

MESSAGING ALS NEUER KANAL FÜR DEN KUNDENSERVICE



Kommunikationskanäle wie Email, Chat oder Social Media. Dadurch sind Ihre Berater in der Lage, dem Kunden in Rekordzeit zu antworten, egal über welchen Kanal.

Da die Schnittstelle für alle Kanäle gleich ist, entfällt eine spezielle Schulung zu diesem neuen Kommunikationskanal für die Kundenbetreuer. Sie können ohne weiteres mit der Beantwortung von WhatsApp-Nachrichten beginnen und weiterhin Nachrichten von anderen Kanälen (Messenger, Apple Business Chat, E-Mail, Live-Chat) bearbeiten.

Die Integration erhöht die Flexibilität der Kunden und verbessert die Personalisierung der Kundenbetreuung, da asynchrones Messaging den Kundenbetreuern ermöglicht, sich den Kundenbedürfnissen anzupassen, ohne ihre Wartezeit zu verlängern.

Führende Marken wie AXA Schweiz, HypoVereinsbank, Allianz, SUVA, BNP, Total, Bouygues Telecom, Deutsche Bahn, ENGIE, LeroyMerlin, BVG verwenden RingCentral Engage, um ihre Kundenservicekosten zu senken, ihre Kundenzufriedenheit messbar zu verbessern ihren Markenwert dauerhaft zu steigern.

Die Integration erhöht die Flexibilität der Kunden und verbessert die Personalisierung der Kundenbetreuung, da asynchrones Messaging den Kundenbetreuern ermöglicht, sich den Kundenbedürfnissen anzupassen, ohne ihre Wartezeit zu verlängern.

dimelo 
A **RingCentral** Company

Dimelo SA, a RingCentral Company

Gotzingerstraße 8
81371 München
Tel.; +49 (89) 45 20 79 52
E-Mail: germany@dimelo.com

In jedem Unternehmen sollten digitale Kanäle Bestandteil der Customer Care Strategie sein. Doch bei so vielen möglichen Kanälen (Chat, WhatsApp, Email, Social Media, E-Mail, Chatbots usw.) kann es schwierig sein, die richtigen auszuwählen. Essenziell ist zu wissen, wo sich Ihre Kunden befinden und wo Sie Touchpoints zu ihrem Unternehmen benötigen.

Mit monatlich über 5 Milliarden aktiven Nutzern von Messaging-Apps wie Messenger, WhatsApp oder Apple Business Chat ist klar, dass die Kunden von heute auf die gleiche Art und Weise mit Unternehmen in Kontakt treten wollen, wie sie mit Freunden und Verwandten chatten: über einfache und unkomplizierte Messaging-Dienste.

Stéphane Lee, Mitbegründer von Dimelo, a Ring Central Company: „Messaging ist die Zukunft der Kundenbetreuung. Mit dieser neuen Integration können unsere Auftraggeber auf schnelle und effiziente Weise mit ihren Kunden in Kontakt treten. Kunden können direkt mit einem Unternehmen chatten, als würden sie mit Freunden oder

Bekanntem sprechen. Gleichzeitig können Unternehmen alle ihre digital geführten Gespräche über eine einzige Plattform managen. Messaging-Tools wie die WhatsApp Business Solution helfen Unternehmen bei der Verbesserung, Personalisierung und Beschleunigung ihrer Kundeninteraktionen.“

WhatsApp ermöglicht Usern den Versand verschiedener Medien: Texte, Fotos, Videos, Dokumente und Standortinformationen sowie Sprachanrufe. Einer der Hauptvorteile ist der Datenschutz: Alle Nachrichten werden durch End-zu-End-Verschlüsselung gesichert, das heißt, dass keine Drittpartei auf sie zugreifen kann. Dank der WhatsApp Business Solution können Kunden nunmehr mit Unternehmen genauso in Kontakt treten wie mit Freunden und Verwandten. Anstatt den Kundenservice anzurufen oder eine E-Mail zu senden können Kunden über eine ihrer Lieblings-Apps Fragen stellen und direkt Antworten erhalten.

RingCentral Engage zentralisiert alle digitalen Kanäle in eine übergreifende Plattform und ermöglicht Ihnen, Nachrichten via WhatsApp genauso zu bearbeiten und zu beantworten wie Nachrichten über andere