

Agent Assist

Agent Assist on asiakaspalvelujärjestelmän widgeetti, joka sisältää työtä tehostavia toimintoja eri kanavista tuleviin palvelupyyntöihin vastaavien asiakaspalvelijoiden käyttöön. Puzzel Agent Assist -moduuli tukee tällä hetkellä vain verkkochatin, saapuvan puhelun, tekstiviestin ja sähköpostin kautta saapuvia palvelupyyntöjä.

Agent Assist helpottaa asiakaspalvelutyötä ja nopeuttaa palvelupyynnön ratkaisemista avaamalla näyttöön kaikki asiakaskohtaiset tiedot.

Agent Assist -moduulissa on vakiona kaksi perusosaa:

1. Yhteystietokortti
2. Palvelutilanteiden historiatiedot

Agent Assist -moduuliin voi tilata kolme lisäosaa:

1. Litterointi, joka perustuu luonnollista kieltä ymmärtävään tekniikkaan ja pitää chat-historian luottamukselliset tiedot nimettöminä
2. Chatbot-ehdotukset
3. Knowledgebase-ehdotukset

Note

Automaattiset ehdotukset sisältyvät vain Interaction Analytics -pakettiin ja ovat käytössä vain chatissa.

Perusosat sisältävät Agent Assistin perustoiminnot. Voit lisätä moduuliin käteviä ja hyödyllisiä toimintoja lisäosilla, jotka tehostavat työtäsi asiakaspalvelijana.

Perustoiminnot

Tämä osa sisältää Agent Assist -moduulin kahden perusosan kuvaukset:

- [Yhteystietokortti](#)
- [Palvelutilanteiden historiatiedot](#)

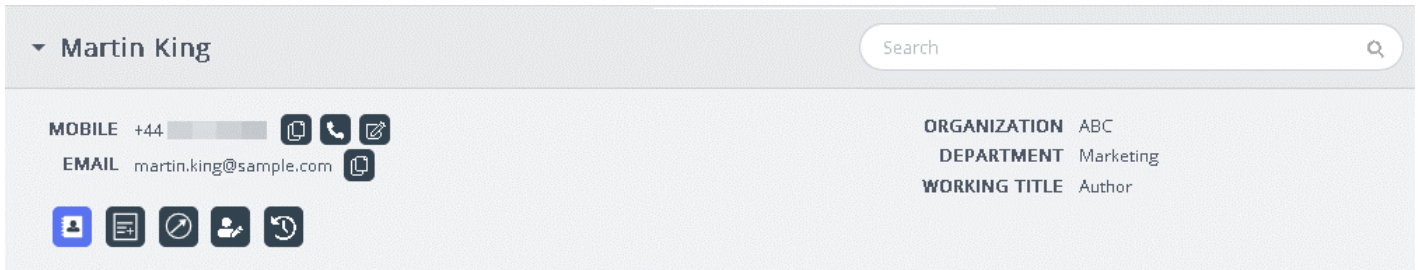
-

Yhteystietokortti (perustoiminto)

Hakee järjestelmästä asiakastiedot ja esittää ne näytölläsi samalla tavalla kuin alla olevassa kuvassa. Sisältää kaikki yhteystiedot, kuten puhelinnumeron, sähköpostiosoitteen, organisaation, osaston, osoitetiedot ja kaikki muut kentät, joihin on tallennettu tietoa.

Note

Näet ainoastaan kentät, joihin on tallennettu tietoa.



▼ Martin King

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

EMAIL martin.king@sample.com [copy]

ORGANIZATION ABC

DEPARTMENT Marketing

WORKING TITLE Author

Kun palvelupyyntö saapuu, järjestelmä välittää asiakkaan puhelinnumeron tai sähköpostiosoitteen yhteystietokortti-toimintoon, joka etsii oikean tietueen. Toiminto voi ehdottaa kolmenlaisia hakutuloksia, jotka on esitelty seuraavassa:

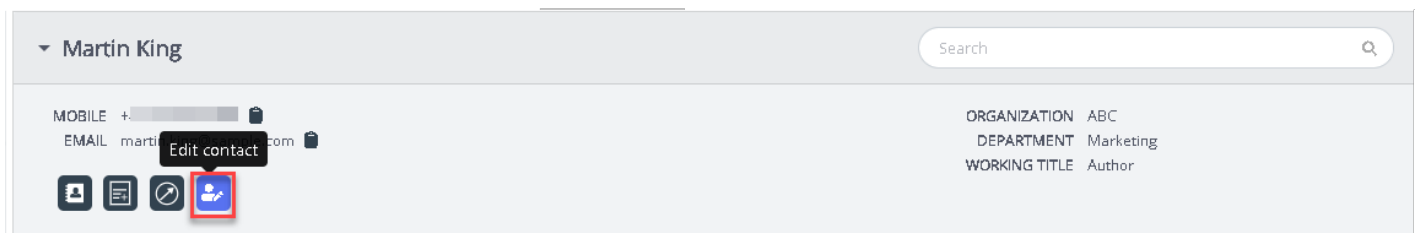
1. Hakutuloksena yksi yhteystieto: Kaikki asiakastiedot näkyvät widgetissä
2. Hakutuloksena useita yhteystietoja: Valitse oikea yhteystieto näytölle avautuvasta luettelosta. Voit palata luetteloon milloin tahansa painamalla widgetissä olevaa Takaisin-painiketta. Voit myös etsiä yhteystietoa toiminnon ehdottamista tuloksista.
3. Yhteystietoja ei löytynyt: Asiakkaan puhelinnumero/sähköpostiosoite näkyy sellaisenaan palvelutilanteiden historiatiedoissa. Toiminto ei löydä yhteystietoja, jos yhteystietokorttia ei ole olemassa tai se on tuotu järjestelmään väärin.

