

Widget til sociale beskeder

Når vi har en komplet opsætning af Social Messaging-løsningen i sektionen Admin-Services-Social, kan vi drage fordel af funktionaliteten og begynde at modtage beskeder fra en social kilde. I øjeblikket er de to understøttede sociale mediekkanaler:

1. Facebook offentligt
2. Facebook privat
3. Twitter Public
4. Twitter privat
5. TrustPilot
6. WhatsApp

Begge kanaler understøtter offentlige og private beskeder.

Note

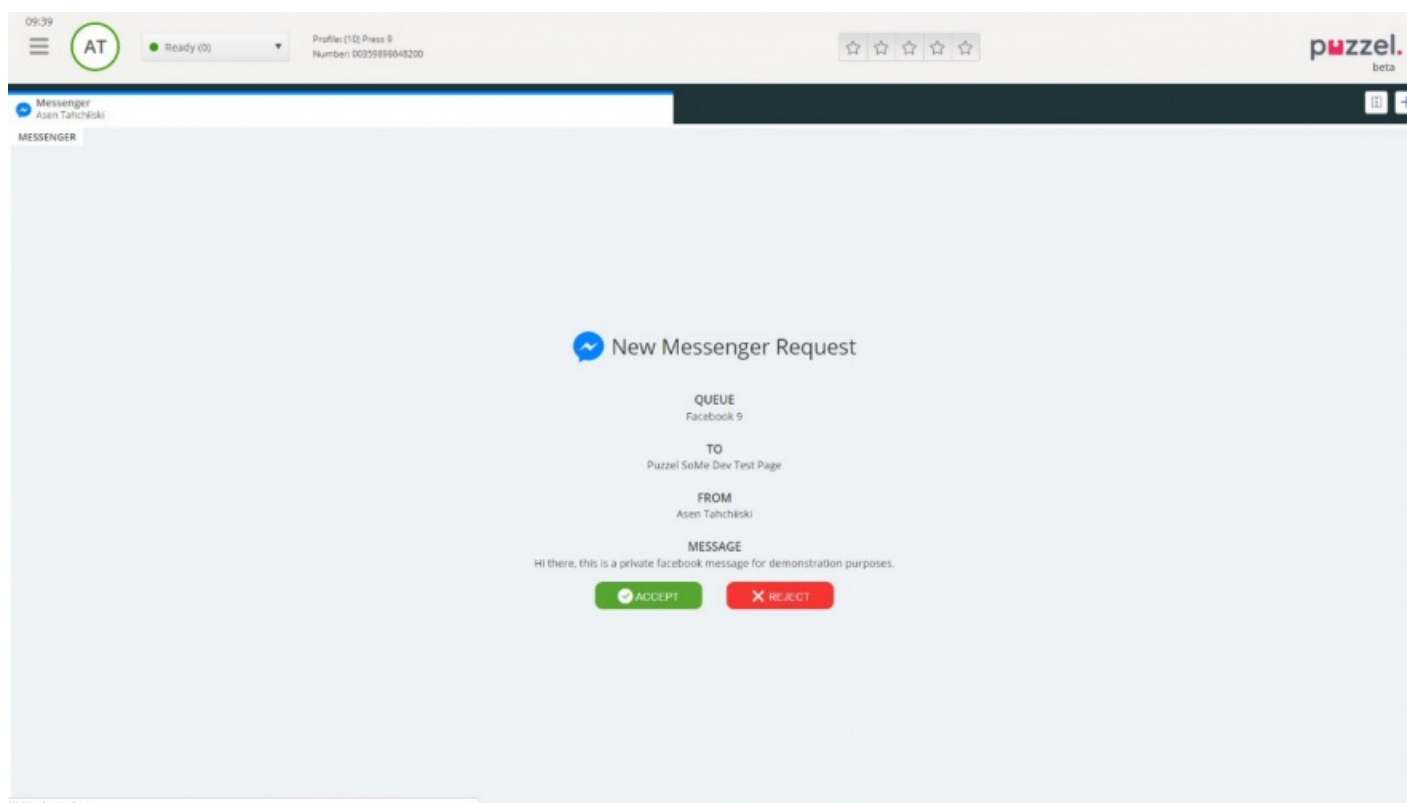
Please note that, effective from April 29th, 2023, support for Twitter as a messaging channel for the Puzzel Contact Centre platform will be suspended. Please see the [relevant announcement](#) for more information.

