

Chat

Puzzelin chat-ratkaisu on helppo ottaa käyttöön. Asiakkaat lisäävät koodinpätkän niille verkkosivuille, joilla chat-palvelun halutaan näkyvän. Kaikki chat-asetukset, kuten ikkunan sijainti, kielet ja teemat, määritetään hallintaportalissa. Tämän ns. 'low-code'-ratkaisun ansiosta asiakaspalvelukeskukset eivät tarvitse kallista ja usein aikaa vievää IT-tukea, vaan voivat toimia ketterästi ja ennakoivasti.

Chatissa asiakaspalvelijat vastaavat asiakaspalvelujärjestelmän kautta tuleviin viesteihin. Asiakaspalvelijat voivat vastata enintään kahdeksaan chat-viestiin samanaikaisesti. Tämä asetus määritetään hallintaportalissa.

Ratkaisun kiehtovimpiin ominaisuuksiin kuuluu mahdollisuus luoda ylä- ja alikonfiguraatioita, joiden avulla yritykset voivat toteuttaa erilaisia chat-palveluita verkkosivustonsa eri osioille.

Chatissa voi käyttää seuraavia toimintoja:

- Esiasetettujen viestien ja hymiöiden lähetys
- Sivun seuranta
- Kysely
- Oikeinkirjoituksen tarkistus
- Chatin siirto toiselle asiakaspalvelijalle tai toiseen jonoon
- Kollegoiden kutsuminen mukaan chattiin
- Piilotettujen viestien lähetys toiselle asiakaspalvelijalle

Chat-istunnon voi tallentaa media-arkistoon tulevaa käyttöä varten, ja keskustelun voi lähettää asiakkaalle sähköpostitse.

Kun organisaatio käyttää asiakaspalvelujärjestelmän chat-palvelua, käyttäjät voivat valita hallintaportalin kautta käyttöönsä media-arkiston, jossa näkyy graafinen esitys chat-historiasta. Esityksestä näkyvät käyttäjän odotusaika chat-jonossa, chat-viestiin vastanneet asiakaspalvelijat ja chat-keskustelun kesto. Käyttäjät voivat etsiä chat-keskusteluja esimerkiksi asiakaspalvelijan nimen, chatin ajan tai jonon perusteella.

Puzzel-valikoimaan kuuluu myös keskittimen kautta toimiva chat-bottiratkaisu. Se sisältää useita suosituimpiin bottikehyksiin sopivia palvelukeskusliittimiä sekä yleisiin bottikehyksiin yhdistettävän API:n asiakkaiden käyttöön. Bot Gatewayn valttina on mm. chatbot-keskusteluiden saumaton siirto asiakaspalvelijoille. Chatbotteja voi käyttää Puzzelin tavallisen chat-käyttöliittymän kautta tai chat-API:n avulla.

Lisätietoja Puzzel-chat-ratkaisuista on artikkelissa: [Puzzel Chat Configuration](#).

Lisätietoja web-chat-ratkaisusta saat lataamalla tuotesivun täältä:

[Web chat Product Sheet.pdf](#)