

Sosiaaliset viestit -widget

Kun olemme määrittäneet sosiaalisen viestinnän ratkaisun Admin-Services-Social -osiossa, voimme hyödyntää toiminnallisuutta ja aloittaa viestien vastaanottamisen sosiaalisesta lähteestä. Tällä hetkellä kaksi tuettua sosiaalisen median kanavaa ovat:

1. Julkinen Facebook
2. Yksityinen Facebook
3. Twitter Julkinen
4. Twitter Yksityinen
5. TrustPilot
6. WhatsApp

Molemmat kanavat tukevat julkisia ja yksityisiä viestejä.

Note

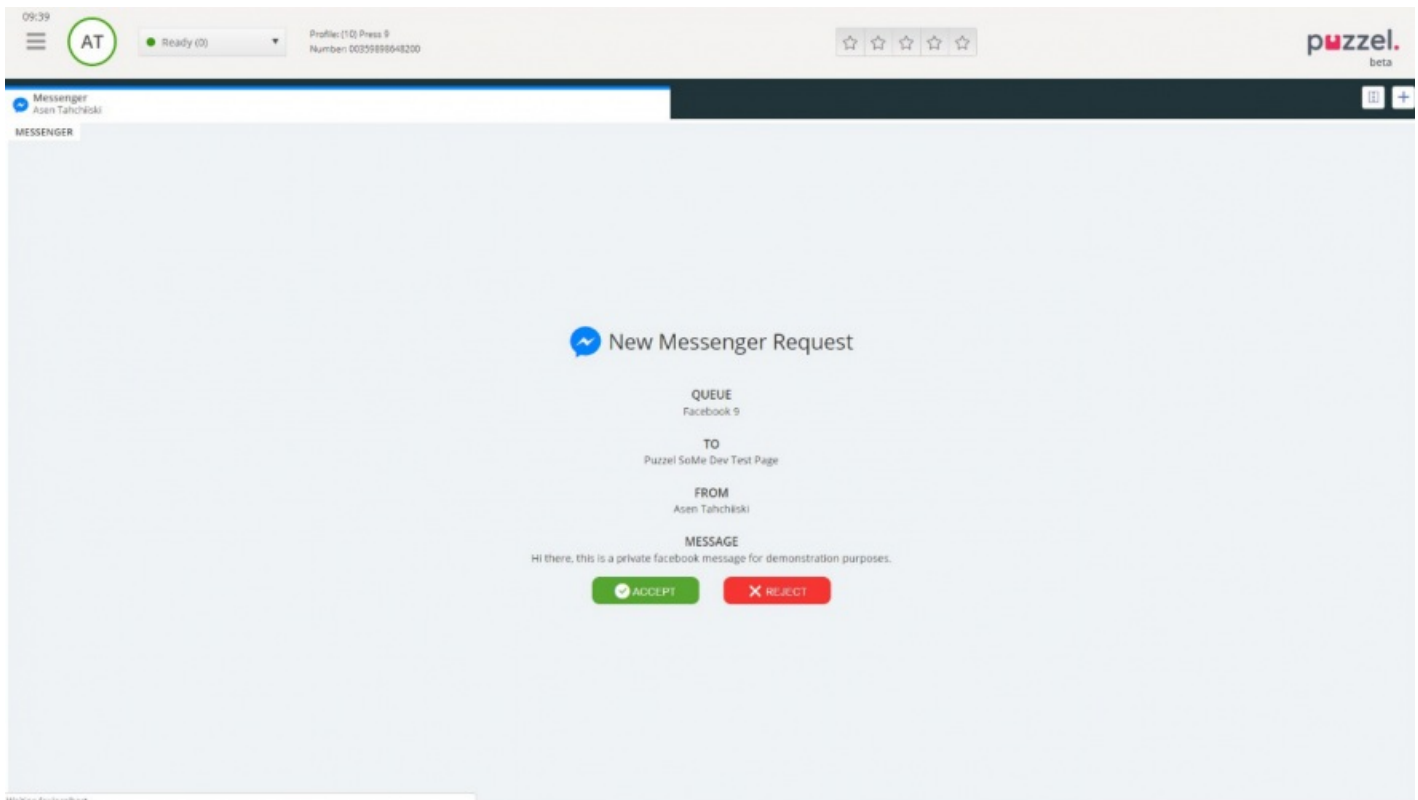
Please note that, effective from April 29th, 2023, support for Twitter as a messaging channel for the Puzzel Contact Centre platform will be suspended. Please see the [relevant announcement](#) for more information.

