

Undersökning (sms/chatt)

Med det här paketet kan organisationer erbjuda sina kunder undersökningar via SMS- och chattkanalerna. Vid SMS-undersökning får uppringaren ett SMS efter att ett samtal som har gjorts via Puzzel har avslutats och ombeds då att betygsätta tjänsten i det senaste samtalet. Handledare loggar in på en viss Puzzel-webbplats för att se en analys av kundernas feedback. Denna information uppdateras var femte minut.

Note

Denna tjänst är endast tillgänglig i Norge, Sverige, Danmark och Storbritannien.

Chattundersökningen erbjuds kunden efter att chatten har avslutats. När denna funktion är aktiverad ges chattaren möjlighet att betygsätta chatten, antingen efter att chatten har avslutats eller genom att en kopia av chattranskriptionen skickas till en e-postadress. Betyget kan ges i form av stjärnor eller med hjälp av radioknappar. Stjärnor är enklast, med betyget 1 till 5 stjärnor, medan radioknappar är mest relevant för undersökningar baserade på NPS-standarden (Net Promoter Score).

Ladda ner produktbladet för undersökning här:

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

[Puzzel
Survey.pdf](#)