

Sociale medier

Funktionen for sociale medier giver agenter mulighed for at svare på forespørgsler fra sociale medier som Facebook, Twitter, WhatsApp og Trustpilot i agentapplikationen. Henvendelser fra sociale medier kan sættes i kø og allokeres til agenter sammen med henvendelser fra andre kanaler. Agenter kan besvare offentlige henvendelser og private beskeder (som f.eks. Facebook Messenger) og svarer i virksomhedens navn. Agenter behøver ikke at bruge deres private konti til sociale medier for at besvare henvendelser. Alle henvendelser fra sociale medier inkluderes i statistiske rapporter og i agentens ticker.

Dette modul administreres via administrationsportalen, hvor man kan tilføje nye sociale mediekilder. Agenter kan derefter håndtere henvendelser fra sociale medier via widgetten til sociale medier i agentapplikationen.

For flere detaljer om vores sociale løsning kan du læse [Puzzel Social Media-artikler](#).

Download produktarket til sociale medier her:

[Social Product
Sheet.pdf](#)