Note

Voit kopioida puhelinnumerot ja sähköpostiositteet leikepöydälle napsauttamalla sen vieressä olevaa leikepöydän kuvaketta

Yhteystietojen lisääminen ja muokkaaminen

Jos pääkäyttäjä on valinnut toiminnon käyttöön, asiakaspalvelijat voivat lisätä yhteystietokorttiin uusia tietoja tai muokata aiemmin luotuja tietoja. Voit muokata aiemmin luotuja yhteystietokortin tietoja napsauttamalla yhteystiedon muokkaukuvaketta seuraavan kuvan mukaisesti.



▼ Martin King

MOBILE + [redacted] [copy]

EMAIL marti [redacted] [copy] **Edit contact**

ORGANIZATION ABC

DEPARTMENT Marketing

WORKING TITLE Author

Yhteystiedon muokausikkuna avautuu näytölle, ja se sisältää aiemmin tallennetut asiakastiedot. Tee tarvittavat muutokset ja napsauta tallennuspainiketta.

The screenshot shows a contact management interface. At the top, there is a search bar and a dropdown menu for 'Martin King'. Below this, contact details are listed: MOBILE +44, EMAIL martin.king@sample.com, and icons for social media. A section titled 'Interactions' shows a list of messages with dates from 28-01-2020. A modal window titled 'Edit contact' is open, displaying a form with the following fields: First name (Martin), Last name (King), Working title (Author), Organization (ABC), Department (Marketing), Street name, Street number, Zip code, Zip location, E-mail 1 (martin.king@sample.com), E-mail 2, Phone 1, and Phone 2. Each field has a description. The modal has 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom.

Jos yhteystietoja ei löytynyt, asiakaspalvelija voi lisätä uuden yhteystietokortin seuraavan kuvan osoittamalla tavalla.

The screenshot shows a contact management interface. At the top, there is a search bar with the text 'Chris harris (No match found)'. Below this, contact details are listed: Phone 07345627127, Email chris.harris@gmail.com, and a social media icon.

Avaa yhteystiedon lisäämisikkuna napsauttamalla Lisää yhteystieto -kuvaketta. Syötä kaikki henkilötiedot ja napsauta tallennuspainiketta.

Chris harris (No match found) Search

Phone 07345627127
Email chris.harris@gmail.com

Interactions
All Bot Transcriptions Knowledge

Search

Add contact

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	

Cancel Save

Viesti asiakkaalle

Asiakaspalvelijat voivat lähettää asiakkaalle tietoja tekstiviestillä tai sähköpostitse joko palvelutilanteen aikana tai sen jälkeen klikkaamalla seuraavassa kuvassa näkyvää kuvaketta. Voit käyttää tätä toimintoa vain, jos sähköposti- / tekstiviestipalvelu sisältyy ratkaisuusi.

Martin King Search

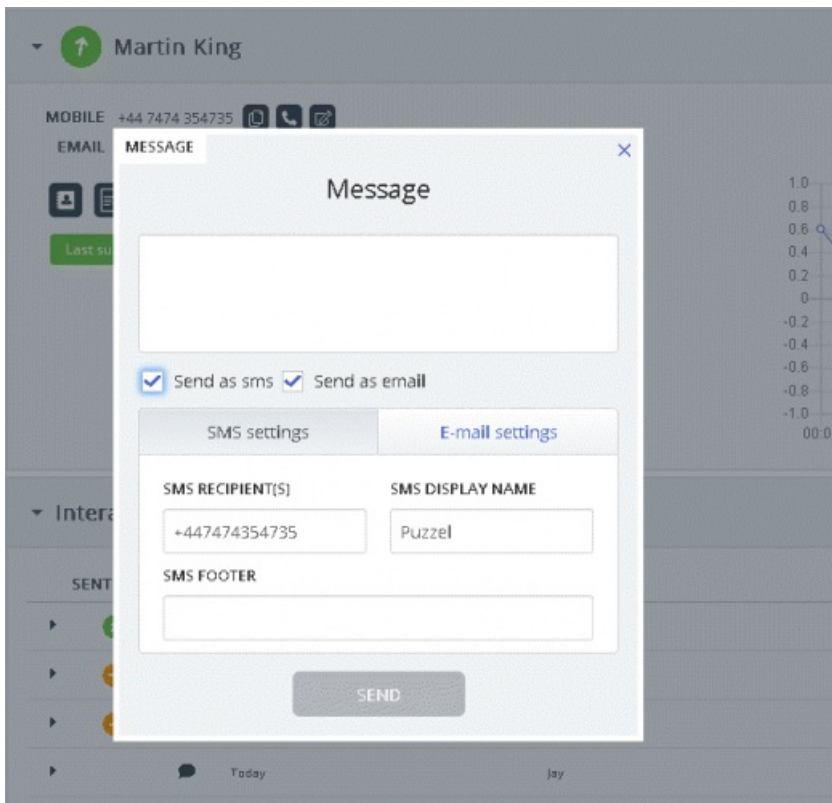
MOBILE +44 7474 354735
EMAIL martin.king@sample.com