Yleiskatsaus

Sosiaaliset viestit -widget on osa Agent Application -ratkaisua. Siten se tukee vakiovirtaa, jossa pyyntö aloitetaan pyyntökehoteen kautta ja käsitellään sitten kaikki myöhempi viestintä uudessa agenttisovelluksessa.

Agentin sovelluspyyntö

Aina kun uusi sosiaalinen viesti rekisteröidään järjestelmään, se välitetään jonoon, joka vastaa sen käsittelystä. Ensimmäinen ilmoitus tälle agentille on saapuvan viestin pyyntökehote, joka näyttää tältä:



Välittäjä voi hyväksyä tai hylätä sen vastaavasti. Jos se hylätään, se siirretään takaisin jonoon. Jos se hyväksytään, agentti saa kaiken asiaankuuluvan viestinnän.

Viestityypit

Tällä hetkellä kaikilla sosiaalisen median ratkaisun widgeteillä on samanlainen ulkoasu. Joillakin niistä on kuitenkin erilainen värimaailma ja säätimet. Widgetit ovat käsiteltävän viestin tyypistä riippuen:

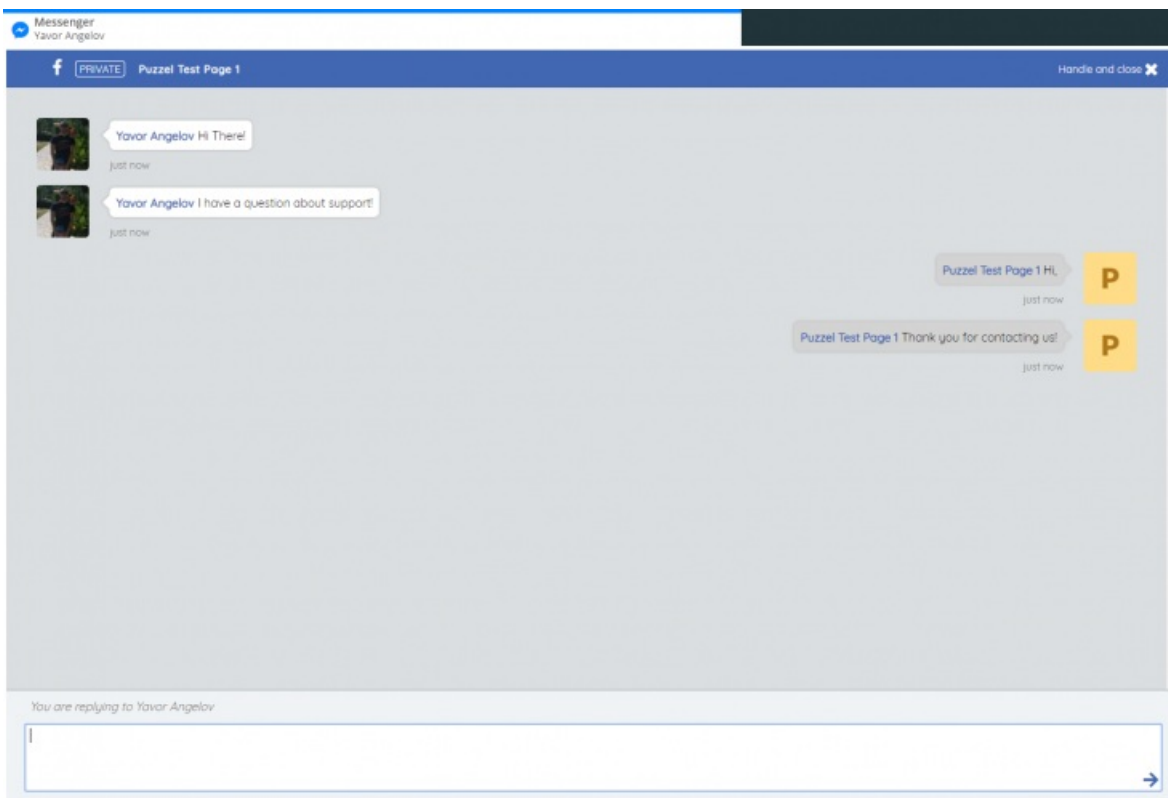
1. Julkinen Facebook
2. Yksityinen Facebook
3. Twitter Julkinen
4. Twitter Yksityinen
5. TrustPilot
6. WhatsApp

