

WhatsApp

WhatsApp er den mest almindelige kommunikationskanal, der bruges af mange mennesker over hele verden. Puzzel har integreret WhatsApp som en kommunikationskanal for at forbedre kundeservicestrategien, hvilket gør det muligt for agenter at besvare indgående beskeder [almindeligvis kendt som session-beskeder] samt sende forhåndsgodkendte [af WhatsApp/Facebook] beskeds-kabeloner uden for 24-timersvinduet for kundekontakt. Vinduet på 24 timer starter, når kunden har kontaktet din virksomhed via WhatsApp. Agenten kan derefter vælge at besvare beskeden ved enten at chatte direkte med kunden eller sende en beskeds-kabelon. De beskeder, der sendes uden for 24-timersvinduet, debiteres ved levering af beskeden baseret på kundens telefonnummer og landekode.

Note

- 1) Bemærk, at 24-timersvinduet nulstilles, hver gang kunden besvarer din besked.
- 2) Kundekontaktvinduet kan ikke startes af virksomheden ved først at sende beskeder.
- 3) Alle beskeder, der udveksles med kunden inden for 24-timersvinduet, debiteres ikke af WhatsApp.
- 4) Beskeds-kabeloner kan bruges under og efter 24-timersvinduet for kundekontakt.
- 5) Uden for 24-timersvinduet for kundekontakt er det kun muligt at sende beskeds-kabeloner.

Puzzel tilbyder valgmulighed mellem tre forskellige abonnementer, alt efter hvad der passer til virksomhedens krav. Dette afhænger primært af mængden af beskeder eller interaktioner, der håndteres i virksomheden.

1. 10 beskeder pr. sekund
2. 20 beskeder pr. sekund
3. 40 beskeder pr. sekund

Flere detaljer om gebyrsatser for WhatsApp-skabeloner kan findes [her](#) .