



Kundo Social

Et enkelt verktøy for kundeservice på Facebook

Hva er Kundo Social?

Med Kundo Social kan dere håndtere spørsmål og kommentarer fra Facebook i selve Kundo. Dere får bedre kontroll og oversikt over hva som skrives, hvem som svarer, og hva som må gjøres. Alt håndteres i samme, enkle dashboard, som ellers når det gjelder Kundo. Dere kan altså samle all kundeservice fra chat, mail, forum og sosiale medier i ett og samme verktøy. Enklere blir det ikke!

- ✓ **Se alt som skrives til dere på ett og samme sted.** Er det vanskelig å holde oversikt over hva som skrives til dere på Facebook? Ikke nå lenger. Med Kundo Social samles alt på ett og samme sted. Og ikke nok med det, det skjer i nåtid!
- ✓ **Personlige kontoer behøves ikke.** Med Kundo Social trenger dere ikke lenger koble sammen private Facebook-kontoer med bedriften for å kunne svare i bedriftens navn. Dere bestemmer selv hvilke medarbeidere som skal kunne svare direkte i Kundos verktøy.
- ✓ **Smarte funksjoner for bedre samarbeid.** Se hvem som jobber med hva, ta notater, fordel blant kollegaer, eller marker for oppfølging.
- ✓ **En innlogging, flere verktøy og kanaler** Flytt håndteringen av spørsmål på sosiale medier til det ene verktøyet der kundeservice håndteres. I Kundo samler dere både mail, chat, forum og sosiale medier.



Enklere samarbeid mellom kundeservice- og markedsavdelingen

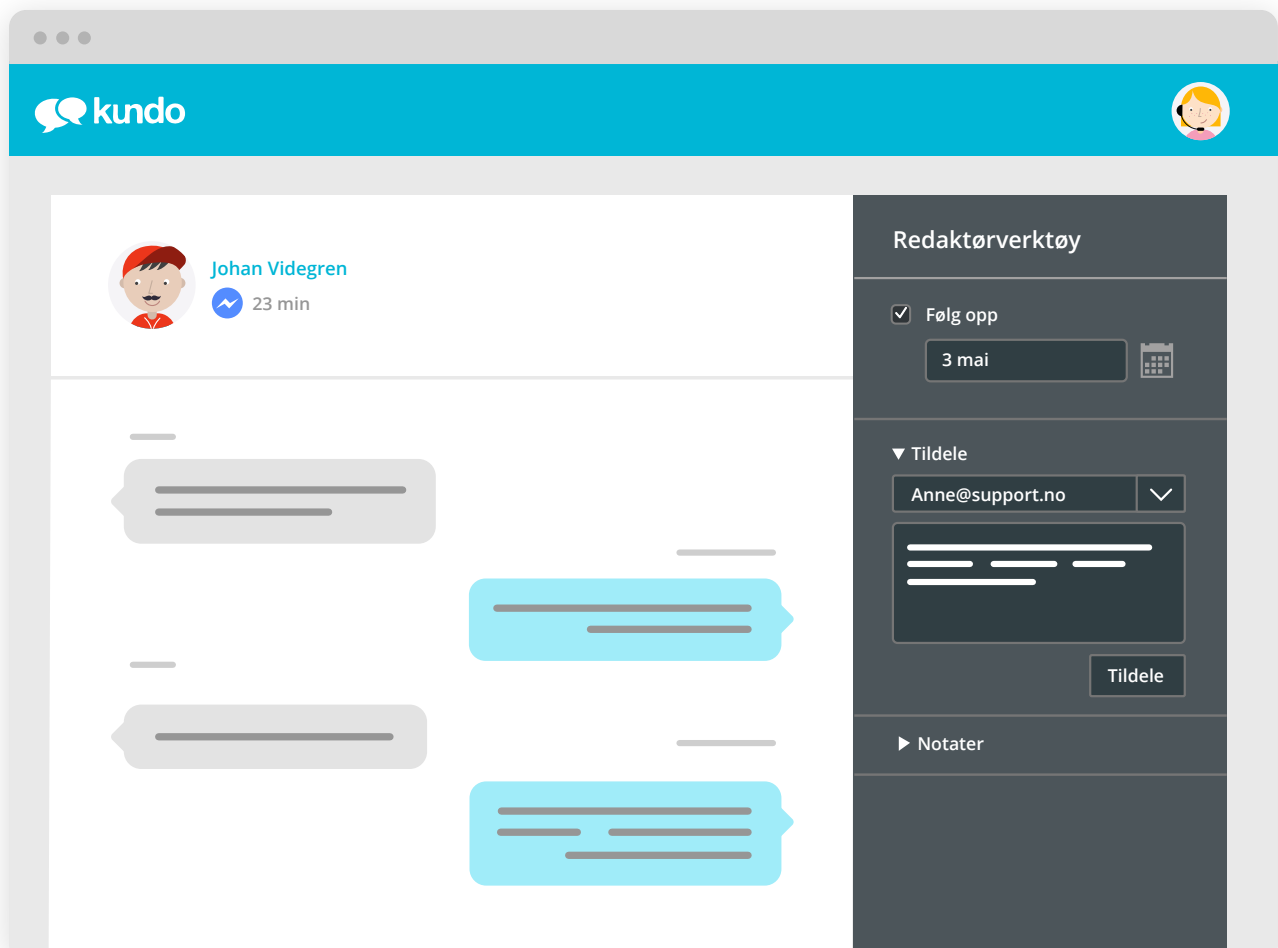
Det blir stadig vanligere at markedsavdelingen og kundeserviceavdelingen deler ansvar for kommunikasjonen på Facebook. Med Kundo Social kan kundeservice enkelt overvåke og besvare Facebook-innlegg og meldinger i Facebook Messenger direkte i Kundo. Markedsføringsavdelingen kan fortsette å jobbe med i Facebook slik de er vant til.