Agentin sovelluswidgetin yleiskatsaus

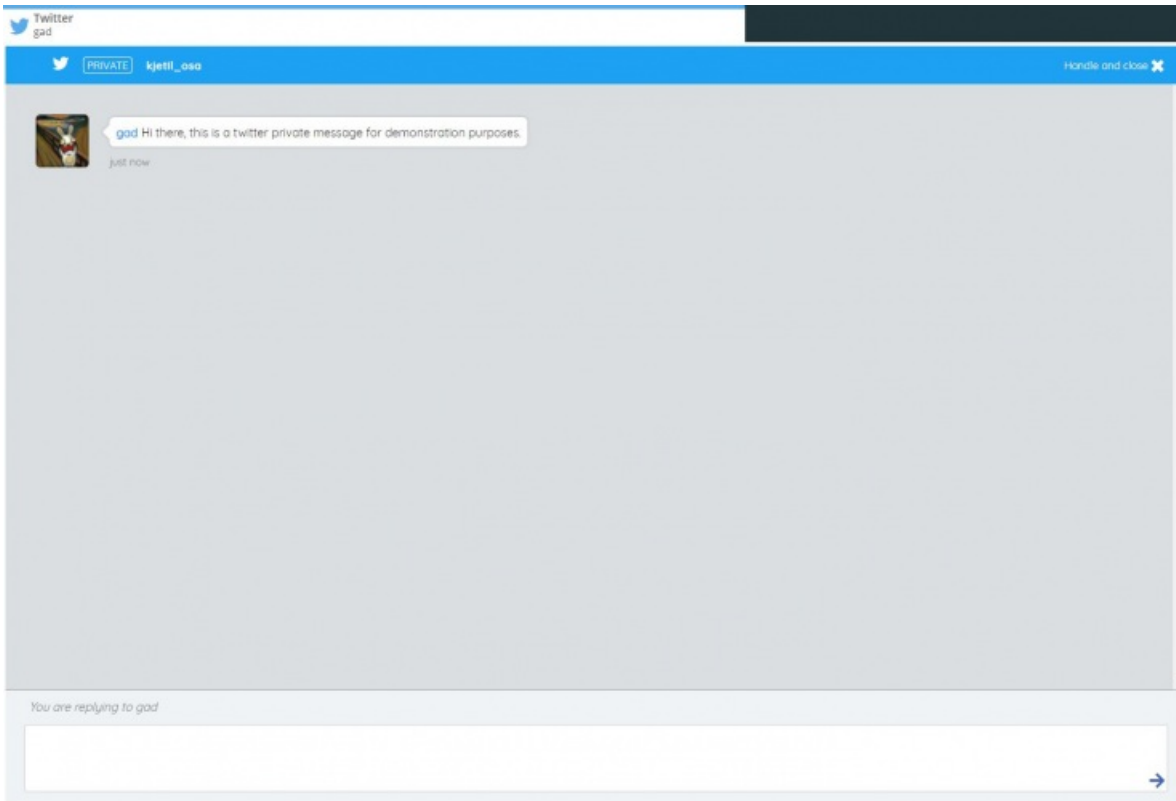
Widgetissä, joka käsittelee Facebookin julkisia viestejä, on selkeä Facebookin sininen väri ja se näyttää tältä:



Yksityisviestien vastine näyttää samalta:

