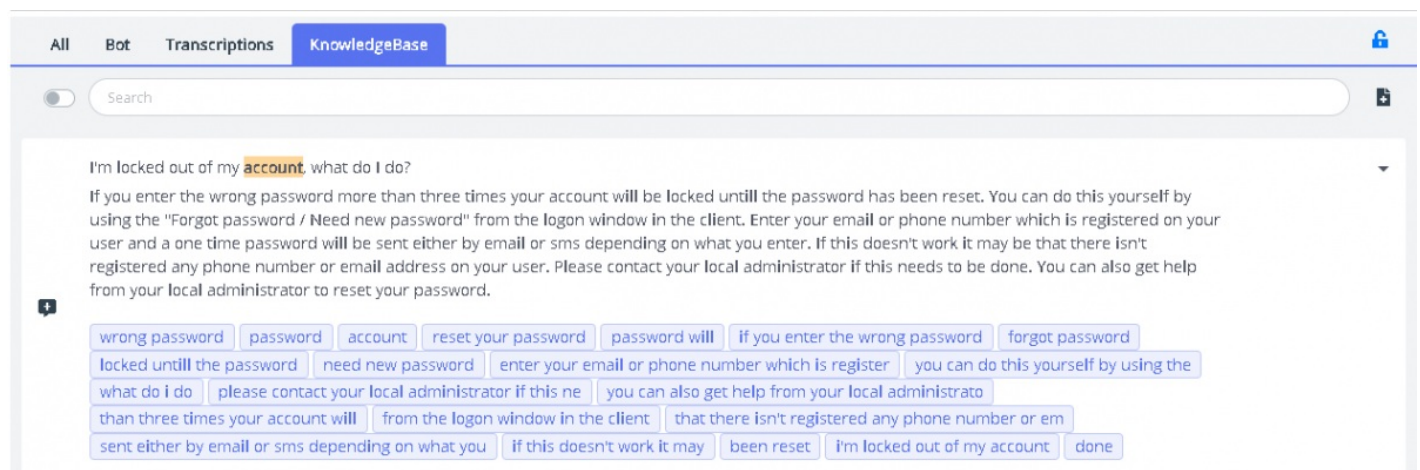
Transskriptioner

Dette er forslag fra den anonymiserede historik for en lignende henvendelse. De hjælper dig med at besvare henvendelser af en lignende type hurtigere. Du kan åbne den hele teksten ved at klikke på den. Matchende søgeord vises som fremhævet tekst, og du kan filtrere hele samtalen ved hjælp af fri tekst, så du kan finde bestemte dele af samtalen.



