

Puzzel lancerer Agent Assist som støtte til kundebehandlerne med brug af kunstig intelligens

Den nyeste version af Puzzels cloudbaserede kontaktcenterløsning kan håndtere, opfange og analysere kunderejsen og endda registrere kundernes humør – alt sammen for at forbedre kundedialogen.

Puzzel har lanceret de nyeste funktionaliteter i den cloudbaserede kontaktcenterløsning, som er designet til at føje nye dimensioner til kundebehandlere og virksomhedens selvbetjeningsfunktioner. Puzzels Agent Assist, som er baseret på kunstig intelligens (AI), giver kundebehandlere øjeblikkelig adgang til intelligente oplysninger fra en bred vifte af applikationer - herunder CRM-systemer, chatbots og vidensdatabaser. Kundebehandleren kan drage fordel af de forbedrede funktioner, som samler informationer og registrerer kundens humør på baggrund af tidligere og igangværende samtaler. Denne mulighed giver vigtig viden, som kan hjælpe med at forbedre kundeoplevelsen på en meget proaktiv måde. Agent Assist kan bruges via Puzzels fleksible agentapplikation, som understøtter integration mod Microsoft Dynamics 365 og Salesforce.com.

Kristoffer Lundnes, Vice President Innovation i Puzzel, udtaler:

-Kundernes forventninger til hurtig og præcis kundeservice døgnet rundt øges. Mange kontaktcentre støtter selvbetjening for at imødekomme dette voksende behov. Selvom mange kundebehandlere sætter pris på en udfordring, hvor de skal håndtere specifikke og komplekse henvendelser, forventes det samtidigt, at der leveres høj kvalitet så effektivt som muligt. På samme måde oplever lederne udfordringer med at gennemføre den nødvendige uddannelse, så de kan sikre erfarne og kyndige medarbejdere.

Den nyeste version af Puzzels cloudbaserede kontaktcenterløsning hjælper kundebehandlere og kontaktcenterchefer med deres daglige udfordringer. Agent Assist arbejder tæt sammen med kundebehandleren og er et værdifuldt værktøj, som gør det muligt at indsamle oplysninger fra forskellige systemer i en og samme applikation.

Med Agent Assist bliver kundebehandleren præsenteret for de oplysninger, som er mest relevante for den indgående kundehenvendelse, uden at skulle skifte skærm eller gøre brug af pop op-vinduer. Løsningen bruger kunstig intelligens til at søge efter nødvendige oplysninger fra flere forskellige datakilder, hurtigt og effektivt. Det gør programmet ved at analysere - og ved at forstå - sproget og stemningen i samtalen. Disse oplysninger bruges af Agent Assist til at give kundebehandleren svarmuligheder og løsningsforslag til kundens spørgsmål. Kundebehandleren kan desuden bruge eksisterende kundeoplysninger og kundefeedback til at videreudvikle mulighederne, der findes i Agent Assist.

Kristoffer Lundnes tilføjer:

- Agent Assist giver fem vigtige fordele, der hjælper virksomheder med at håndtere den største udfordring, kontaktcenteret står over for i dag: Vores seneste version er designet til at give kunderne korrekte oplysninger, øge muligheden for at sagen kan løses første gang, kunden tager kontakt, forbedre kundetilfredsheden, reducere den gennemsnitlige håndteringstid og forenkle oplæring af nyansatte. Agent Assist er allerede i produktion og indsamler oplysninger fra en række forskellige datakilder. Dette er en alt-i-én-løsning, der maksimerer potentialet i nutidens voksende kunstig intelligens værktøjer, som skal samarbejde med kundebehandleren om at forbedre kundeoplevelsen.

Den nyeste version af Puzzels cloudbaserede kontaktcenterløsning er tilgængelig fra d. 15 oktober 2019. Du finder flere oplysninger på www.puzzel.dk eller ved at kontakte:

Kristoffer Lundnes
Vice President Innovation
Puzzel AS
T: + 47 419 15 597
E: kristoffer.lundnes@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel er en ledende leverandør af cloudbaserede kontaktcenterløsninger og var blandt de første til at udvikle et cloudbaseret kontaktcenter. I dag kombinerer Puzzel omni-kanal teknologi med kunstig intelligens for at kunne tilbyde komplette løsninger til kundedialog i den digitale tidsalder. I 2018 blev Puzzel for fjerde år i træk evalueret af analysevirksomheden Gartner som en udfordrer i Gartner's magiske kvadrant for contact centre som en service i Vesteuropa. Selskabets styrke ligger i løsningens funktionalitet, kraftig vækst, god kundesupport og forståelse for kundens forretningsbehov. Selskabet har hovedkontor i Oslo, og kontorer i seks europæiske lande, inkludert Storbritannien. For yderligere information, besøg www.puzzel.dk