

Widget for sosiale meldinger

Når vi har et fullstendig oppsett av løsningen for sosiale meldinger i delen Admin-Services-Social, kan vi dra nytte av funksjonaliteten og begynne å få meldinger fra en sosial kilde. For tiden er de to støttede sosiale mediekanalene:

1. Facebook Public
2. Facebook privat
3. Twitter Public
4. Twitter privat
5. TrustPilot
6. Hva skjer

Begge kanalene støtter offentlige og private meldinger.

Note

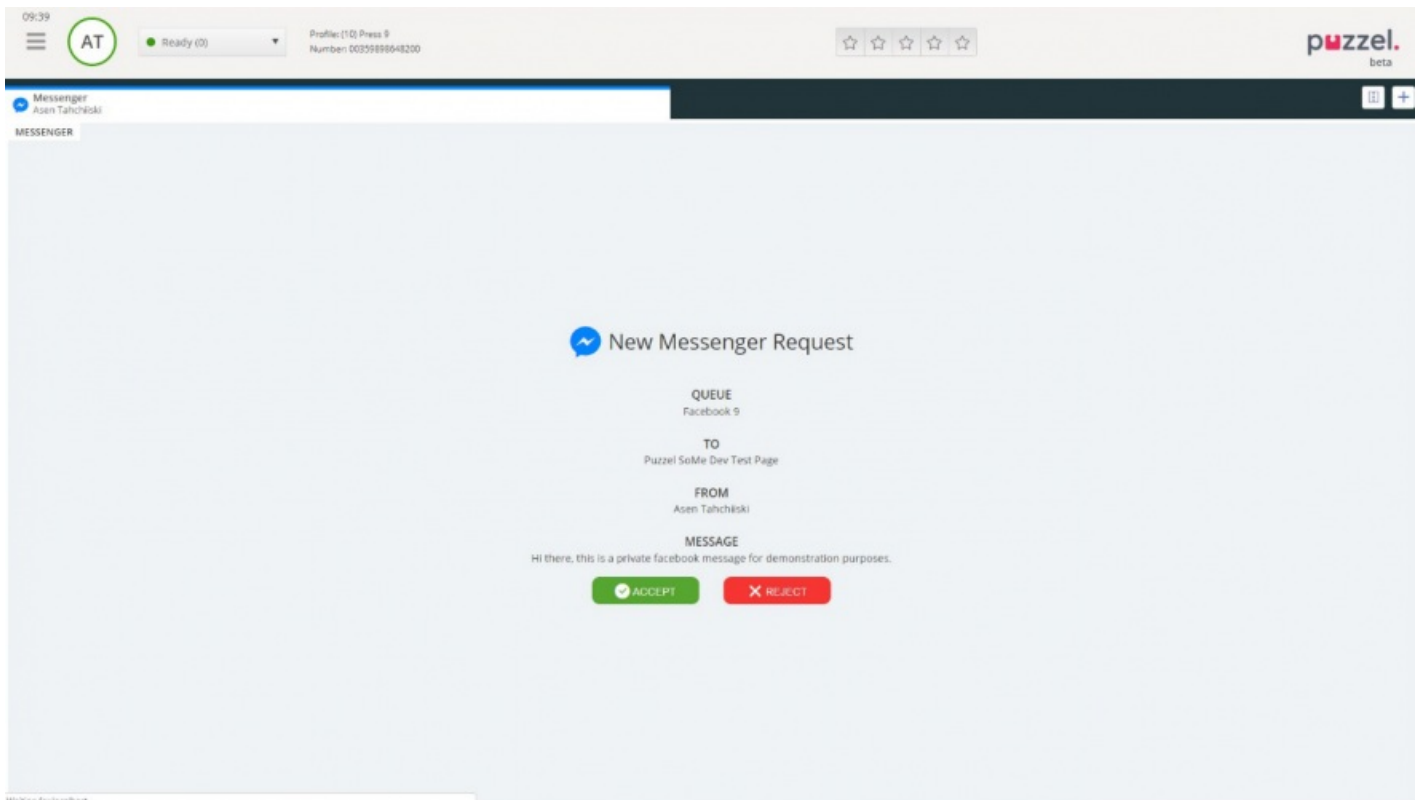
Please note that, effective from April 29th, 2023, support for Twitter as a messaging channel for the Puzzel Contact Centre platform will be suspended. Please see the [relevant announcement](#) for more information.