Dessuten slipper dere alle vanskeligheter med private kontoer og flere administratorer på Facebook. Kundeservice behøver ikke lenger tilgang til Facebook-siden for å kunne svare på spørsmål og kommentarer. Dette kan nå gjøres direkte i Kundo Social.



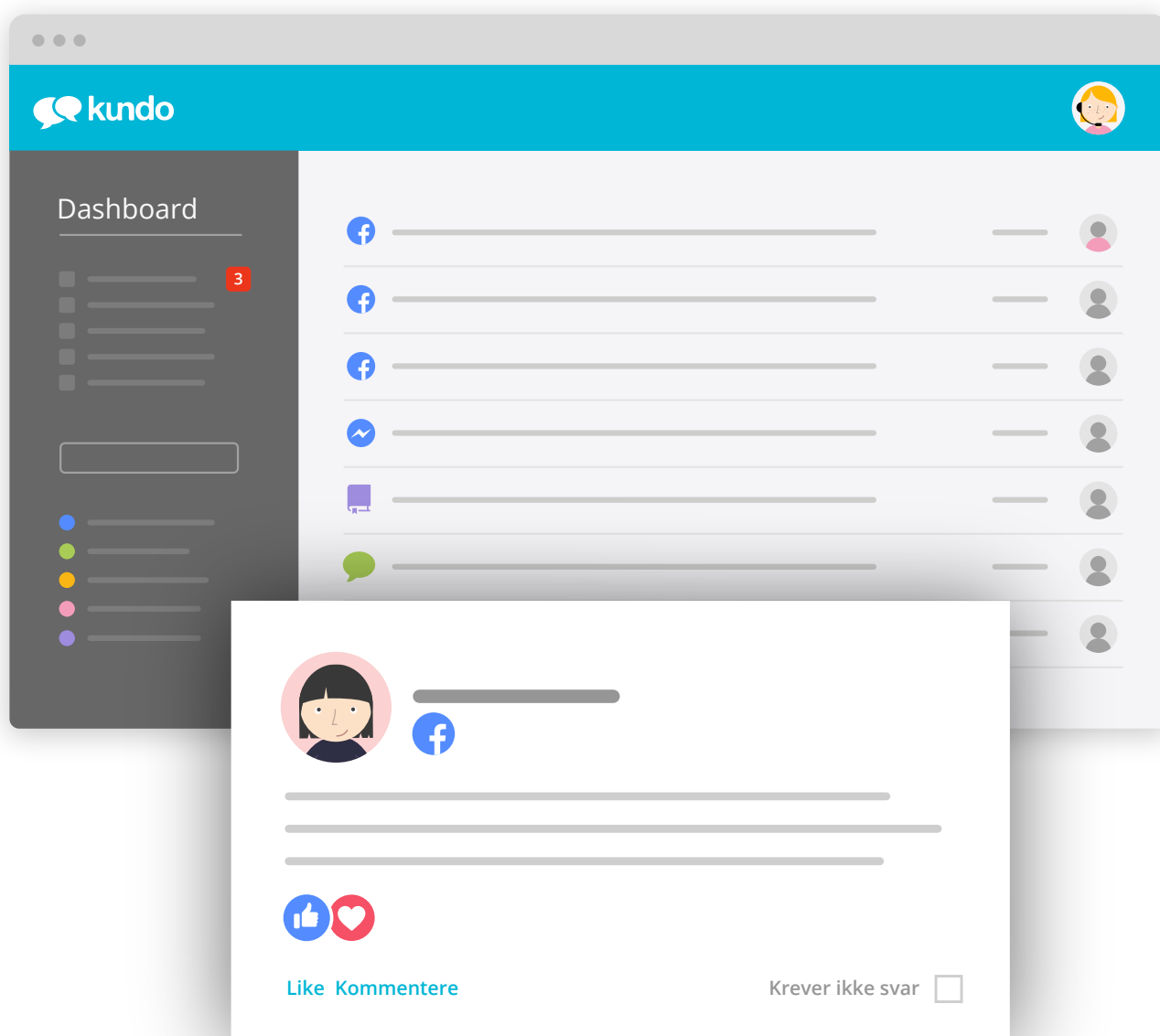
Facebook Messenger direkte i Kundos Dashboard

Med Kundo Social kan dere enkelt lese og håndtere alle meldinger dere får i Facebook Messenger. Fokus ligger på dialogen, og du slipper alle distraksjoner som finnes når du må være innlogget på Facebook. Du har samtidig full oversikt over hva som skjer i alle andre kundeservicekanaler, samt tilgang til smarte verktøy for effektivt samarbeid innad i teamet.