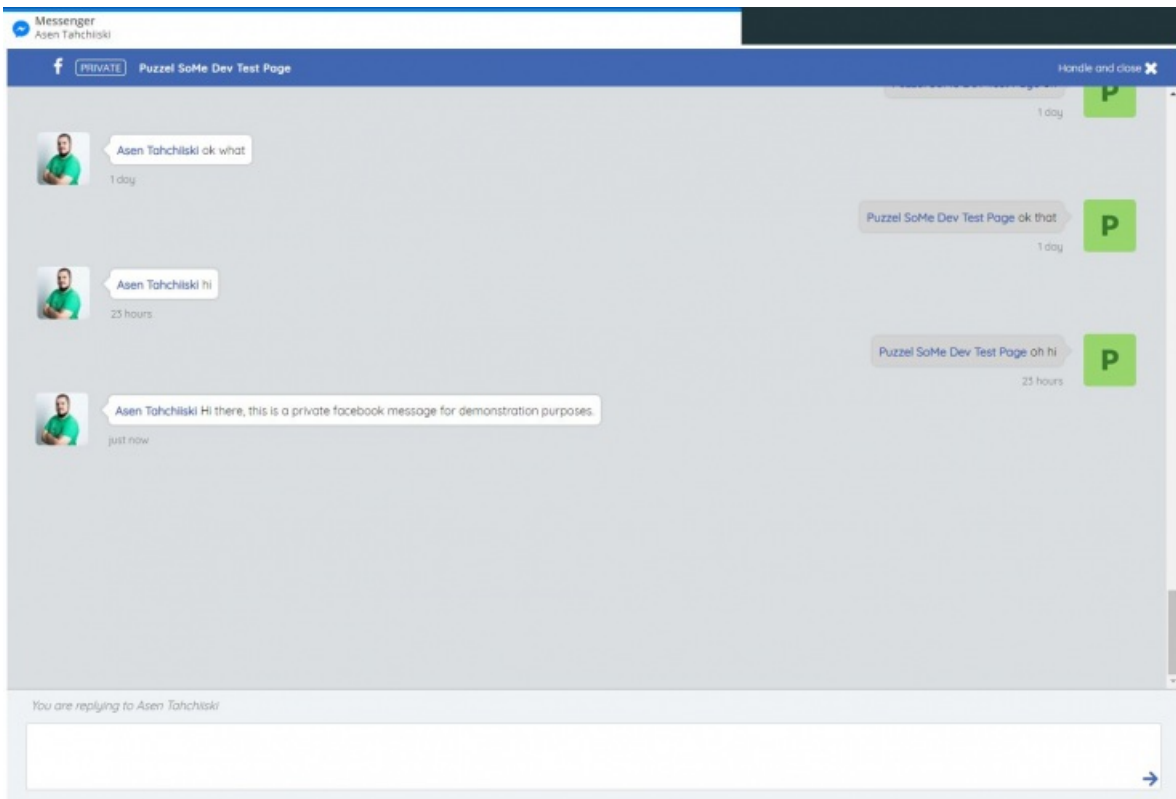


Ennakoitavasti widget Twitter -viestien käsittelyyn näyttää tältä:



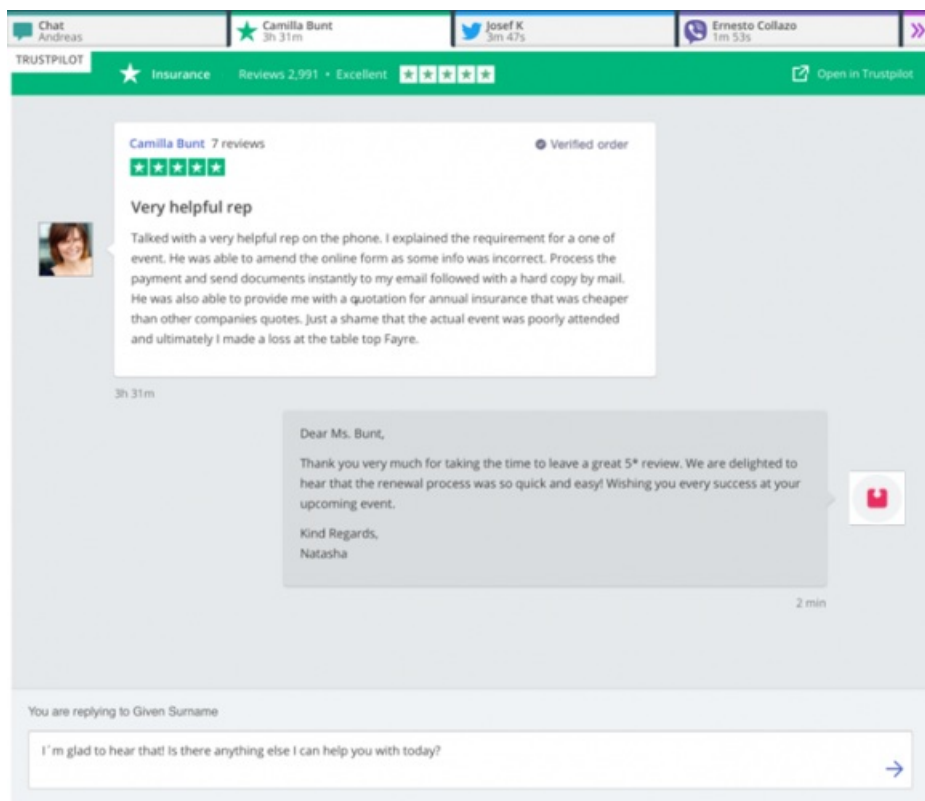
Se on hyvin samanlainen ulkoasussa, pieniä muutoksia väreissä ja asettelussa, mutta samat päätoiminnot.