Oversikt

Widgeten Sosiale meldinger er en del av Agent Application -løsningen. Som sådan støtter den standardflyten for å starte en forespørsel gjennom en forespørsel og deretter håndtere all påfølgende kommunikasjon i den nye agentprogrammet.

Agentforespørsel

Når en ny sosial melding blir registrert i systemet, blir den videresendt til køen, ansvarlig for håndteringen av den. Den første varslingen for dette, for agenten, er forespørselen om forespørsel om innkommende melding, som ser slik ut:



Agenten kan derfor godta eller avvise det. Hvis den blir avvist, vil den bli flyttet tilbake til køen. Hvis det godtas, vil agenten få all relevant kommunikasjon.

Typer meldinger

For øyeblikket har alle widgets i løsningen for sosiale medier et lignende oppsett. Noen av dem har imidlertid et annet fargevalg og kontroller. Avhengig av typen melding som behandles, er widgetene:

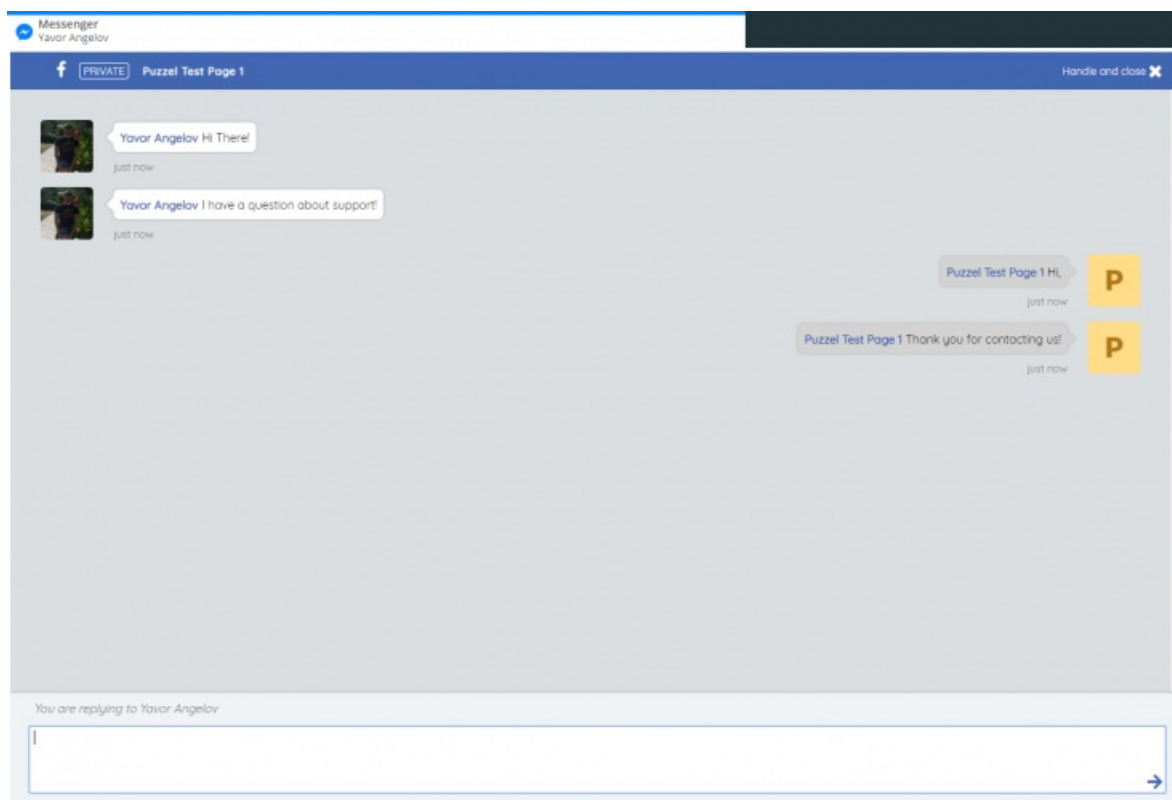
1. Facebook Public
2. Facebook privat
3. Twitter Public
4. Twitter privat
5. TrustPilot
6. Hva skjer