Vidensbase

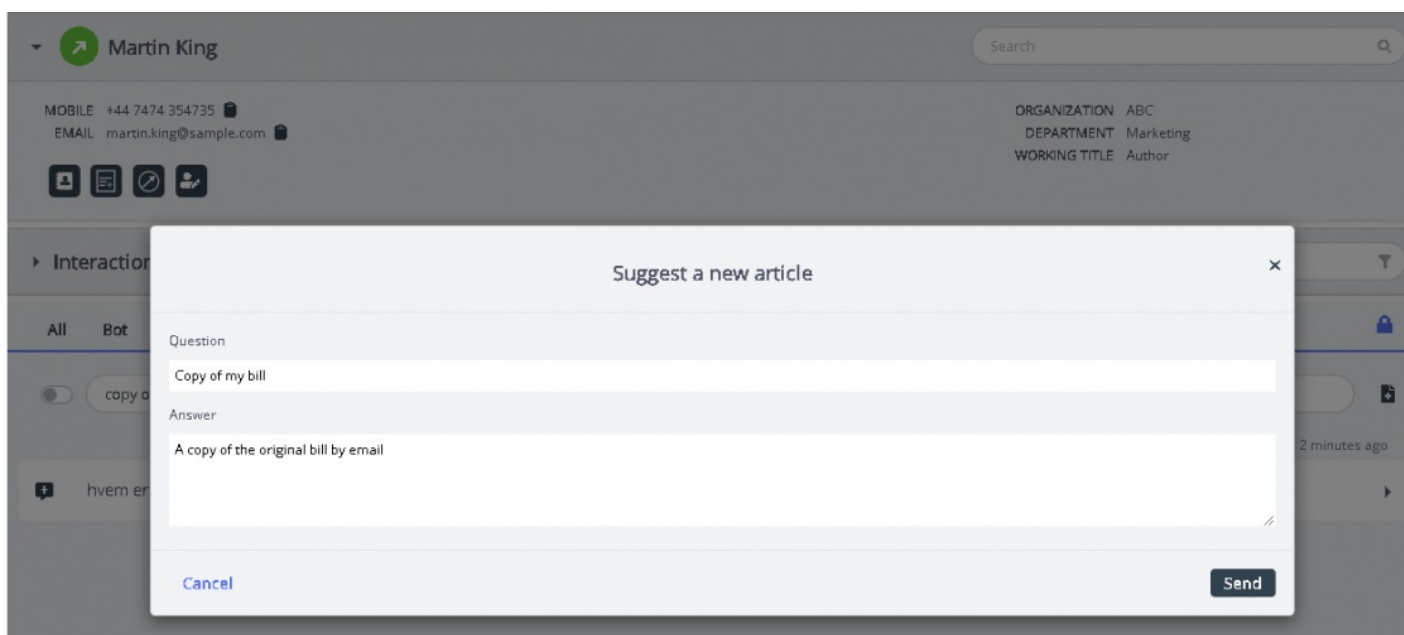
Under en igangværende chat kan du modtage forslag til en kundehenvendelse fra vidensbasen. Henvendelsen analyseres automatisk, så du får de bedst matchende forslag fra vidensbasens indhold. Du får vist en liste med de tre mest relevante artikler, som du kan læse og bruge. Du kan derefter bruge en eller flere af disse artikler til at besvare kundehenvendelsen ved at klikke på ikonet , og du kan foretage ændringer, før du sender indholdet til kunden.



Hvis artiklen fra vidensbasen indeholder vedhæftede filer, kan agenten downloade de pågældende filer ved at klikke på dem. Agenterne kan også gøre den vedhæftede fil tilgængelig for kunden ved at klikke på ikonet for kopiering af link og indsætte linket i et chatvindue, en e-mail eller en SMS. Kunden har mulighed for at se dokumentet via linket, som automatisk udløber efter 48 timer.

Forslag til vidensbaseartikler

Agenterne kan foreslå artikler, der bør indgå i vidensbasen. Klik på ikonet til højre for søgefeltet for at åbne vinduet "Foreslå ny artikel" (Suggest new article). Indtast spørgsmålet og de relevante svar, og klik på Send.



Den foreslåede artikel sendes til indbakken i vidensbasens administrationssystem, så administratoren kan godkende den.

Fanebladet "Alle" (All)

Fanepanelet "Alle" (All) indeholder en kombination af forslag samlet fra alle de kilder, der er aktive i løsningen. Når der modtages en henvendelse fra en kunde, vises søgeresultater samlet fra flere kilder i vinduet, så du får præsenteret de mest relevante og passende handlinger. I eksemplet nedenfor stammer resultaterne fra følgende forskellige kilder:

- chatbottens forslag til en dialog, der kan skabe yderligere afklaring
- transskriptioner fra lignende interaktioner, der muligvis indeholder et svar på den aktuelle henvendelse
- en artikel fra vidensbasen, der også har relevans for det stillede spørgsmål.

Du kan frit vælge mellem forslagene og fortsætte, som det passer bedst.

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

[Copy of invoice](#) [Invoice problems](#)

KnowledgeBase 25 minutes ago

Copy of my bill

Forslagene under fanen "Alle" (All) er automatisk genererede og opdateres, efterhånden som samtalen skrider frem. Nye forslag føjes til listen, og vinduet ruller automatisk ned, indtil du interagerer med panelet ved at rulle eller ved at vælge en af valgmulighederne. Hvis du ruller helt ned i bunden, genaktiveres automatisk rulning.

Hvis et andet element er i fokus [en anden fane eller applikation], markeres de foreslåede resultater fra forskellige kilder eller de "nye beskeder" tydeligt 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 gør 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? →