

WhatsApp & Xelion

Whitepaper

Direkte und persönliche Kommunikation ist heute der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit. Dies macht sich Xelion mit der Integration von WhatsApp Business für Unternehmen zunutze, die ihren Kundenkontakt optimieren möchten. Durch die Integration der weltweit meistgenutzten Messaging-Plattform WhatsApp in die Xelion-Umgebung wird der Kundenkontakt effizienter und zugänglicher. Ob die schnelle Beantwortung von Kundenanfragen, das proaktive Versenden von Updates oder das Anbieten von personalisierten Werbeaktionen, mit Xelion können alle Interaktionen zentral über das Softphone gesteuert werden.

Mit Xelion und WhatsApp Business können Unternehmen ihren Kundenkontakt noch persönlicher und zielgerichteter gestalten. Dabei spielt es keine Rolle mehr, ob ein Kunde anruft oder textet. Die gesamte Kommunikation bleibt zentral und für alle zugänglich.



Wie funktioniert die Integration?

Vereinfacht gesagt: Durch die Integration von WhatsApp Business in die Xelion-Plattform können Unternehmen nun auch über WhatsApp mit ihren Zielgruppen kommunizieren. Das bedeutet, dass neben eingehenden Chats, SMS und Anrufen auch WhatsApp Nachrichten zentral in Xelion empfangen, bearbeitet und verwaltet werden.

Zusammenarbeit CM.com

CM.com ist seit langem offizieller WhatsApp Business Provider. Die Partnerschaft mit Xelion unterstreicht die langjährige technologische Zusammenarbeit. Nach der frühen Erweiterung der Xelion-Plattform um SMS-Funktionalitäten über CM.com, die später um Trunking-Dienste erweitert wurden, ist die Integration von WhatsApp Business der nächste logische Schritt. Durch diese Partnerschaft erhalten die Kunden von Xelion Zugang zu einer noch leistungsfähigeren Kommunikationsplattform.

Die Vorteile auf einen Blick

1-zu-1-Kommunikation

Diese Integration macht es für Unternehmen noch einfacher, mit ihren Kunden direkt und persönlich über WhatsApp in Kontakt zu treten. Die App, die die meisten Menschen bereits täglich nutzen.

Alles an einem Ort

Alle eingehenden Nachrichten, egal ob sie per Telefon, SMS, Web-Chat oder WhatsApp kommen, werden an einer zentralen Stelle verwaltet. Das macht die Verwaltung der Kundenkommunikation viel übersichtlicher und effizienter.

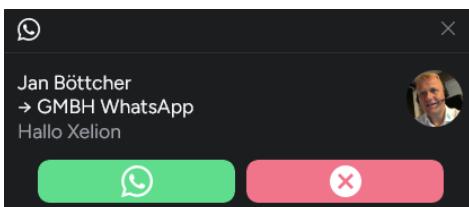
Verbesserte Kundenbetreuung

Die Integration hebt den Kundenservice auf ein neues Niveau, da Kundenanfragen schnell und gezielt beantwortet werden können.

Flexible Erreichbarkeit

Nachrichten werden nun an einzelne Endbenutzer oder Gruppen weitergeleitet. Teammitglieder können ihre Erreichbarkeit einfach anpassen, indem sie sich an- oder abmelden.

