

## Kundetilfredshedsundersøgelse (SMS/Chat)

Med denne pakke kan virksomheder tilbyde deres kunder kundetilfredshedsundersøgelser via SMS- og chatkanalerne. Ved SMS-kundetilfredshedsundersøgelsen modtager henvenderen en SMS, efter at et opkald via Puzzel er afsluttet, hvor vedkommende bliver bedt om at bedømme tjenesten i den sidste samtale. Supervisorer logger på en given Puzzel-webside for at få vist analyser af kundefeedback. Denne information opdateres hvert 5. minut.

### Note

Bemærk: Denne tjeneste er kun tilgængelig i Norge, Sverige, Danmark og Storbritannien.

Kunden får tilbud om kundetilfredshedsundersøgelsen i slutningen af en chat. Når den er aktiveret, får chatkunden mulighed for at bedømme chatten enten ved chattens afslutning eller efter at have fået sendt en kopi af chattransskriberingen til en e-mailadresse. Bedømmelsen kan gives med stjerner eller ved vælge bedømmelsen ud fra en knap. Stjerner er den enkleste måde med bedømmelser på 1-5 stjerner, mens direkte valg af bedømmelse ud fra en knap er mest relevant for undersøgelser, der er baseret på standarden NPS (Net Promoter Score).

Download produktarket til undersøgelse her:

[EN-Puzzel SMSSurvey  
productsheet.pdf](#)

[Puzzel  
Survey.pdf](#)