

Widget för sociala meddelanden

När vi har en fullständig installation av lösningen Social Messaging i avsnittet Admin-Services-Social kan vi dra nytta av funktionaliteten och börja få meddelanden från en social källa. För närvarande är de två sociala mediekanaler som stöds:

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

Båda kanalerna stöder offentliga och privata meddelanden.

Note

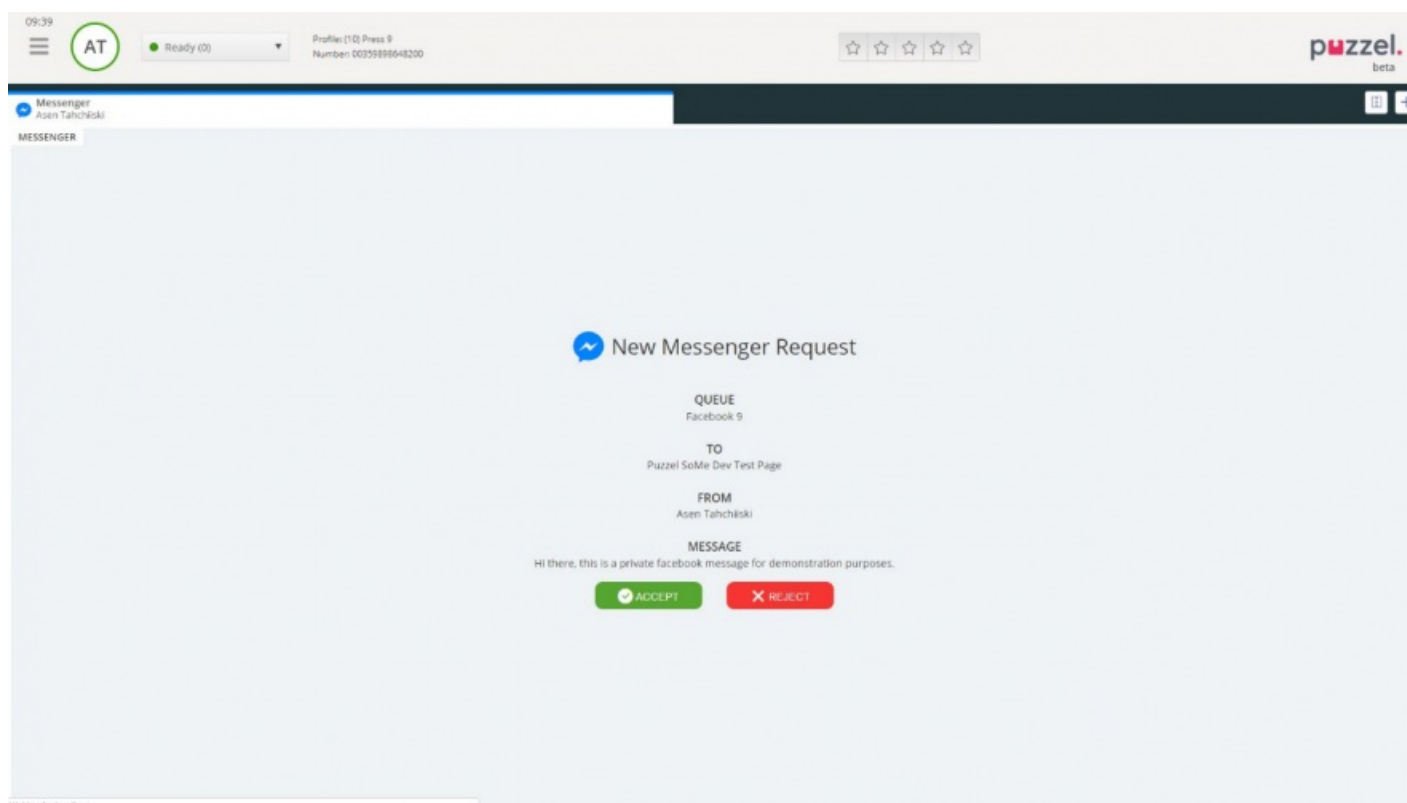
Please note that, effective from April 29th, 2023, support for Twitter as a messaging channel for the Puzzel Contact Centre platform will be suspended. Please see the [relevant announcement](#) for more information.