Yksityisviestit, sekä Facebookille että Twitterille, sisältävät erittäin yksinkertaisen käyttöliittymän. Viestit, kuten alkuperäisissä sovelluksissa, on järjestetty vasemmalle ja oikealle, ja niissä on oikea aikaleima niiden lähettämiseksi. Asettelu näyttää tältä:



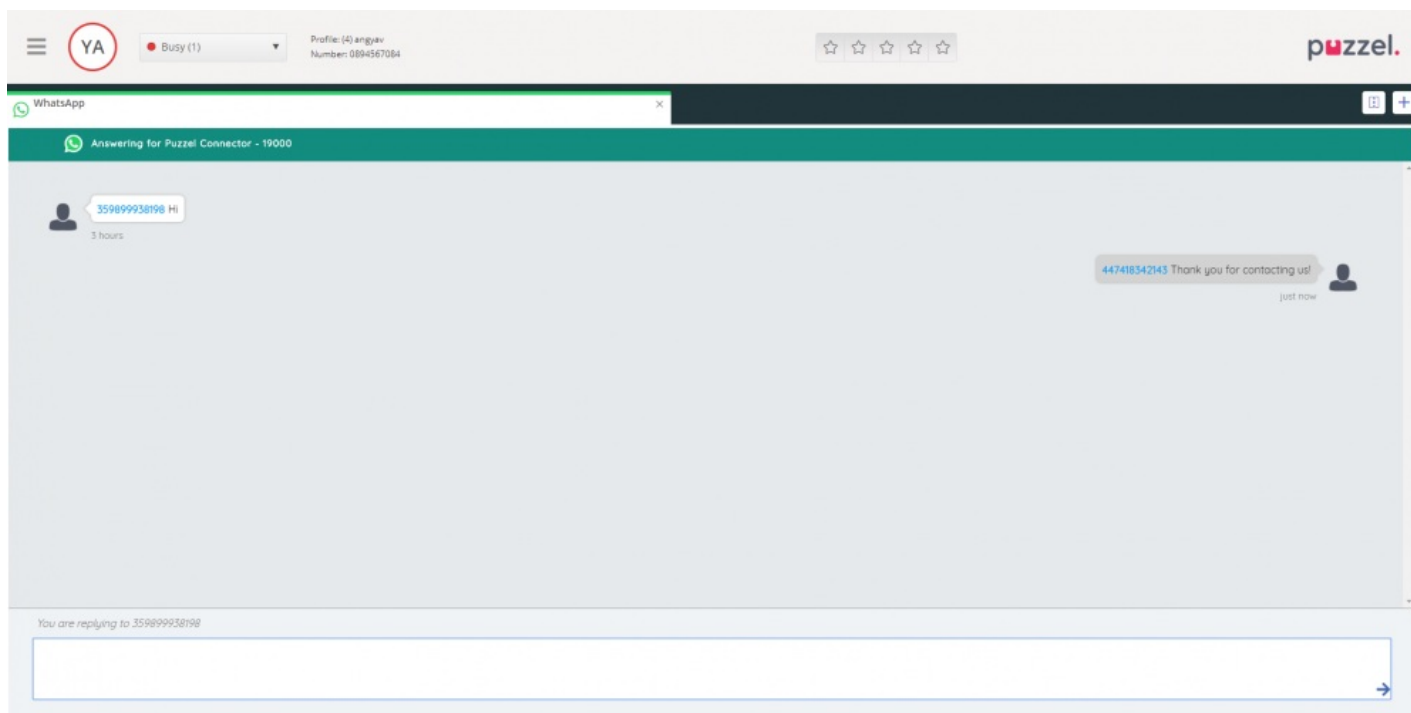
Kaksi huhtikuulle 2019 lisättyä lähettä - TrustPilot ja WhatsApp - asettelu noudattaa samaa arkkitehtuuria. Suurin ero on väriyksessä sekä eräissä lähdekohtaisissa yksityiskohdissa, kuten Trustpilotin tähtiluokituksessa.

Trustpilot -esimerkkiviesti New Agent -sovelluksen widgetissä näyttää tältä:



Siinä on samat pääasettelun osat, kuten alkuperäinen viesti, agentin vastaus ja vastauslomake. Lisäksi se sisältää arvostelijan lähettämän alkuperäisen luokituksen tähtiluokituksen ja alkuperäisen tekstin.

Uuden agenttisovelluksen WhatsApp -widget näyttää tältä:



Siinä on jälleen kaikki vakio -osiot, kuten otsikko, viestipaneeli ja vastauslomake.