

Sosiaalinen media

Asiakaspalvelujärjestelmä sisältää sosiaalisen median kanavat, jonka kautta asiakaspalvelijat voivat vastata some-kanavista, kuten Facebookista, Twitteristä, WhatsAppista ja Trustpilotista, saapuviin palvelupyyntöihin. Sosiaalisen median palvelupyynnöistä voi muodostaa jonoja, ja niitä osoitetaan asiakaspalvelijoille samalla tavalla kuin muista kanavista saapuvia palvelupyyntöjä. Asiakaspalvelijat voivat vastata sekä julkisiin tiedusteluihin että yksityisviesteihin (esim. Facebook Messengerissä), jolloin vastaajana näkyy organisaation nimi. Asiakaspalvelijat eivät siis vastaa viesteihin oman some-tilinsä kautta. Kaikki sosiaalisen median kautta saapuvat palvelupyynnöt sisältyvät tilastoihin ja asiakaspalvelijan ”Ticker”-välilehdelle.

Tämän moduulin asetukset ovat hallintaportaalissa, jossa voit lisätä moduuliin uusia sosiaalisen median kanavia. Täten asiakaspalvelijat voivat vastata sosiaalisen median kautta saapuneisiin palvelupyyntöihin asiakaspalvelujärjestelmän sosiaalisen median widgetin kautta.

Lisätietoja sosiaalisesta ratkaisustamme on [Puzzel Social Media -artikkeleissa](#).

Lataa sosiaalisen median tuotesivu täältä:

[Social Product Sheet.pdf](#)