Översikt

Widgeten Sociala meddelanden är en del av lösningen Agent Application. Som sådan stöder det standardflödet för att initiera en begäran via en begärningsfråga och sedan hantera all efterföljande kommunikation i det nya agentprogrammet.

Agentbegäran

När ett nytt socialt meddelande registreras i systemet vidarebefordras det till kön, som ansvarar för hanteringen av det. Den första aviseringen för detta, för agenten, är prompten för inkommande meddelanden, som ser ut så här:



Agenten kan acceptera eller avvisa det. Om den blir avvisad flyttas den tillbaka till kön. Om det accepteras får agenten all relevant kommunikation.

Typer av meddelanden

För närvarande har alla widgets i Social Media -lösningen en liknande layout. Vissa av dem har dock ett annat färgschema och kontroller. Beroende på vilken typ av meddelande som hanteras är widgetarna:

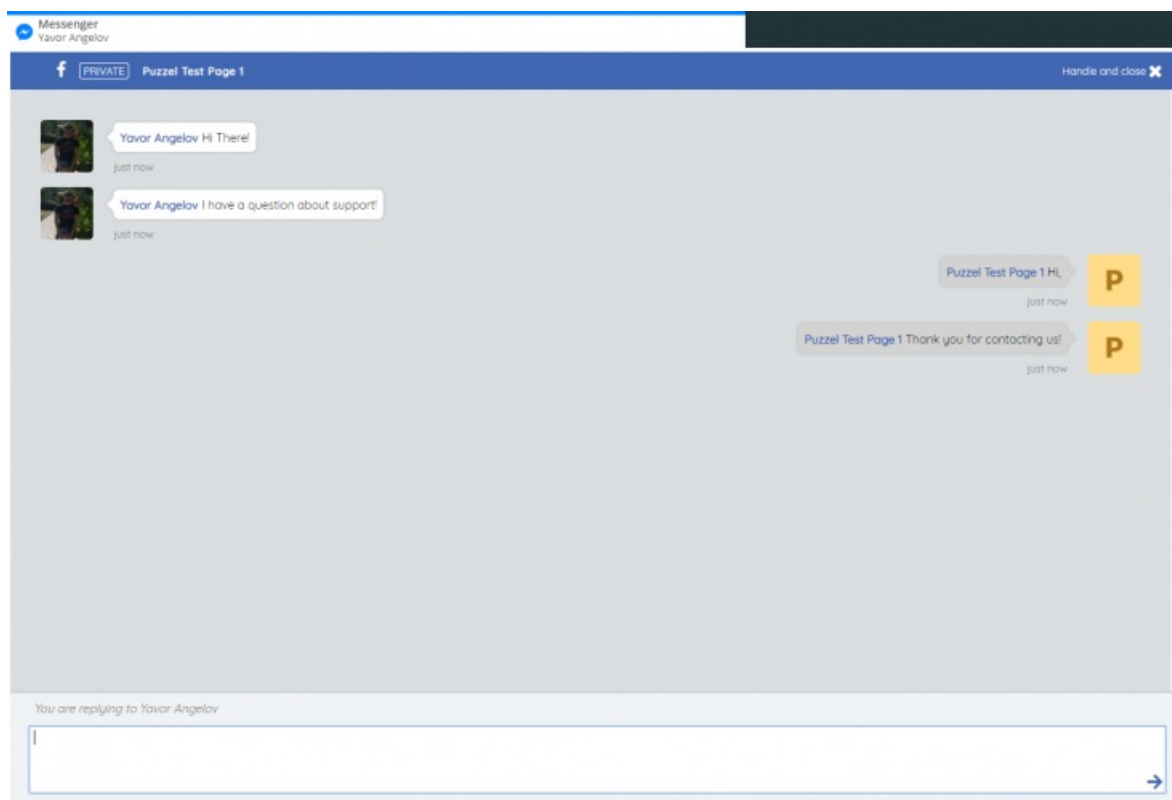
1. Facebook Public
2. Facebook privat
3. Twitter Public
4. Twitter privat
5. TrustPilot
6. WhatsApp

