

Survey (SMS/chat)

Med denne pakken kan organisasjoner tilby sine kunder undersøkelser via kanalene SMS og chat. En SMS-survey går ut på at innringeren får en SMS etter endt samtale i Puzzel der han eller hun blir bedt om å rangere hjelpen han eller hun fikk. Administrator/teamledere logger seg på en gitt Puzzel-nettside for å se en analyse av tilbakemeldingene fra kundene. Denne informasjonen blir oppdatert hvert 5. minutt.

Note

Denne tjenesten er bare tilgjengelig i Norge, Sverige, Danmark og Storbritannia.

Chat-survey tilbys kunden etter endt chat. Hvis tjenesten er aktivert, får innchatteren mulighet til å rangere chatten, enten rett etter chatten eller etter å ha fått tilsendt en utskrift av chatten på sin e-postadresse. Vurderingen kan gis i form av stjerner eller ved hjelp av radioknapper. Stjerner er det enkleste, med rangeringer på 1–5 stjerner, mens radioknapper er mest relevant for surveyer basert på Net Promoter Score (NPS)-standarden.

Last ned produktarket for Survey her:

[EN-Puzzel SMSSurvey
productsheet.pdf](#)

[Puzzel
Survey.pdf](#)