Call
Send message

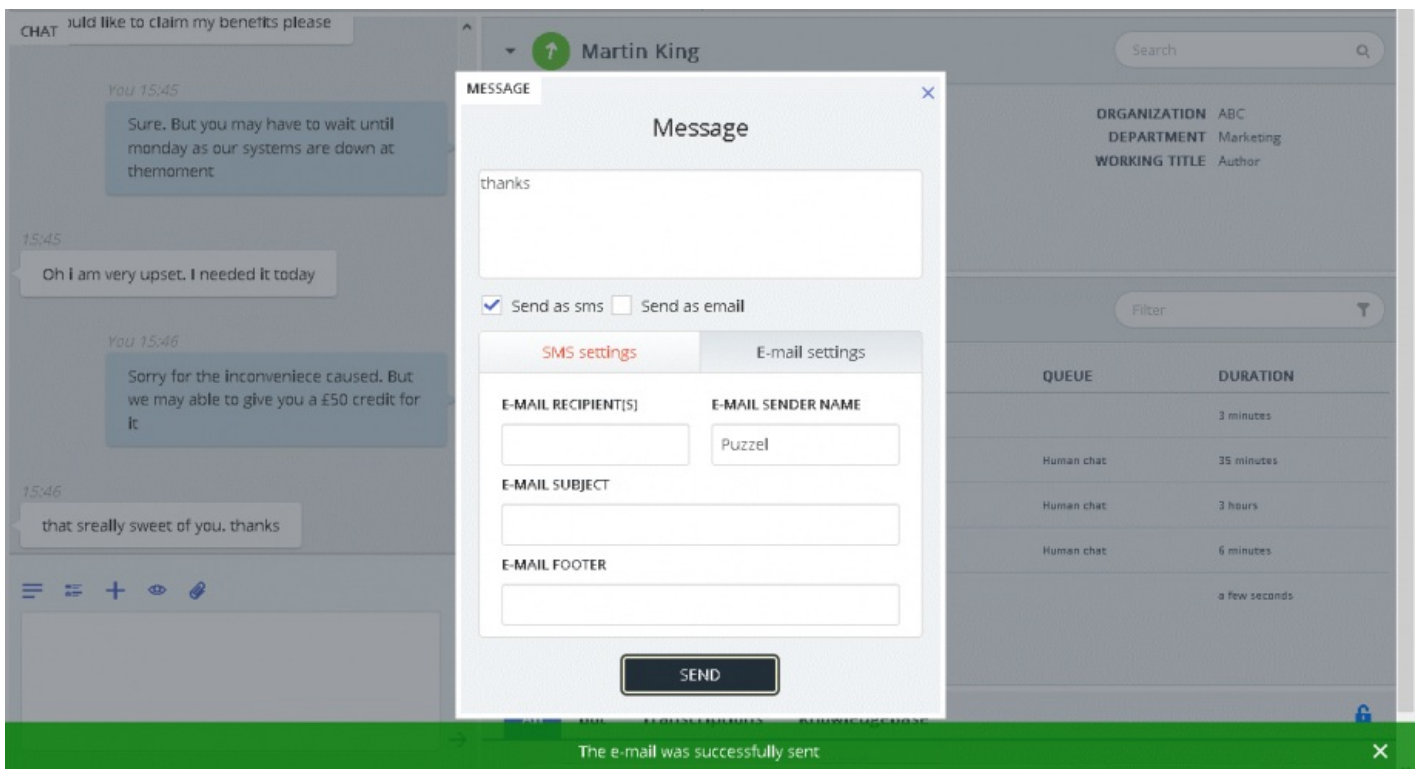
ORGANIZATION ABC
DEPARTMENT Marketing
WORKING TITLE Author

Last survey rating 5/5

Kun napsautat viestin lähetykuvaketta, näytölle avautuu viesti-ikkuna. Täytä siihen käytettävissä olevat asiakastiedot esimerkkikuvan mukaan.



Asiakaspalvelija voi kirjoittaa viestin, valita lähetystavaksi joko tekstiviestin tai sähköpostin ja napsauttaa lähetyspainiketta. Sen jälkeen ikkunan alareunassa näkyy seuraavassa kuvassa näkyvä vahvistusviesti.



Asiakaspalvelijat voivat myös soittaa yhteystietokortissa olevaan numeroon napsauttamalla puhelukuvaketta.

Muistiinpanon lukeminen tai lisääminen

Voit lukea omia tai muiden asiakaspalvelijoiden aiempia muistiinpanoja napsauttamalla seuraavassa kuvassa näkyvää kuvaketta. Näytölle avautuva luettelo sisältää muistiinpanot uusimmasta vanhimpaan. Luettelossa on myös muistiinpanon päivämäärä, kellonaika, sen luoneen asiakaspalvelijan nimi ja muistiinpanon katkelma. Avaa koko muistiinpano näkyviin napsauttamalla muistiinpanon tekstiä.

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

Voit muokata omia muistiinpanojasi tai poistaa niitä, jos tämä ominaisuus sisältyy ratkaisuusi. Jos haluat muokata muistiinpanoa, siirry luettelonäkymään ja valitse muokattava muistiinpano. Voit tehdä ja tallentaa muutoksia tai poistaa muistiinpanon kokonaan.

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

Voit muokata tai poistaa vain itse luomiasi muistiinpanoja. Muiden asiakaspalvelijoiden luomat muistiinpanot ovat vain luku -tilassa eli kirjoitussuojattuja.

