

WhatsApp

WhatsApp on maailman suosituin viestisovellus. Puzzel on integroinut WhatsAppin asiakaspalvelujärjestelmän yhdeksi viestintäkanavaksi laajentaakseen asiakkaidensa kanavavalikoimaa. Asiakaspalvelijat voivat vastata WhatsAppin kautta saapuviin viesteihin [eli istuntoviesteihin] joko suoraan chat-keskustelussa tai lähettää valmiin vastaus viestin eli [WhatsApp/Facebook-] malliviestin. Valmiita malliviestejä voi lähettää myös sen jälkeen, kun 24 tunnin aikaraja sulkeutuu asiakaspalvelun chat-ikkunassa. 24 tunnin aika lasketaan alkaneeksi siitä, kun asiakas on ottanut yhteyttä yrityksesi WhatsApp-sovelluksella. Asiakaspalvelija voi vastata asiakkaan viestiin joko suorassa chat-keskustelussa tai lähettämällä valmiin vastausviestin eli malliviestin. 24 tunnin jälkeen toimitetuista viesteistä veloitetaan asiakkaan puhelinnumeron ja maakoodin perusteella.

Note

- 1) 24 tunnin aikaraja nollautuu aina, kun asiakas vastaa viestiisi.
- 2) Yritys ei voi avata asiakaspalvelun ikkunaa, vaan asiakkaan on lähetettävä ensimmäinen viesti.
- 3) WhatsApp ei veloita viesteistä, joita yritys ja asiakas lähettävät toisilleen 24 tuntia avoinna olevan asiakaspalvelun chat-ikkunan aikana.
- 4) Valmiita malliviestejä voidaan käyttää 24 tunnin asiakaspalvelun chat-ikkunan aikana ja sen jälkeen.
- 5) Asiakaspalvelun 24 tunnin chat-ikkunan jälkeen voidaan lähettää vain valmiita malliviestejä.

Valitse yrityksesi tarpeisiin sopiva tilausmalli Puzzelin kolmesta vaihtoehdosta. Valitse tilausmalli sen mukaan, kuinka paljon viestejä ja asiakastapahtumia yrityksesi tarvitsee.

1. 10 viestiä sekunnissa
2. 20 viestiä sekunnissa
3. 40 viestiä sekunnissa

Lisätietoja WhatsApp-mallipalkkioista löytyy [täältä](#) .