Oversigt

Widgeten Social beskeder er en del af løsningen Agent Application. Som sådan understøtter det standardforløbet for at starte en anmodning via en forespørgselsprompt og derefter håndtere al efterfølgende kommunikation i den nye agentprogram.

Agentansøgning

Når en ny social besked er registreret i systemet, videresendes den til køen, der er ansvarlig for håndteringen af den. Den første meddelelse for dette, for agenten, er den indgående meddelelsesforespørgsel, der ser sådan ud:



Agenten kan acceptere eller afvise det i overensstemmelse hermed. Hvis det bliver afvist, flyttes det tilbage til køen. Hvis det accepteres, får agenten al den relevante kommunikation.

Beskedtyper

I øjeblikket har alle widgets i Social Media -løsningen et lignende layout. Nogle af dem har imidlertid en anden farveskema og kontrol. Afhængigt af den type besked, der behandles, er widgetsne:

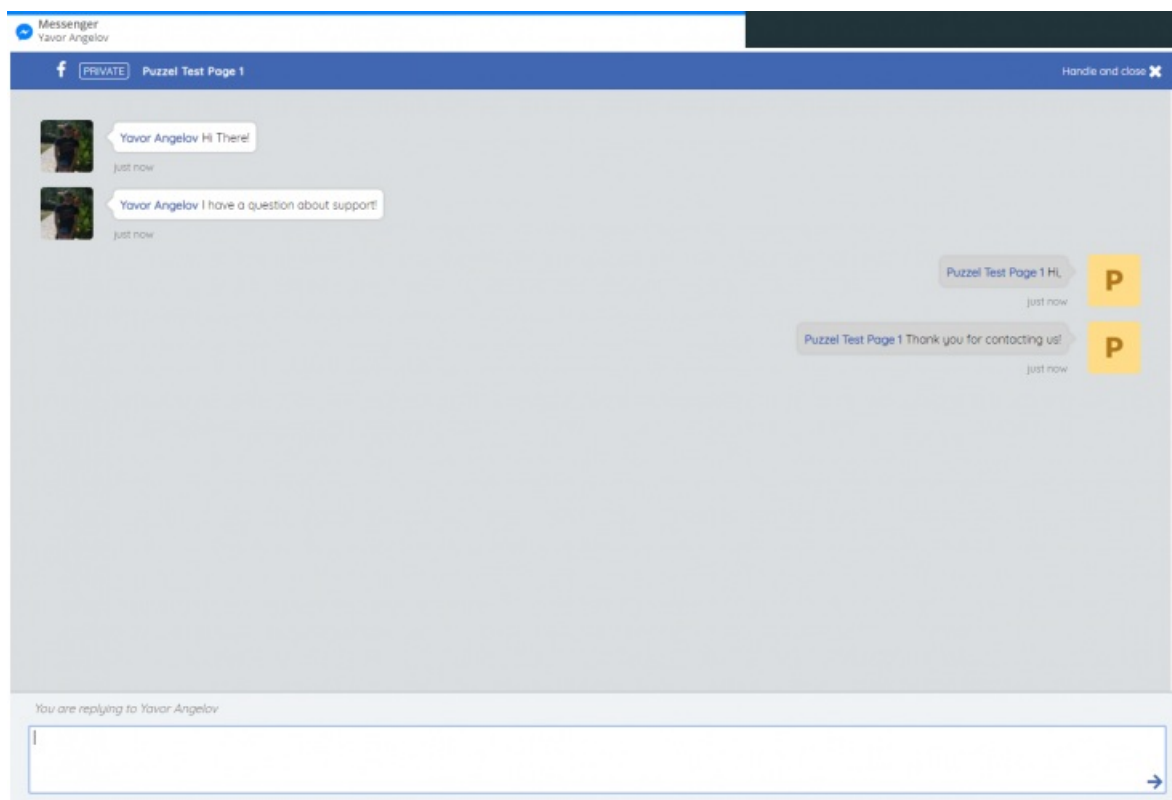
1. Facebook offentligt
2. Facebook privat
3. Twitter Public
4. Twitter privat
5. TrustPilot
6. WhatsApp

