

WhatsApp

WhatsApp er den vanligste kommunikasjonskanalen og brukes av mennesker over hele verden. Puzzel har integrert WhatsApp som en kommunikasjonskanal for å forbedre kundeservicestrategien. Det gjør det mulig for agenter å svare på innkommende meldinger [såkalte øktmeldinger] samt sende forhåndsgodkjente [av WhatsApp/Facebook] meldingsmaler utenfor det 24 timer lange kundebehandlingsvinduet. Fristen på 24 timer begynner å løpe når kunden har kontaktet virksomheten din gjennom WhatsApp. Agenten kan deretter velge å svare på meldingen ved å chatte direkte med kunden eller sende en meldingsmal. Meldingene som sendes utenfor 24-timersvinduet, belastes ved meldingslevering basert på kundens telefonnummer og landskode.

Note

- 1) Vær oppmerksom på at 24-timersvinduet tilbakestilles hver gang kunden svarer på meldingen din.
- 2) Kundebehandlingsvinduet kan ikke initieres av virksomheten ved å sende meldinger først.
- 3) Meldinger som utveksles med kunden innenfor 24-timersvinduet, belastes ikke av WhatsApp.
- 4) Meldingsmaler kan brukes under og etter det 24 timer lange kundebehandlingsvinduet.
- 5) Bare meldingsmaler kan sendes utenfor det 24 timer lange kundebehandlingsvinduet.

Puzzel tilbyr tre abonnementsalternativer, som du kan velge mellom ut fra hva som passer best for din virksomhet. Hva du bør velge, avhenger hovedsakelig av volumet av meldinger eller interaksjoner bedriften din kan håndtere.

1. 10 meldinger per sekund
2. 20 meldinger per sekund
3. 40 meldinger per sekund

Mer informasjon om WhatsApp-avgiftssatser finner du [her](#) .