Asiakasmatkan aikajana

Tämä on graafinen esitys siitä, kuinka asiakas käyttää verkkosivustoa. Aikajanalla asiakaspalvelija voi analysoida, onko asiakas parhaillaan oikealla sivulla ja tarvittaessa ohjata hänet oikeaan paikkaan.

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](#)

Palvelutilanteiden historiatiedot

Palvelutilanteiden ikkunassa on luettelo asiakkaan yhteydenotoista eri kanavien kautta. Uusin yhteydenotto on ylimpänä. Voit hakea tai suodattaa luettelon tietoja asiakaspalvelijan nimen ja jonon tyyppin perusteella. Voit lukea luettelon sisältämän yhteydenoton tarkemmat tiedot napsauttamalla sitä.

Palvelutilanteiden historiatietojen katselu

Palvelutilanteiden ikkuna sisältää aiempien yhteydenottojen tiedot. Voit laajentaa ne näytölle, jolloin näet yksittäisten palvelutilanteiden lisätiedot.

SENTIMENT	WHEN	AGENT	QUEUE	DURATION
	04-06-2020	Jay	Human chat	3 minutes
Tags: s agent, projects agent, br, coudnt happier thanks, service, charges, innovation				
Survey: ★★★★★ brilliant service				
View transcript				
	04-06-2020	Jay	Human chat	35 minutes
	04-06-2020	Jay	Human chat	3 hours

Jokainen tietue sisältää oletusarvoisesti seuraavat sarakkeet:

- **SENTIMENT:** Sentiment-indikaattori kertoo asiakkaan tunnelmasta palvelutilanteen aikana. Tämä kuvake näkyy vain, jos keskustelut on analysoitu Interaction Analytics -paketin avulla.
- **WHEN:** When-indikaattori kertoo palvelutilanteen alkamisajan. Jos palvelutilanteen ajankohta oli aiemmin kuin edellispäivänä, tässä näkyy päivämäärä.
- **AGENT:** Sisältää palvelutilanteeseen osallistuneen yhden tai useamman asiakaspalvelijan nimen. Luettelo sisältää oletusarvoisesti sen asiakaspalvelijan nimen, joka on ollut viimeksi yhteydessä asiakkaaseen.
- **QUEUE:** Jono, jonka kautta palvelutilanne käynnistyi ja käsiteltiin. Jos jonoja oli useampi kuin yksi, oletusarvona on jonon nimi.
- **DURATION:** Keskustelun kesto.

Note

Sentiment-indikaattorin vieressä on palvelutilanteen kanavan kuvake.

Jos Interaction Analytics -paketti on käytössä, palvelutilanteiden historiatiedoissa näkyvät myös automaattisesti luodut keskustelun tunnisteet. Niiden avulla saat nopeasti käsityksen keskustelun sisällöstä tarvitsematta lukea litterointia kokonaisuudessaan.

Palvelutilanteiden historiatietojen suodatus

Voit suodattaa palvelutilanteet kanavan tyyppin, asiakaspalvelijan nimen ja jonon kuvauksen perusteella. Voit suodattaa ainoastaan ladatun hakutulostuettelon sisältämiä tietoja.

Palautekyselyn katselu

Jos tämä ominaisuus on käytössä ratkaisussasi ja asiakas on vastannut palautekyselyyn, näet tässä ikkunassa palvelutilanteen palautekyselyn tiedot ja asiakkaan kommentit. Kun napsautat kommenttia, se avautuu luettavaksesi kokonaan.

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

Note

Palautekyselyiden tulosten näyttöasetus on määritettävä erikseen. Yritys voi halutessaan piilottaa tulokset asiakaspalvelijoiden näkyviltä.

Rekisteröintilomakkeiden katselu

Jos ratkaisusi sisältää Enquiry Registration -ominaisuus, palvelutilanteen tietokunassa näkyvät myös kaikki palvelutilanteeseen liittyvät rekisteröintilomakkeet. Jos palvelutilannetta on hoitanut useampi asiakaspalvelija ja/tai jos siihen on käytetty useita jonoja, ikkunassa näkyvät kaikki rekisteröintilomakkeet sekä asiakaspalvelijoiden kirjoittamat kommentit.

Litterointien katselu

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

Tämä oletusarvoinen toiminto näkyy vain chatin kautta hoidetuissa palvelutilanteissa. Kun napsautat View transcript -painiketta, palvelutilanteiden ikkunan alapuolelle avautuu uusi välilehti, jossa näkyy tallennetun chat-keskustelun litterointi.

Lisäominaisuudet

Puzzelin edistykseellinen, tekoälypohjainen Interaction Analytics -moduuli nostaa Agent Assist -moduulin seuraavalle tasolle. Se sisältää kolme lisäosaa, sentiment-indikaattorin ja suojatun litterointihistorian, joka pitää chat-historian luottamukselliset tiedot nimettöminä.