Oversigt over agentprogrammet

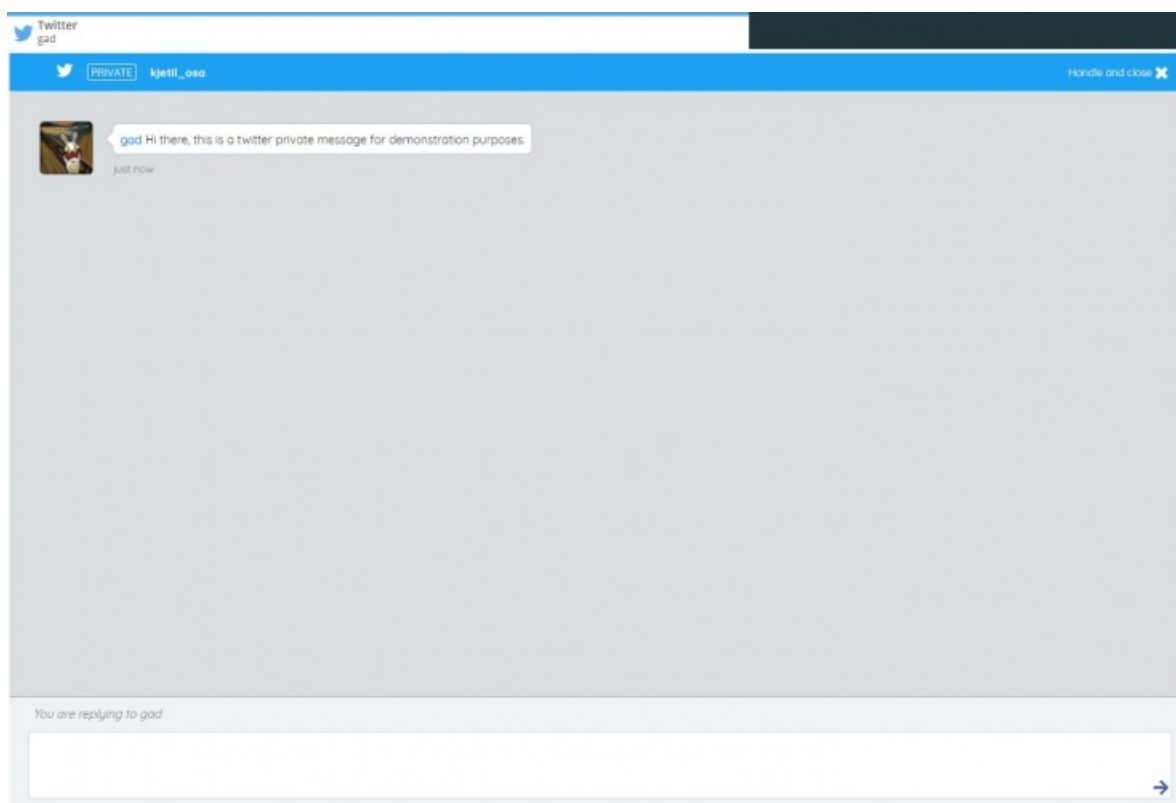
Widgeten, der håndterer Facebook offentlige meddelelser, har en tydelig Facebook -blå farve og ser sådan ud:



Modparten Private meddelelser ligner:

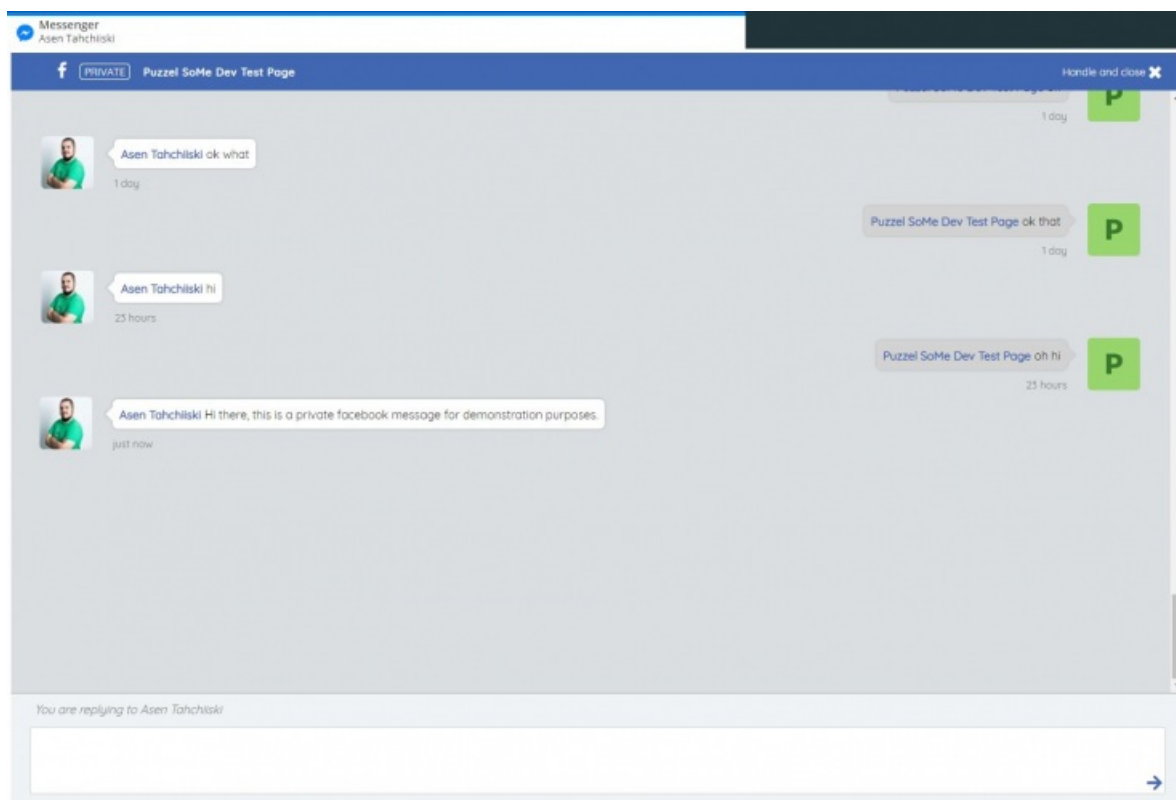


Forudsigeligt ser widgeten til håndtering af Twitter -beskeder således ud:



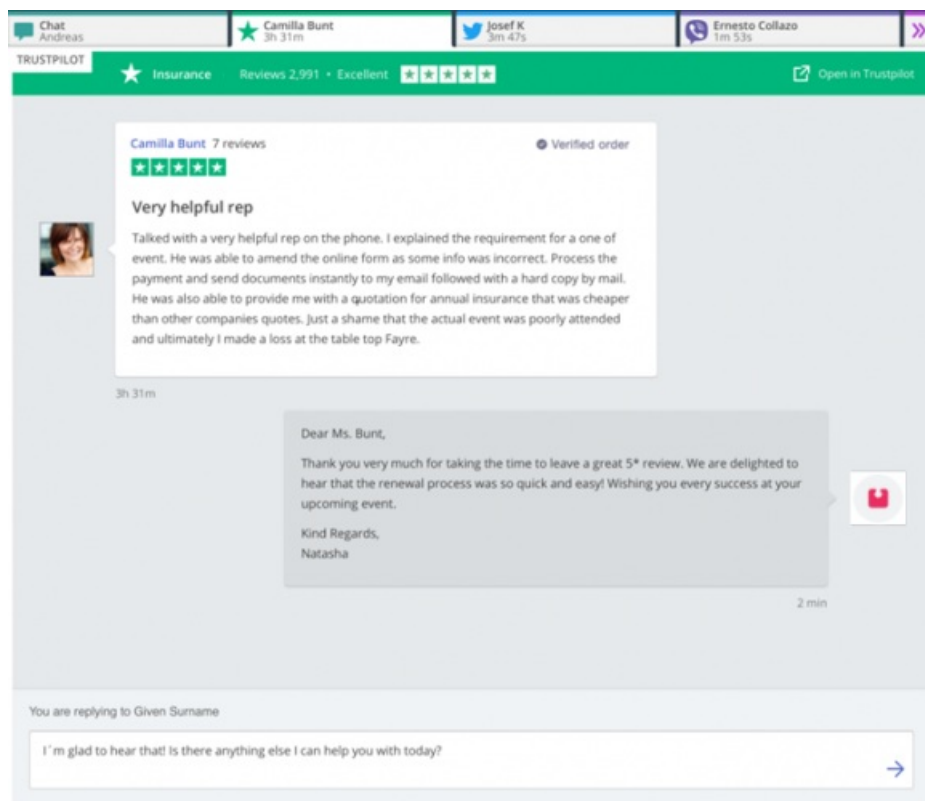
Det er meget ens i layout, med mindre ændringer i farve og layout, men med de samme hovedfunktioner.

