

WhatsApp

WhatsApp är den vanligaste kommunikationskanalen och används av människor över hela världen. Puzzel har integrerat WhatsApp som en kommunikationskanal för att förbättra kundservicestrategin. Detta gör det möjligt för agenter att svara på inkommande meddelanden [allmänt kända som sessionsmeddelanden] samt skicka förhandsgodkända [av WhatsApp/Facebook] meddelandemallar utanför det 24 timmar långa kundvårdsfönstret. Tidsramen på 24 timmar börjar när kunden har kontaktat ditt företag via WhatsApp. Agenten kan sedan välja att svara på meddelandet genom att antingen chatta direkt med kunden eller skicka en meddelandemall. Meddelanden som skickas utanför 24-timmarsfönstret debiteras vid leverans baserat på kundens telefonnummer och landskod.

Note

- 1) Observera att 24-timmarsfönstret återställs varje gång kunden svarar på ditt meddelande.
- 2) Kundvårdsfönstret kan inte initieras av att företaget skickar meddelanden först.
- 3) De meddelanden som utväxlas med kunden under 24-timmarsfönstret debiteras inte av WhatsApp.
- 4) Meddelandemallar kan användas under och efter 24 timmars-fönstret.
- 5) Endast meddelandemallar kan skickas utanför 24 timmars-fönstret.

Puzzel erbjuder tre abonnemangsalternativ som du kan välja mellan, för att kunna möta ditt företags specifika behov. Vad du behöver beror främst på vilken meddelande- eller interaktionsvolym du kan hantera inom ditt företag.

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

Mer information om WhatsApp-mallens avgiftspriser hittar du [här](#).