Moduulin kolme lisäosaa:

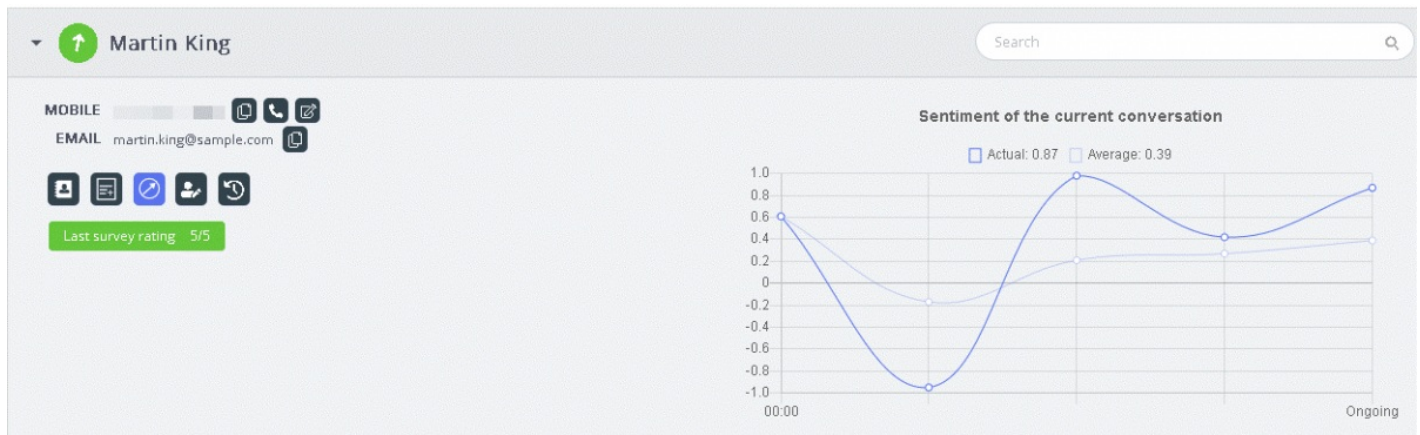
- Botti
- Litteroinnit
- Knowledgebase

Näiden kolmen lisäosan kätevät ehdotukset helpottavat asiakaspalvelijan työtä ja parantavat asiakastuen laatua.

Ennen kuin siirrymme käsittelemään lisäosia, tutustutaan sovelluksen uudistettuihin perusosiin. Ne ovat käytössäsi, kun tilaat Interaction Analytics -moduulin. Tämä moduuli sisältää lisäarvoa tuovia ominaisuuksia, kuten yhteistietokortin sentiment-indikaattorin ja anonymisoidun palvelutilanteiden historian.

Asiakkaan tunnelman analysointi

Grafiikan sisältämä sentiment-indikaattori kertoo asiakkaan mielialasta eli tunnelmasta palvelutilanteiden aikana. Grafiikan avulla saat käsityksen siitä, kuinka tyytyväinen asiakkaasi on saamaansa palveluun. Sen avulla voit kehittää vuorovaikutustasi asiakkaan kanssa seuraavissa palvelutilanteissa. Kuvakkeen taustaväri kertoo asiakkaan tunnelman: Vihreä kuvaa positiivista, kellertävä neutraalia ja punainen negatiivista. Kuvakkeen sisällä oleva nuoli osoittaa kehityssuunnan.



Tässä analyysissä on kaksi tutkimuskohdetta:

1. Tämän palvelutilanteen analyysi [Todellinen]
2. Kaikkien palvelutilanteiden analyysi [Keskiarvo]

Todellinen-käyrä perustuu tämän palvelutilanteen tunnelmaan. Keskiarvo-käyrä koostuu kaikista palvelutilanteista ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen, ja tulos on yhteenlaskettujen arvojen keskiarvo. Näin varmistetaan analyysin johdonmukaisuus.

Note

Tuoreimman kyselyn tulos näkyy hetken ajan yhteystietokortissa, ja voit päätellä siitä asiakkaan tunnelman.

Litterointien katselu (View transcripts)

Jos olet tilannut Advanced Agent Assist -ominaisuuden, palvelutilanteet anonymisoidaan, joten palvelutilanteen aikana mainitut henkilötiedot eivät näy ikkunassa. Kun napsautat View transcripts -painiketta, näet litterointihistorian, jossa henkilön nimi ei näy luottamuksellisten tietojen kohdalla. Voit lisätä litterointeihin helposti tunnisteita, kuten avainsanoja ja lauseita, joita hyödynnetään vastaavien palvelupyyntöjen hakutuloksissa.

Chatbot-ehdotukset

Botti voi antaa joko automaattisia tai manuaalisesti haettavia ehdotuksia. Botti antaa automaattisia ehdotuksia sen mukaan, kuinka se ymmärtää kysymyksen. Jos ehdotukset eivät vastaa kysymykseen, voit hakea vastausta kirjoittamalla hakusanan hakuvälilehdelle.