Agentprogram -widgetöversikt

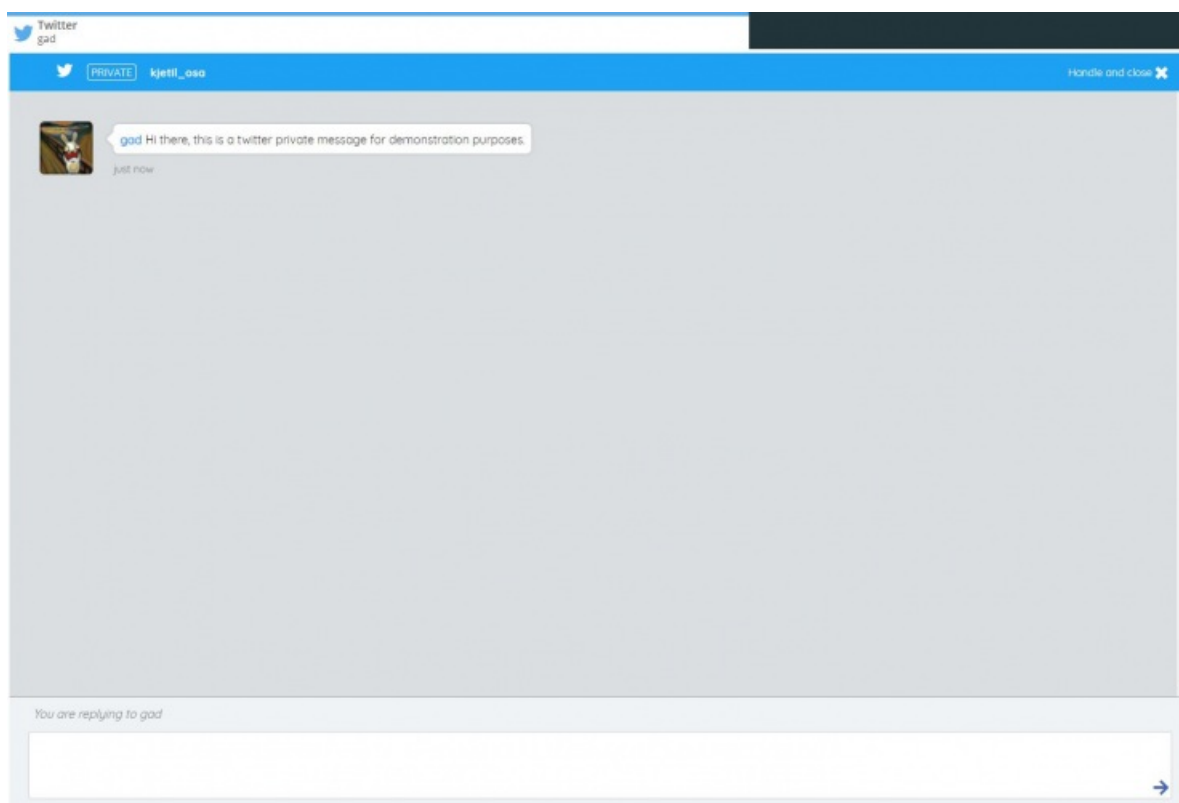
Widgeten som hanterar Facebook offentliga meddelanden har en distinkt Facebook -blå färg och ser ut så här:



Den privata meddelandena ser ut på följande sätt:

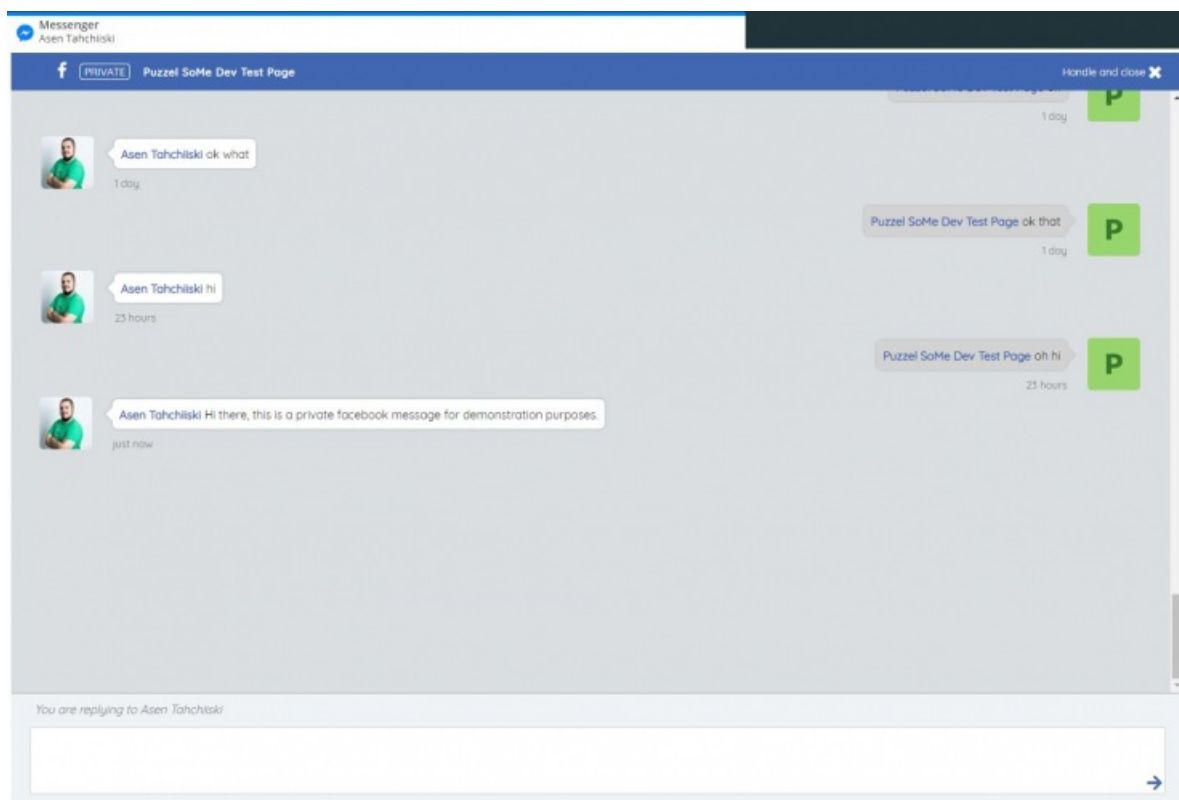


Förutsägbart ser widgeten för hantering av Twitter -meddelanden ut så här:



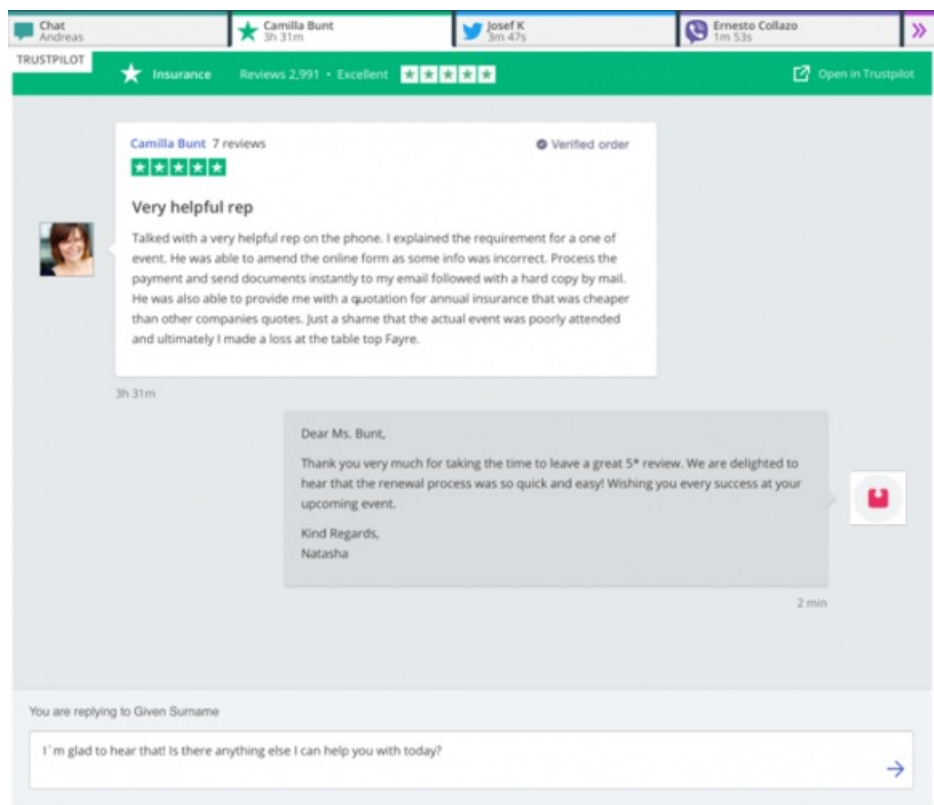
Det är väldigt likt layout, med mindre förändringar i färg och layout, men med samma huvudfunktioner.