Oversikt over agentprogrammet

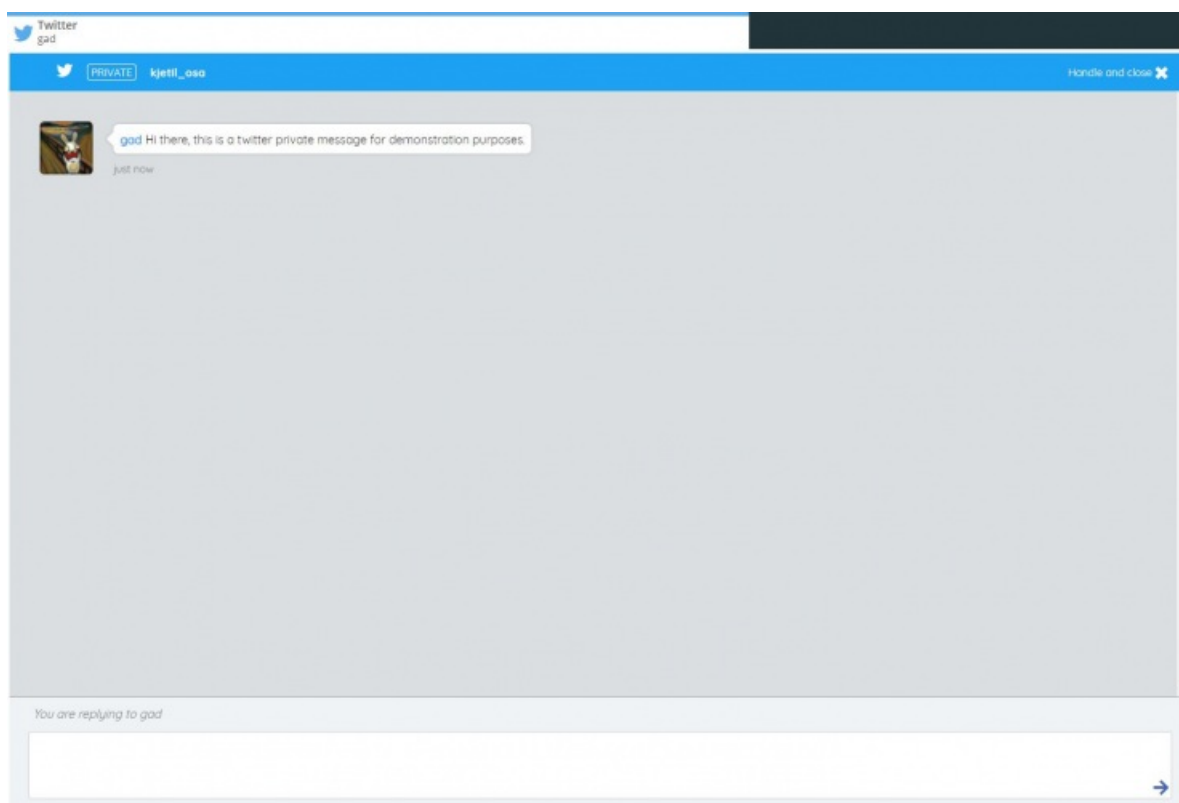
Widgeten, som håndterer Facebook offentlige meldinger, har en tydelig Facebook -blå farge og ser slik ut:



Den private meldingen motpart ser slik ut:

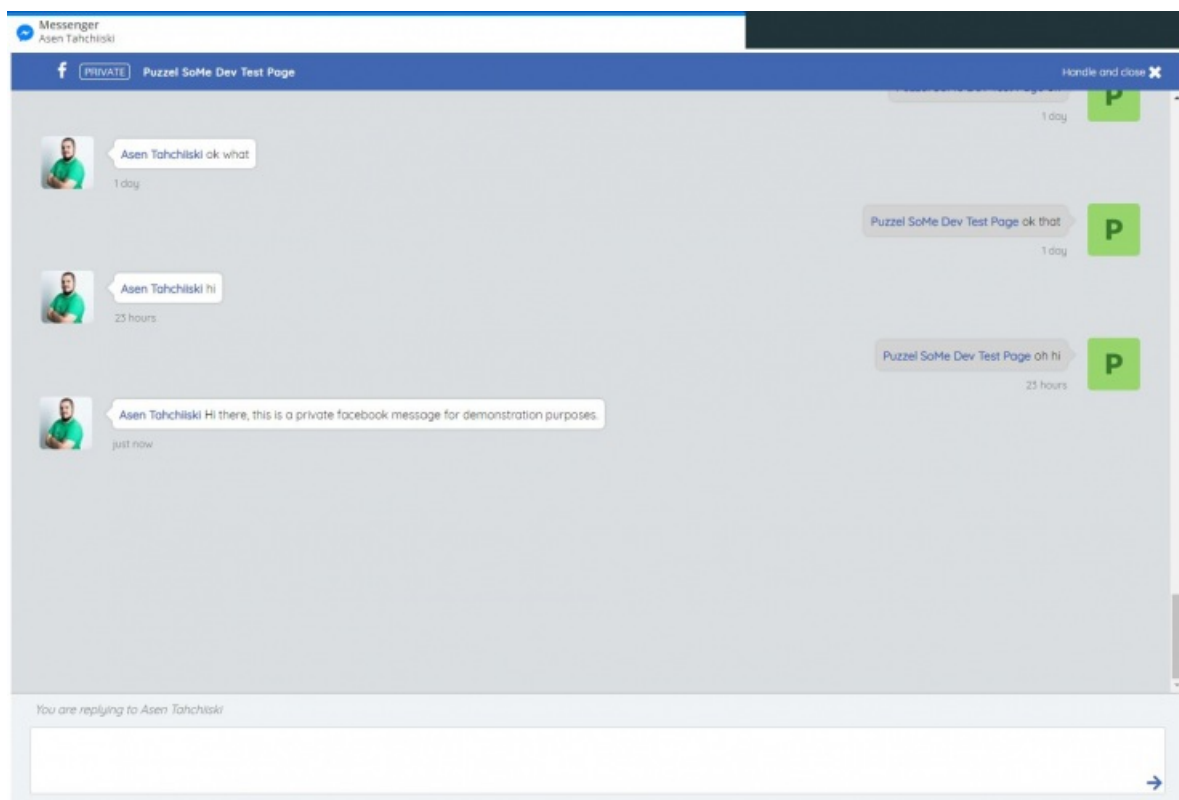


Forutsigbart ser widgeten for håndtering av Twitter -meldinger slik ut:



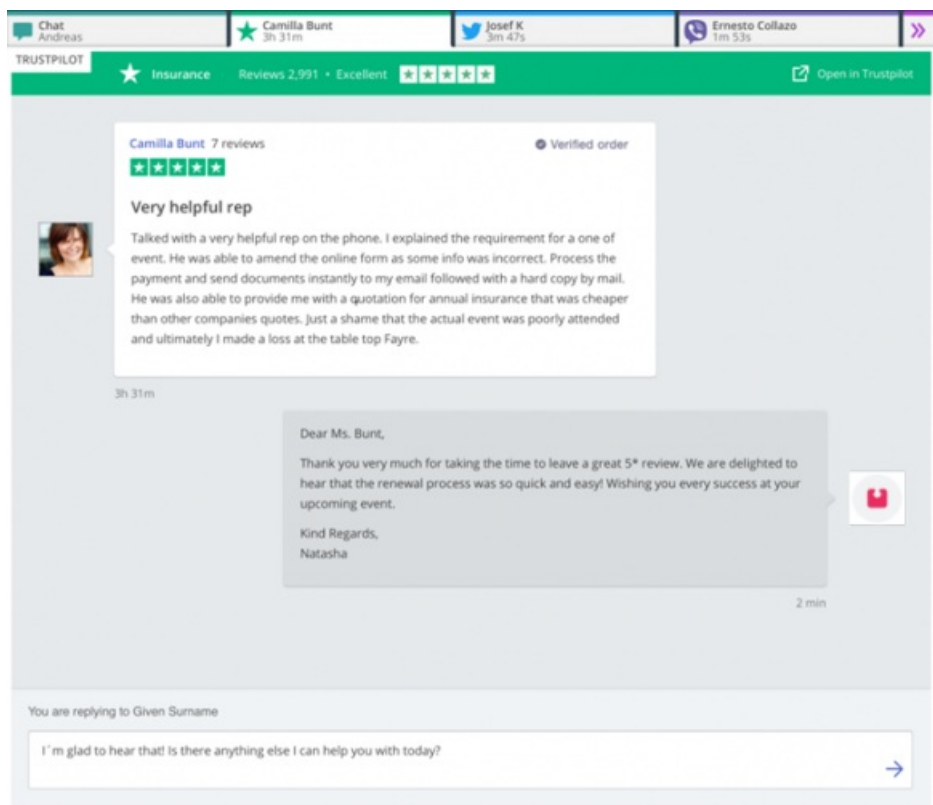
Det er veldig likt i layout, med mindre endringer i farge og layout, men med de samme hovedfunksjonalitetene.