Les og svar på innlegg direkte i Kundo

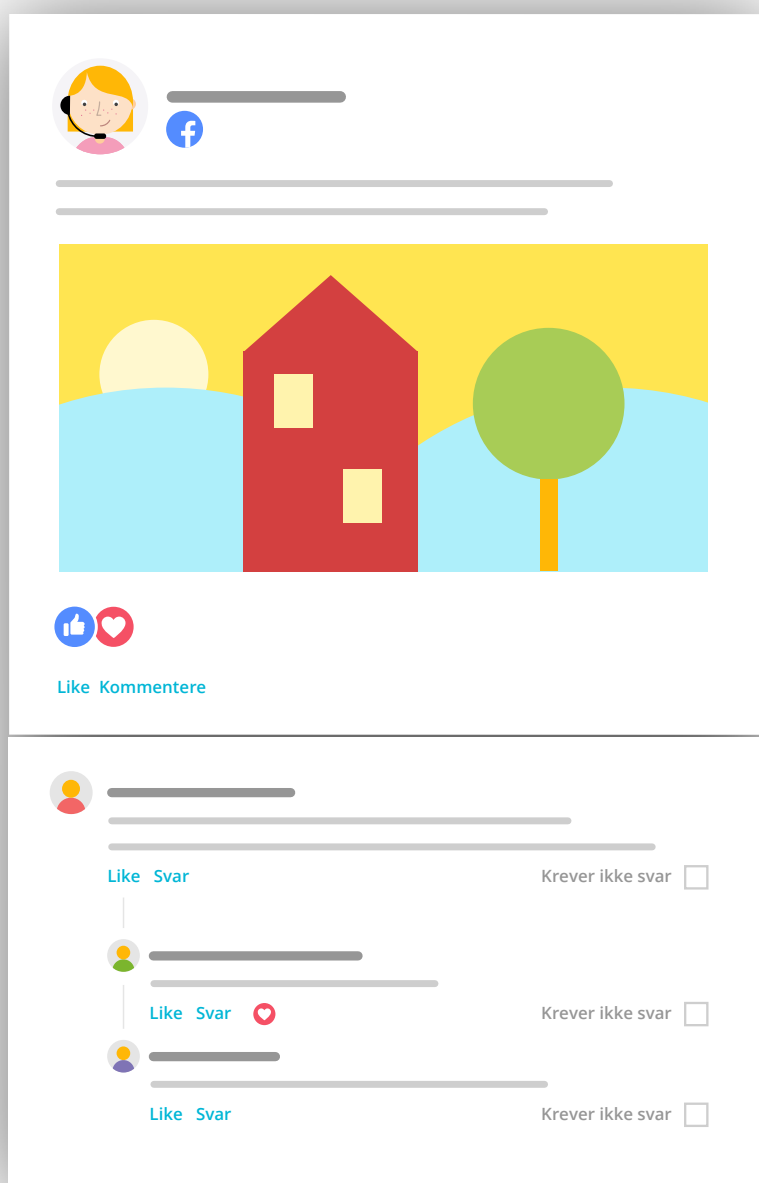
Kundo Social er mer enn bare Facebook Messenger. Dere kan også lese og håndtere alle innlegg som skrives på Facebook-siden dere har. Der kan du og dine kollegaer enkelt se, skjule, ta bort, samt svare på kommentarer og innlegg, uten å måtte logge inn på Facebook.



Se og svar på kommentarer