Privata meddelanden, både för Facebook och Twitter, innehåller ett mycket enkelt gränssnitt. Meddelanden, liksom i de ursprungliga applikationerna, ordnas till vänster och höger, med rätt tidsstämplar när de skickades. Layouten ser ut så här:



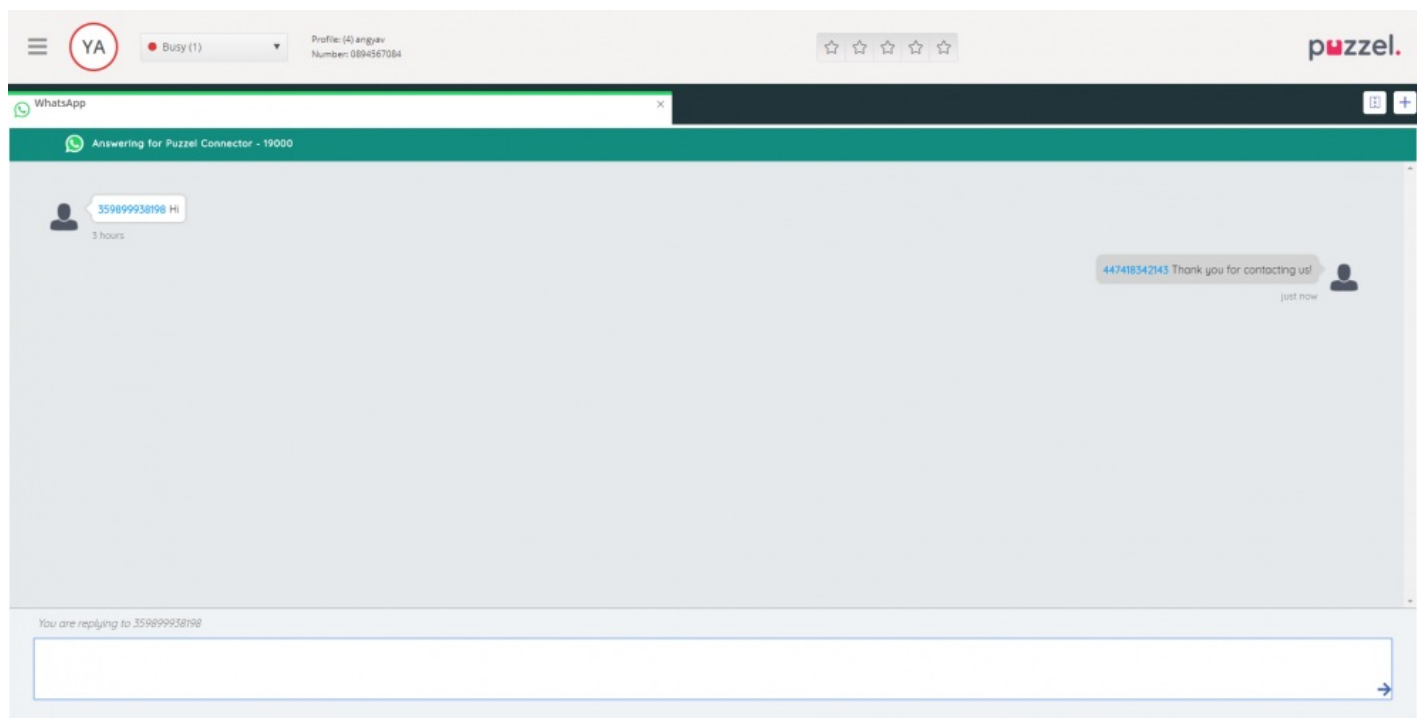
För de två källorna som lagts till för april 2019 - TrustPilot och WhatsApp följer layouten samma arkitektur. Den största skillnaden är i färgning, samt några källspecifika detaljer, till exempel stjärnklassificering för Trustpilot.

Ett exempel på ett Trustpilot -meddelande i en widget i programmet New Agent ser ut så här:



Den har samma huvudelement i layouten, till exempel originalinlägg, svar från en agent och svarformulär. Dessutom innehåller den stjärnklassificering, från originalbetyget, publicerat av granskaren, tillsammans med originaltexten.

WhatsApp -widgeten i den nya agentprogrammet ser ut så här:



Återigen har den alla standardsektioner, till exempel rubrik, meddelandepanel och svarsformulär.