

Seit dem 1. August 2018 bietet WhatsApp auch eine offizielle Business-Schnittstelle (API) an.

Die Hamburger novomind AG gehört zu den ersten WhatsApp Business Solution Providern. Sylvia Feja, Bereichsleiterin Customer Service Software bei novomind, spricht über die Vorteile der Kunden-

zu den wenigen offiziellen WhatsApp Business Solution Providern weltweit.

Wer kann die WhatsApp Business Solution nutzen?

Die WhatsApp Business Solution kann von Unternehmen jeder Größe genutzt werden, die elektronische Kundengespräche führen und Informationen schnell und

tigt, eingehende Nachrichten müssen mit maximalem Servicelevel bearbeitet werden. Liegezeiten wie bei Briefen, Faxen oder Emails von mehreren Stunden sind hier tabu. Deshalb müssen WhatsApp-Nachrichten priorisiert zu Servicemitarbeitern geroutet werden, damit die Erwartungshaltung auch bedient werden kann.

NEXT GENERATION: WHATSAPP IM BUSINESS-EINSATZ

Der moderne Kundenservice erreicht mit der Einbindung von WhatsApp Business eine neue Stufe der Customer Journey.

kommunikation via Messenger und den DSGVO-konformen Einsatz von WhatsApp in Unternehmen:

Sie sind einer der ersten WhatsApp Business Solution Provider – wie haben Sie das geschafft?



“ Die DSGVO-konforme Umsetzung durch novomind hat bereits viele Unternehmen überzeugt.

Sylvia Feja
Prokuristin und Bereichsleiterin
Customer Service Software

Sylvia Feja: Die Integration von WhatsApp als eigenständiger Kanal war schon lange ein vielgeäußerter Wunsch von Unternehmen und Institutionen aller Branchen. Wir pflegen seit vielen Jahren einen engen Kontakt ins Silicon Valley und stellen uns ohnehin immer schnell und flexibel auf dynamische Marktanforderungen ein. Damit haben wir auch WhatsApp überzeugt und gehören jetzt

einfach bereitstellen möchten. WhatsApp Business unterstützt alle Unternehmen, die DSGVO-konform mit ihren Kunden kommunizieren möchten – von der Bearbeitung klassischer Serviceanfragen bis zum Versenden von Status-Nachrichten zu Aufträgen oder Bestellungen. Voraussetzung ist die Zustimmung von WhatsApp, die wir als Provider für unsere Kunden einholen.

Was bedeutet die Einbindung für den Kundenservice in Unternehmen?

Die Customer Journey wird immer schneller. Das Kontaktangebot von Unternehmen erreicht mit der Einbindung von WhatsApp Business eine neue Stufe. Schon lange haben sich Firmen aller

Branchen mit der Einbindung von Messengern in den Kundenservice beschäftigt. Besonders nachdem WhatsApp die „End-2-End“-Verschlüsselung von Nachrichten umsetzte, gewann der Kanal für Unternehmen an Bedeutung.

Natürlich werden auch die Ansprüche der Kunden an diesen Kanal berücksich-

Was erwarten User denn heute von modernem Kundenservice?

Kurz gesagt: Erreichbar zu sein wie ein Freund. Denn da gilt: Ein Freund ist immer für dich erreichbar. Er geht ans Telefon, wenn du anrufst. Du darfst ihn auch nachts wecken. Du kannst ihm schreiben, mailen, Nachrichten schicken, er wird dir immer antworten, so schnell er kann – und jetzt auch per WhatsApp.

Wie wird die Business-Lösung von Ihren Kunden angenommen?

Wir bekommen durchweg positives Feedback von Kunden, die bereits mit der Lösung innerhalb von novmind iAGENT live gegangen sind. Die Verbindung vom verifizierten WhatsApp Business Account für Unternehmen und der WhatsApp-API sorgt für eine belastbare Vertrauensbeziehung in der Kommunikation. Besonders die DSGVO-konforme Umsetzung durch novomind hat viele Kunden überzeugt und bietet die Basis für eine unkomplizierte Einbindung des Kanals in die Systemlandschaft der Unternehmen.



novomind AG

Sylvia Feja
Bramfelder Chaussee 45
22177 Hamburg
+ 49 40 808071-0 / info@novomind.com
www.novomind.com