

MULTICHANNEL
ACD



LIVE SUPPORT
MANAGER

WhatsApp-Connector von 4Com

Weiterer Kontaktkanal für Ihren Kundenservice

4Com integriert WhatsApp in Contact Center Suite

4Com erweitert die cloudbasierte Multichannel ACD und den Live Support Manager um die Verteilung von Nachrichten des mobilen Messaging-Dienstes „WhatsApp“ und integriert damit einen weiteren wichtigen Kontaktkanal für die Kundenkommunikation im Contact Center.

WhatsApp hat sich als direkter, persönlicher Kanal für die Eins-zu-Eins- und Gruppenkommunikation für viele Endkunden zu einem der wichtigsten Kontaktkanäle entwickelt: Geschätzt liegt die Nutzerzahl weltweit bei aktuell über einer Milliarde, allein in Deutschland bei rund 30 Millionen - das ist gut jeder zweite Smartphone-Nutzer. Diese Zielgruppe ist interessant für Unternehmen. Zudem hatte WhatsApp 2016 bekannt gegeben, seinen Messenger um Business Features erweitern zu wollen. Die Anbindung von WhatsApp ins Call Center-Umfeld hat daher erhebliches Potenzial!

Zeitgemäß. Einzigartig. Persönlich.

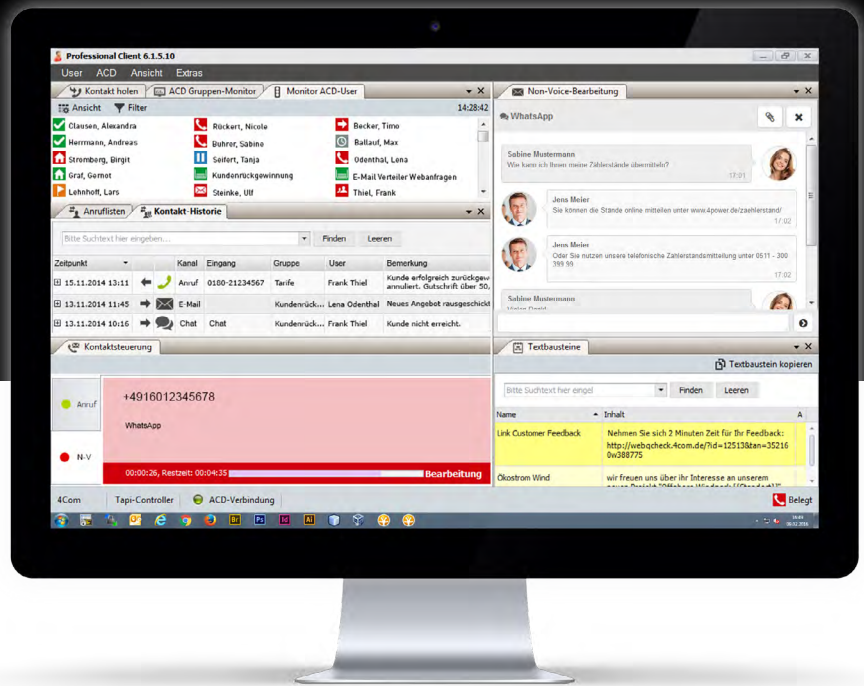
Über WhatsApp können Endkunden Anfragen oder Nachrichten vom Smartphone aus an Ihr Unternehmen senden, ohne zuvor umständlich nach dem richtigen Kontakt zu suchen – ortsunabhängig, mobil, direkt und rund um die Uhr. Für den Kontakt ist nur die jeweilige Mobilfunknummer des Unternehmens nötig, die etwa auf der Homepage veröffentlicht wird. Neben Textnachrichten können Kunden Fotos, Videos, Audiodateien, Word-/Excel-Dokumente, PDFs und

Links versenden. Anders als bei Anrufen oder E-Mails bietet WhatsApp die Chance, auf Wunsch des Kunden über ein konkretes Anliegen hinaus direkt in Verbindung zu bleiben und in einen fortdauernden Dialog zu treten. Das erhöht Kundenbindung und -zufriedenheit.

Immer mehr Menschen nutzen WhatsApp. Seien auch Sie auf diesem Weg für Ihre Kunden erreichbar und bieten Sie einen schnellen und einfachen Kontaktweg – direkt von Ihrem Smartphone. Mit einem QR-Code entfällt auch das Abtippen der Telefonnummer. Mit nur einem Scan ist die Nummer auf dem Gerät.