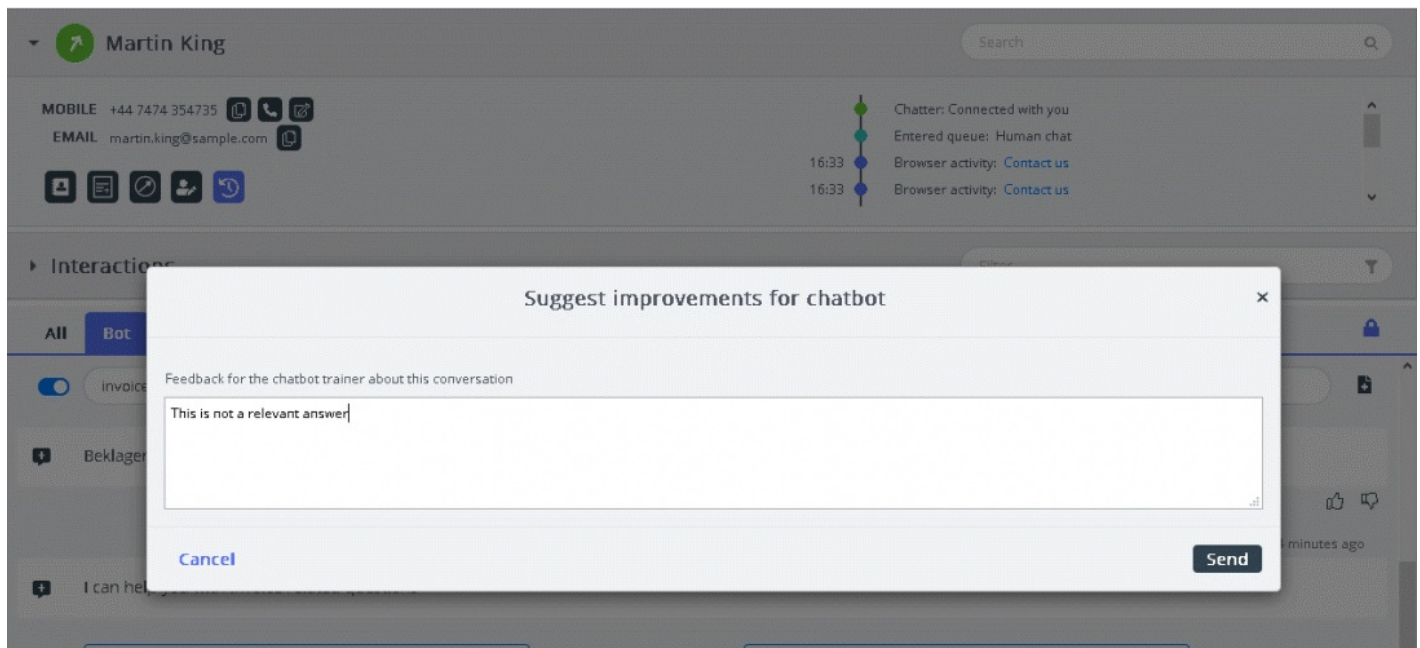
Automaattiset chatbot-ehdotukset

Botti voi antaa käyttöösi automaattisia ehdotuksia asiakkaan kysymykseen. Kaikki asiakkaalta saapuvat viestit välitetään automaattisesti chatbotille, joka antaa ehdotuksen. Chatbot antaa neljänlaisia vastauksia:

- Tekstivastaukset
- Painikevastaukset (sisältää valittavia vaihtoehtoja)
- Linkit
- Toiminnot (integroiduilla moduuleilla suorittavat toiminnot)

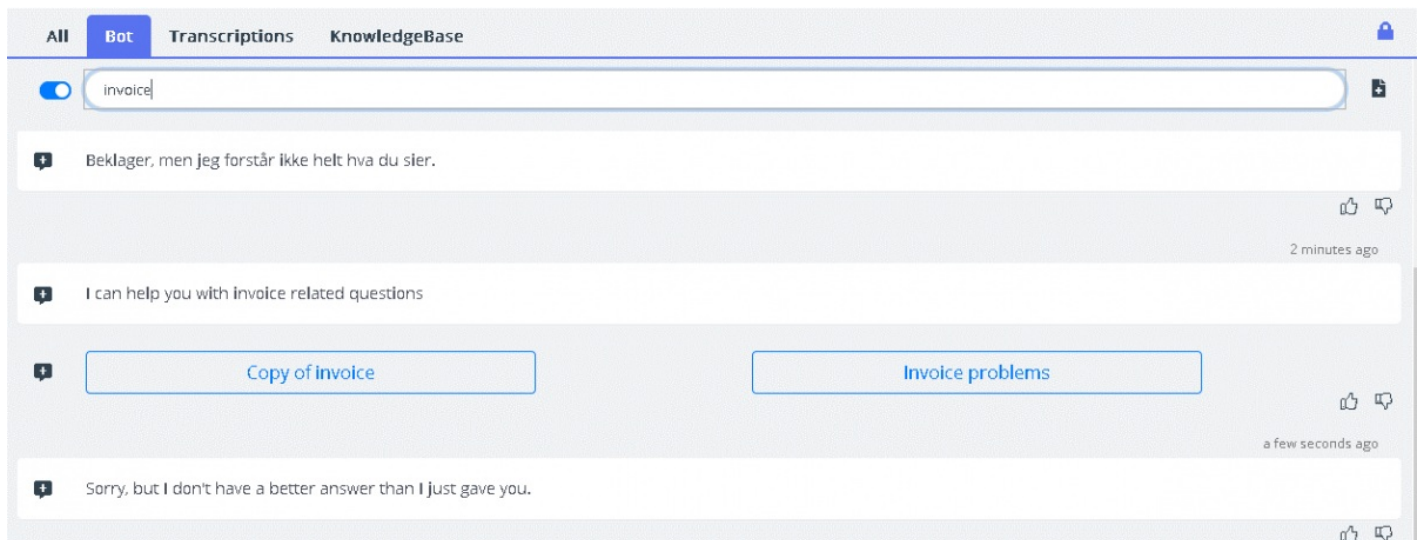
The screenshot displays a chatbot interface with a search bar at the top. Below the search bar, there are three search results. The first result is a text-based suggestion: "Jeg trener daglig og blir stadig bedre." The second result is another text-based suggestion: "Beklager, men jeg forstår ikke helt hva du sier." The third result is a text-based suggestion: "I can help you with invoice related questions". Below the search results, there are two button-based suggestions: "Copy of invoice" and "Invoice problems". The interface also includes a navigation menu at the top with options: "All", "Bot", "Transcriptions", and "KnowledgeBase".

