

INTEGRATION TIL TRIFORK AGENT ASSIST

Integrer din KontaktCenter-løsning med Trifork Agent Assist og gør det muligt at lave automatiske opslag i Selvbetjening.nu på baggrund af tale-til-tekst.

HVORFOR INTEGRERE TIL TRIFORK AGENT ASSIST?

Ved at integrere Miralix med Trifork Agent Assist, kan I lave automatiske opslag i guides fra Selvbetjening.nu, på baggrund af opkald til jeres kontaktcenter.

Integrationen virker via tale-til-tekst og identificerer udvalgte nøgleord i samtalen. Så hvis en borger f.eks. spørger, hvordan man bestiller et nyt pas, så vil integrationen identificere pas som nøgleord og bruge det som baggrund for opslag i de tilgængelige guides. Det giver både en mere smidig arbejdsgang og kortere behandlingstid, som sikrer bedre service til jeres borgere.

Bemærk: Integrationen kræver adgang til Trifork Agent Assist samt til HenVen-modulet fra Selvbetjening.nu. Licenser til Trifork Agent Assist og HenVen er ikke inkluderet. Kontakt hhv. Trifork og Selvbetjening.nu for priser.

FORDELE VED AT INTEGRERE TIL TRIFORK AGENT ASSIST:

- Du får automatisk foreslået guides på baggrund af de ord, der bruges i samtalen, og får dermed nemt og hurtigt adgang til relevante guides - uden at skulle søge manuelt og uden at borgeren skal foretage tastevalg i en IVR-menu.
- Opslag, der laves med integrationen, vises som en fane i højre side af Selvbetjening.nu-interfacet (se billedet).
- I vælger selv hvor mange og hvilke opkaldskøer integrationen skal være aktiv for. Opsætningen er enkel og foretages via Miralix Supervisor.

Bemærk: Integrationen kræver en Miralix-licens samt adgang til Trifork Agent Assist. Licenser til Trifork Agent Assist er ikke inkluderet.