WhatsApp-Connector



WhatsApps intelligent routen

Die WhatsApp-Anfragen können standortübergreifend und skillbasiert an Ihre Mitarbeiter geroutet werden, die Bearbeitung erfolgt im 4Com Professional Client. Die Unmittelbarkeit der Kommunikation erlaubt es, dabei weniger formell zu agieren als etwa in einer E-Mail. Wird die Mobilfunknummer durch das System erkannt, stehen dem Mitarbeiter automatisch die passenden Stammdaten und die Kontakthistorie bereit. Zur Beantwortung der Anfrage kann der Mitarbeiter Textbausteine im Client auswählen und einfügen, zudem lassen sich Textnachrichten sowie Links zu Fotos, Videos, Audiodateien, Word-/Excel-Dokumenten, PDFs und Webseiten versenden. Mitarbeiter können WhatsApp-Chats inklusive Verlauf an andere Kollegen/Gruppen weiterleiten.

Aktive Kundenansprache mit WhatsApp

Sie können zudem – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz und der Einwilligungsregelungen des UWG - Ihre Kunden und Interessenten über WhatsApp aktiv ansprechen und zum Dialog einladen, etwa über Newsletter, im Rahmen des Direktmarketings oder in

Bezug auf eine anstehende oder durchgeführte Veranstaltung. Hierzu lassen sich in einer künftigen Version des 4Com Messengers terminierte WhatsApp-Kampagnen durchführen – analog etwa zu Kampagnen per E-Mail oder SMS. Die Empfänger können sofort auf die Nachrichten reagieren. Chats werden nach Zustimmung des Kunden gespeichert und stehen in der 4Com Multikanal-Kontakthistorie bereit.

Reporting

Nutzen Sie den WhatsApp-Kanal einzeln, als Kanal des 4Com Live Support Managers oder als Zusatzoption der 4Com Multichannel ACD. In allen Varianten werden Bearbeitungszeiten und Kontaktgründe erfasst und stehen für Online-Statistiken bereit. Für weitere Statistiken, Analysen und ein umfangreiches Reporting nutzen Sie das 4Com Cockpit als Analysezentrum der 4Com Suite. Passende Schnittstellen ermöglichen die Anbindung an weitere Third-Party-Systeme, etwa für CRM- oder Ticketing-Systeme.

Sie möchten Ihren Kunden die Kommunikation mit Ihrem Unternehmen über WhatsApp ermöglichen? Wir beraten Sie gerne, wie Sie den 4Com WhatsApp-Connector für Ihren Kundenservice nutzen können!

Auszug aus den Rahmenbedingungen zur Dienstenutzung:

Beim 4Com WhatsApp-Connector handelt es sich um keinen offiziellen Service der Firma WhatsApp Inc. Es werden Schnittstellen verwendet, welche auf dem Dienst von WhatsApp basieren. Das bedeutet auch, dass dieser Service jederzeit und ohne entsprechende Information im Namen von WhatsApp Inc. abgeschaltet werden kann. 4Com ist nicht verantwortlich dafür, wenn der Diensteanbieter/Vertragspartner gegen die Richtlinien der WhatsApp Inc. verstößt. Es liegt im Interesse des Diensteanbieters/Vertragspartners zu überprüfen, ob die Verwendung dieses Services im eigenen Geschäftsprozess erlaubt ist. 4Com ist ausschließlich technischer Dienstleister, welcher keine Accounts besitzt und daher nicht für den Missbrauch des WhatsApp EndUserLicenceAgreement (EULA) verantwortlich gemacht werden kann, welches durch den Kunden zu beachten ist. 4Com ist nicht verantwortlich dafür, welche Daten wie lange bei WhatsApp Inc. gespeichert werden. Weiter ist zu beachten, dass 4Com nicht für die dauerhafte Funktion des Services garantieren kann, da 4Com keinen Einfluss auf das Geschäftsmodell der Firma WhatsApp Inc. hat. Die für den Versand und Empfang von Nachrichten benötigten SIM-Karten werden von 4Com bereitgestellt und verwaltet. 4Com gewährleistet nicht die Funktion des WhatsApp Service und kann die hier beschriebenen Leistungen nur erbringen, sofern der WhatsApp-Service zur Verfügung steht und voll funktionsfähig ist. Der Kunde informiert seine Abonnenten darüber, dass die ausgetauschten Nachrichten über eine IT Infrastruktur laufen, deren wesentliche Elemente im Ausland insbesondere auch im nicht-europäischen Ausland vorgehalten werden. Eine Haftung für etwaige Schäden, die dem Auftraggeber aufgrund einer Sperrung durch den Betreiber von WhatsApp entstehen, kann nicht übernommen werden. Im Übrigen gelten unsere allgemeinen Haftungsbeschränkungen der 4Com AGB. Bitte beachten Sie bei Verwendung des Connectors die Datenschutz- & Nutzungsbedingungen von WhatsApp sowie die allgemeinen gesetzlichen Rahmenbedingungen. Bei dem 4Com WhatsApp Connector handelt es sich derzeit um eine Beta-Version.

KONTAKT

4Com GmbH & Co. KG

Hamburger Allee 23

30161 Hannover

solutions@4Com.de

www.4Com.de

Fon +49 (0) 511 300 399 09