Asiakaspalvelijat voivat kertoa mielipiteensä botin antamista tuloksista peukku ylös/alas -painikkeella. Botin ohjelmoija hyödyntää palautetta botin kehittämisessä. Tulosten avulla analysoidaan ja kehitetään botin hakutuloksia. Voit myös ehdottaa botin ohjelmoijalle tiettyyn aihealueeseen lisättäviä artikkeleita napsauttamalla hakukentän vieressä olevaa kuvaketta. Näytölle avautuu uusi ikkuna, jossa voit kirjoittaa ja lähettää palautetta botin ohjelmoijalle.



Haku kirjoittamalla hakusanoja

Voit myös hakea ehdotuksia kirjoittamalla hakusanoja. Tällöin automaattinen haku poistuu tilapäisesti käytöstä. Automaattisia hakuja suoritetaan vasta sitten, kun liikutat hakukentän vasemmalla puolella olevaa valintanappia.



Chatbotin ehdottamat vastaukset voidaan ohjata asiakkaalle viestin vasemmalla puolella olevalla nuolella. Ehdotus siirtyy chat-ikkunaan, jossa voit tarvittaessa muokata sitä ennen sen lähettämistä asiakkaalle. Voit ohjata asiakkaan chat-ikkunaan myös painikevaihtoehtoja, mutta et voi muokata niitä.

Litteroinnit

Nämä ehdotukset perustuvat aiemmissa palvelutilanteissa esitettyyn vastaavaan anonymisoituun palvelupyyntöön. Toiminnon avulla voit vastata samantyyppisiin palvelupyntöihin paljon nopeammin. Voit avata näkyviin koko litteroinnin napsauttamalla sitä. Sopivat avainsanat näkyvät korostettuna tekstinä, ja voit suodattaa koko keskustelua vapaamuotoisen tekstin avulla. Näin saat näkyviin oikean katkelman keskustelusta.

All Bot **Transcriptions** KnowledgeBase

Search

4 minutes ago
[...] I need ** cancel ** subscription [...]

3 minutes ago
[...] I need help with invoice [...]

3 minutes ago
[...] ***** * question about invoice [...]

Knowledgebase

Kun chat on meneillään, voit hakea ehdotuksia palvelupyyntöjen Knowledgebase-tietokannasta. Palvelupyyntö analysoidaan automaattisesti, jotta sitä parhaiten vastaavat ehdotukset löytyvät tietokannasta. Voit käyttää apunasi kolmen olennaisimman artikkelin luetteloa. Voit välittää asiakkaalle vastauksena yhden tai useamman artikkelin napsauttamalla kuvaketta tai muokata artikkelin sisältöä ennen sen lähettämistä asiakkaalle.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

Search

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

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.

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 done

Jos Knowledgebase-artikkeli sisältää liitteitä, asiakaspalvelija voi ladata sen napsauttamalla liitettä. Asiakaspalvelija voi myös välittää liitteen asiakkaan käyttöön napsauttamalla kopiointilinkin kuvaketta ja liittää linkin chat-ikkunaan, sähköpostiin tai tekstiviestiin. Tämä linkki ja sen kautta avautuva asiakirja ovat asiakkaan käytettävissä 48 tunnin ajan.

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	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.

best deal.docx
 another deal.docx

Voit etsiä artikkeleita myös kirjoittamalla hakusanoja Knowledgebase-ikkunan hakukenttään. Hakusanahaku poistaa käytöstä automaattisen haun. Saat automaattisen haun takaisin käyttöön liikuttamalla valintanappia. Edistysellinen hakutoiminto tekee hakusanoista morfologisen analyysin ja antaa parempia hakutuloksia. Esimerkiksi sanalla 'kopio' löytyvät myös sanoja 'kopiot' ja 'kopiointi' sisältävät tulokset.