Private meldinger, både for Facebook og Twitter, inneholder et veldig greit grensesnitt. Meldinger, som i de opprinnelige applikasjonene, ordnes til venstre og høyre, med riktige tidsstempler for når de ble sendt. Oppsettet ser slik ut:



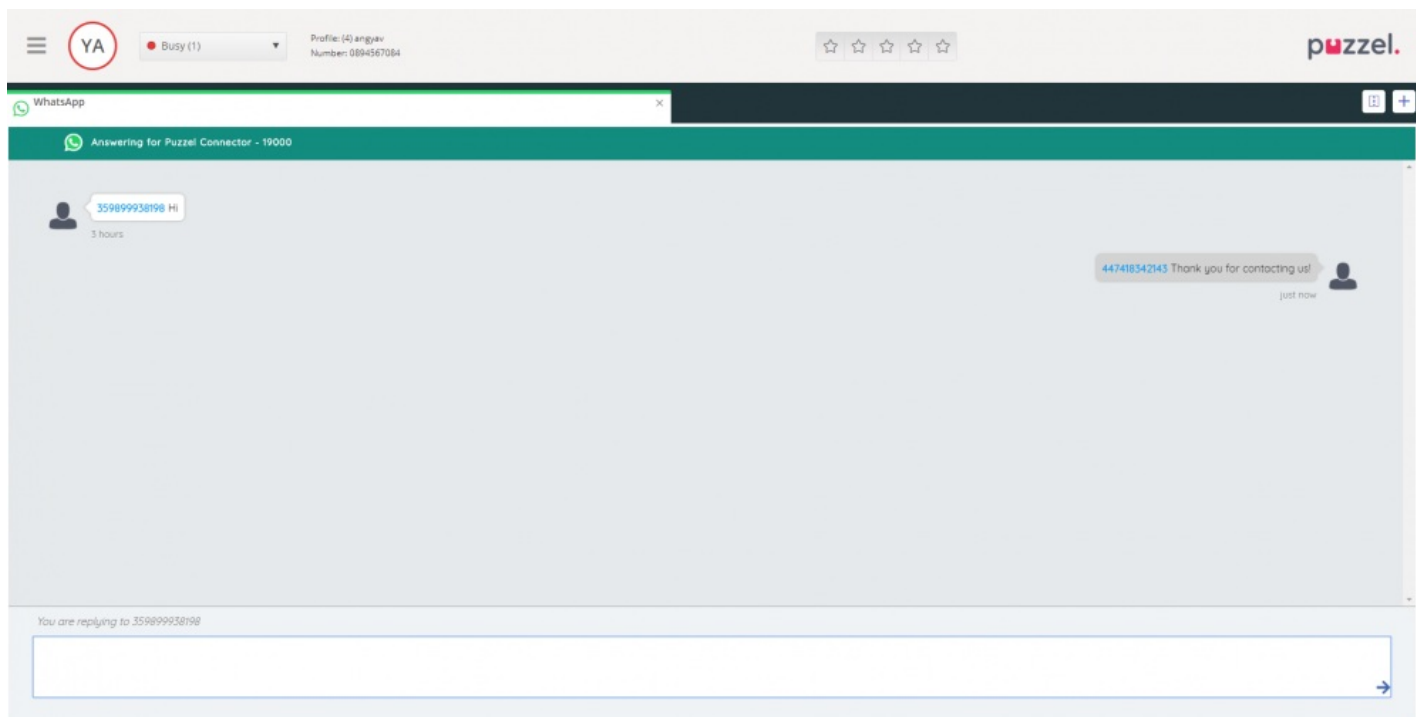
For de to kildene som ble lagt til for april 2019 - TrustPilot og WhatsApp, følger oppsettet den samme arkitekturen. Hovedforskjellen er i farging, samt noen kildespesifikke detaljer, for eksempel stjerneklassifisering for Trustpilot.

En eksempel på en Trustpilot -melding i en widget i programmet New Agent ser slik ut:



Den har de samme hovedelementene i oppsettet, for eksempel originalt innlegg, svar fra en agent og svarskjema. I tillegg inneholder den stjerneklassifiseringen, fra den opprinnelige vurderingen, lagt ut av korrekturleseren, sammen med originalteksten.

WhatsApp -widgeten i den nye agentprogrammet ser slik ut:



Igjen har den alle standarddelene, for eksempel topp tekst, meldingspanel og svarskjema.