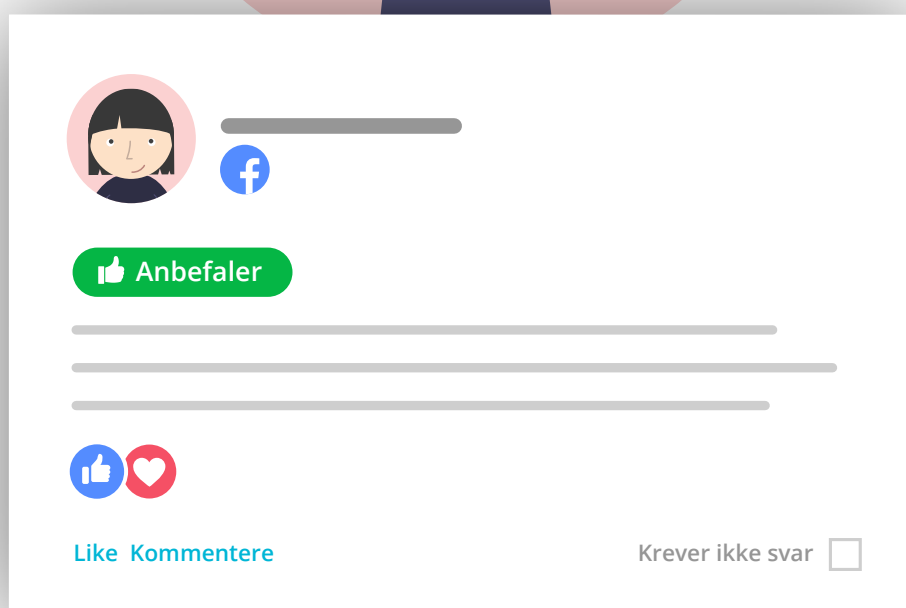
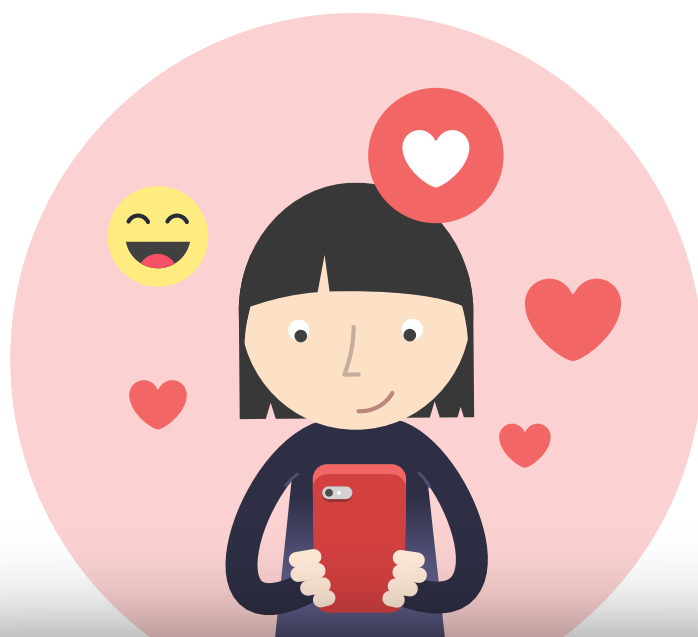
Med Kundo Social holder dere enkelt oversikt over alle kommentarer på de innlegg og bilder som dere har delt. Dere ser i hvilken sammenheng kommentaren har blitt skrevet, og dere får en tydelig oversikt over hva som har blitt skrevet tidligere. Det er alltid tydelig hva som allerede er besvart og hva som ikke er det.