Private meddelelser, både til Facebook og Twitter, indeholder en meget ligetil grænseflade. Beskeder, som i de originale applikationer, bestilles til venstre og højre med passende tidsstempler for, hvornår de blev sendt. Layoutet ser sådan ud:



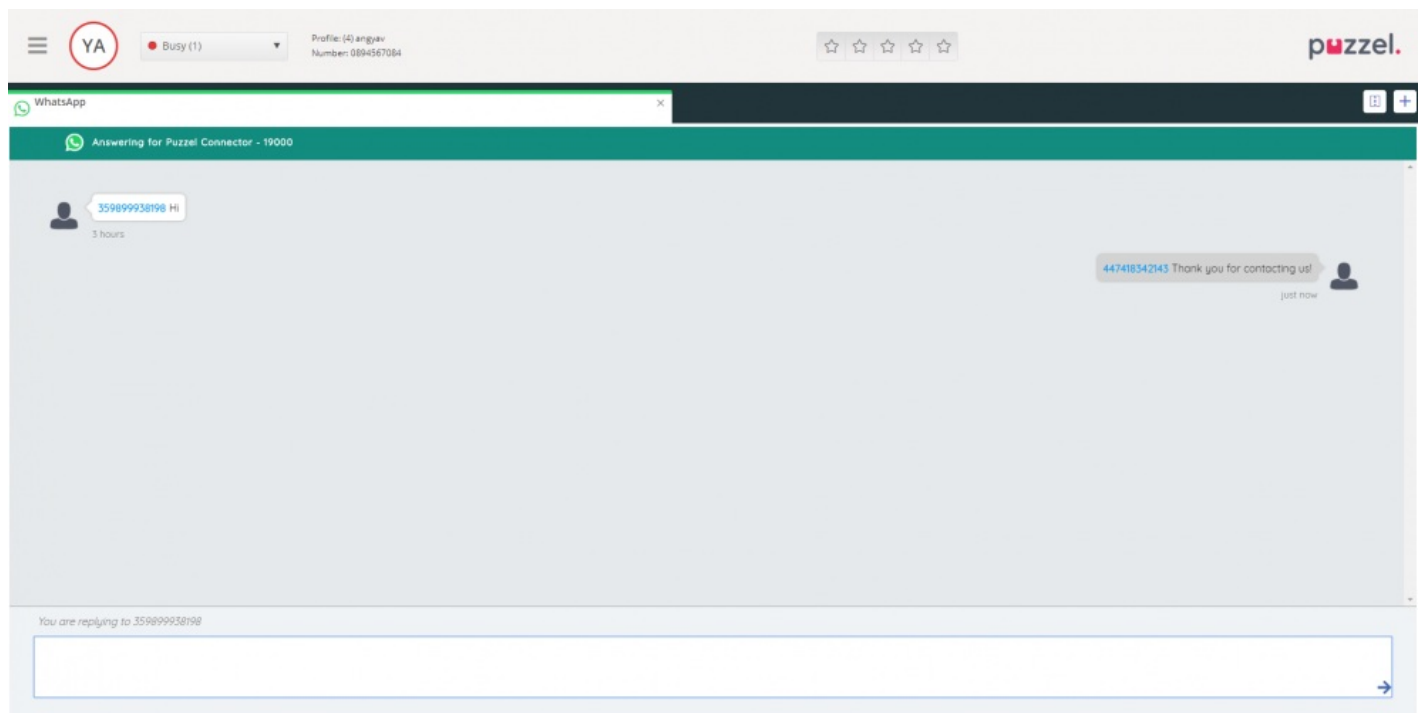
For de to kilder tilføjet til april 2019 - TrustPilot og WhatsApp følger layoutet den samme arkitektur. Hovedforskellen er i farvelægning samt nogle kildespecifikke detaljer, såsom stjerneklassificering for Trustpilot.

En eksempel på en Trustpilot -besked i en widget i programmet Ny agent ser således ud:



Det har de samme hovedelementer i layoutet, såsom originalt indlæg, svar fra en agent og svarformular. Derudover indeholder den stjerneklassifikationen fra den oprindelige bedømmelse, indsendt af korrekturlæseren, sammen med den originale tekst.

WhatsApp -widgeten i den nye agentprogram ser sådan ud:



Igen har den alle standardafsnittene, f.eks. Header, meddelelsespanel og svarformular.