All Bot Transcriptions **KnowledgeBase**

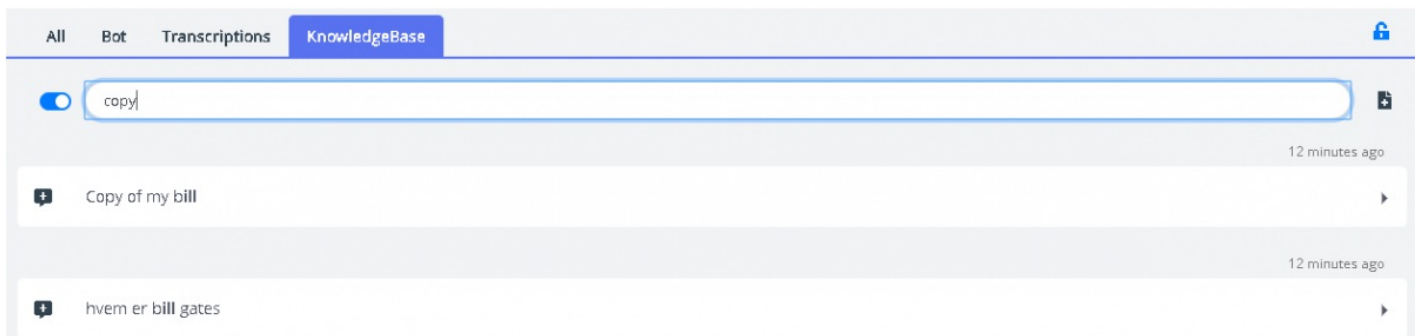
Search

a few seconds ago

Article 2
 And here is article 2

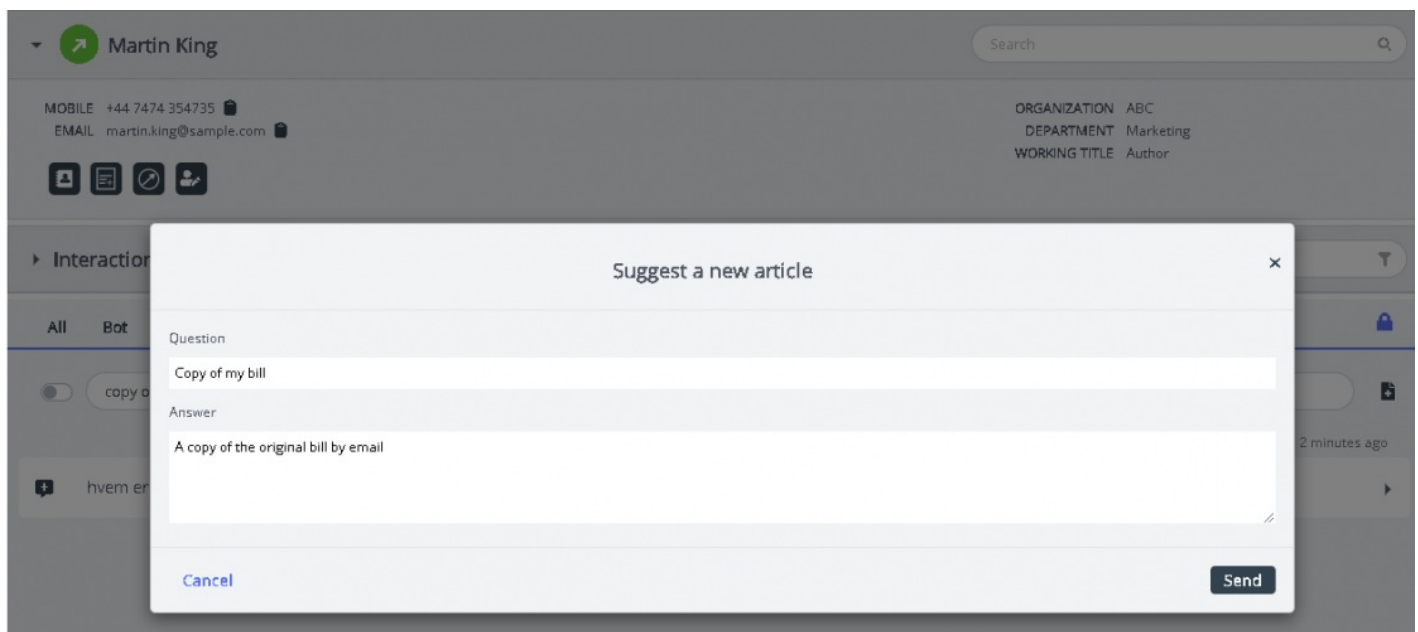
article
 Article 1

Voit myös etsiä artikkeleita manuaalisesti Knowledgebase-paneelin hakukentän avulla. Koska manuaalinen haku deaktivoi automaattisen haun, joudut vaihtamaan painiketta automaattisen haun jatkamiseksi. Edistynyt hakutoiminto tekee morfologisen analyysin etsittävästä sanoista ja tarjoaa parempia tuloksia. Esimerkiksi ;; sana 'kopio' saa tuloksia myös 'kopiaille' ja 'kopiointille'.



Knowledgebase-artikkelien ehdottaminen

Asiakaspalvelijat voivat myös ehdottaa Knowledgebase-tietokantaan lisättäviä artikkeleita. Avaa **Suggest a new article** -ikkuna napsauttamalla hakuruudun oikealla puolella olevaa kuvaketta. Kirjoita kysymys ja vastaus ja napsauta lähetyspainiketta.



Ehdotettu artikkeli lähetetään Knowledgebase Management Systemin Saapuneet-kansioon pääkäyttäjän hyväksyttäväksi.

All-välilehti

All-välilehden ikkunaan kootaan ehdotukset, jotka on kerätty kaikista asiakkaan tilaamista hakukannoista. Kun asiakkaan palvelupyyntö saapuu, tässä ikkunassa näkyvät useista hakukannoista kerätyt hakutulokset, jotka sisältävät tilanteeseen parhaiten sopivat toimintaohjeet. Seuraava esimerkki sisältää tulokset eri hakukannoista:

- botin ehdottama jatkokysymys, jolla pyydät lisätietoja
- samankaltaisten palvelutilanteiden litteroinnit, joista saattaa löytyä vastaus palvelupyynnön kysymykseen
- tietokannasta peräisin oleva artikkeli, joka liittyy esitettyyn kysymykseen.

Valitse mikä tahansa näistä ehdotuksista ja jatka sen mukaisesti.

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

All-välilehden ehdotukset ovat täysin automatisoituja, ja ne päivittyvät meneillään olevan keskustelun mukaan. Pinomuistiin lisätään uusia ehdotuksia, jotka siirtyvät automaattisella vieritystoiminnolla automaattisesti alaspäin, kunnes vierität ikkunan sisältöä itse tai valitset yhden kohteista. Kun vierität sisältöä alareunaan saakka, automaattinen vieritys käynnistyy uudelleen.

Eri hakukannoista ehdotetut tulokset tai uudet viestit on merkitty ikkunaan selkeästi. Tämä helpottaa työtäsi, kun seuraat välillä muuta sisältöä [toista välilehteä tai sovellusta].

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 gjær 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?