Og kanskje det beste av alt: for at kundeservice ikke skal måtte håndtere mentions (kommentarer som bare inneholder navn på en person), markeres disse automatisk som "krever ikke svar".



Se og svar på omtaler

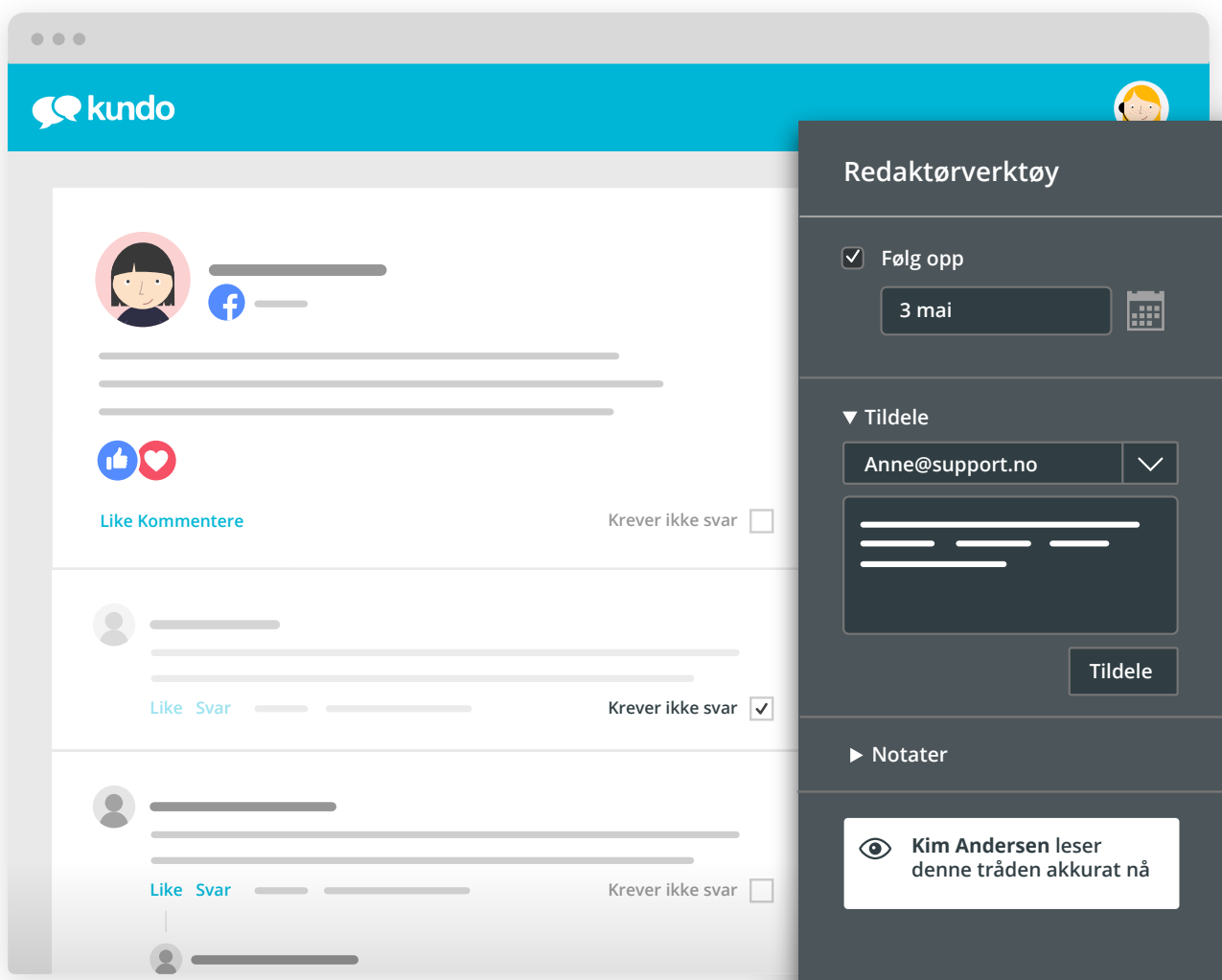
For at dere enkelt skal kunne ha oversikt over alle de herlige anbefalingene dere får på Facebook, har vi gjort det mulig å lese og besvare de direkte i Kundo. Er det noen tilbakemeldinger som bør nå andre enn dere på kundeservice? Da kan dere bruke det smarte verktøyet til å tildele omtalen, slik at den havner hos rett avdeling eller person.



Smarte redaktørverktøy

Akkurat som i Kundos andre verktøy, finnes det flere smarte funksjoner for bedriftens medarbeidere i Kunde Social. Funksjonen "Du behøver ikke å svare" brukes for å markere at et innlegg eller en kommentar ikke behøver å svares. "Tilordne innlegg" brukes for å enkelt tildele en kollega en oppgave. "Følg opp" brukes dersom dette er en sak du skal komme tilbake til. Her kan du også fylle i den datoen du ønsker å bli påminnet om oppfølgingen.

For å unngå dobbeltarbeid ser dere dessuten tydelig om en kollega er pålogget, hvor vedkommende jobber, samt hva han eller hun gjør.



The screenshot displays the Kundo interface. The main area shows a social media feed with user avatars, names, and interaction options like 'Like' and 'Kommentere'. A sidebar titled 'Redaktørverktøy' (Editor Tools) is open, showing the following options:

- Følg opp (Follow up) with a date picker set to '3 mai'.
- ▼ Tildele** (Assign) with a dropdown menu showing 'Anne@support.no' and a 'Tildele' button.
- Notater** (Notes)
- A notification box: **Kim Andersen leser denne tråden akkurat nå** (Kim Andersen is reading this thread right now).

Perfekt sammen med Kundos øvrige produkter

Bruker dere Forum, Mail, Chat eller Knowledge fra Kundo? I så fall håndteres alle disse produktene i ett og samme, enkle verktøy. Alle medarbeidere får et system for å håndtere all kundeservice, direkte i Kundo.



Vil du vite mer?

Ring, send oss en mail eller chat med oss på Facebook Messenger, så forteller vi mer



+47 23 96 39 91



hello@kundo.no



www.kundo.no