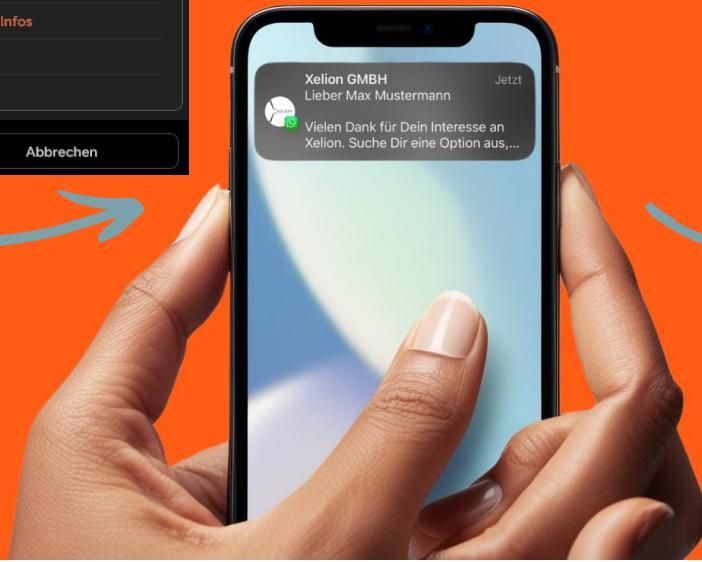
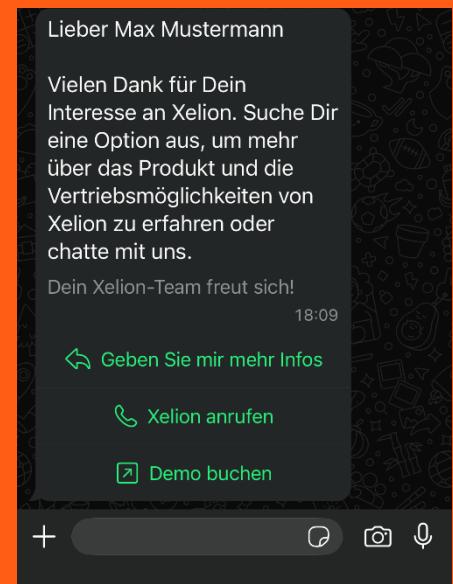
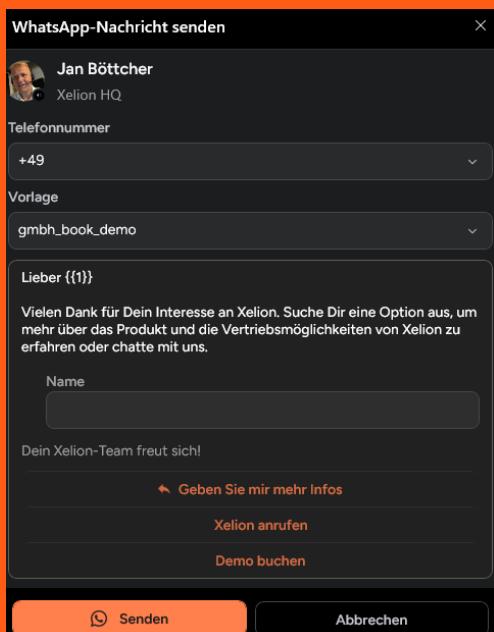
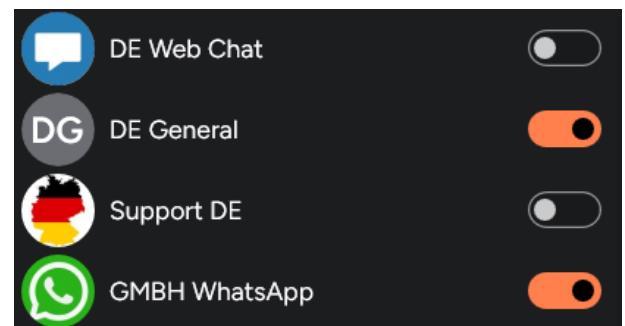
Wie funktioniert das?



Sobald ein Unternehmen seinen WhatsApp Business Account mit Xelion verknüpft hat, werden alle eingehenden WhatsApp Nachrichten direkt in einer WhatsApp Inbox angezeigt. Kundenanfragen werden empfangen und beantwortet, ohne dass die Anwendung gewechselt werden muss.

Mit einem Schieberegler, der den Xelion-Benutzern vertraut ist, können sich die Mitarbeiter für eingehende Nachrichten an- und abmelden, genauso wie sie es in Xelion für Telefongruppen tun.

Wenn eine Kundenfrage nicht beantwortet werden kann, wird der Chat mit wenigen Klicks an einen Kollegen weitergeleitet, ohne den Endkunden zu stören. So wird ein einheitliches Kommunikationserlebnis für Mitarbeiter und Kunden gewährleistet.



Zwei-Wege-Kommunikation: Nicht nur empfangen, sondern auch senden

Ein wesentlicher Bestandteil der aktualisierten Integration von WhatsApp Business mit Xelion ist die Möglichkeit, nicht nur eingehende WhatsApp-Nachrichten von Kunden zu empfangen und zu verwalten, sondern auch ausgehende Nachrichten zu versenden. Diese dynamische Zwei-Wege-Kommunikation ermöglicht es, proaktiv mit Kunden in Kontakt zu treten.

Über Xelion können Unternehmen vorab genehmigte WhatsApp-Vorlagen für ausgehende Nachrichten nutzen. Diese Vorlagen eignen sich sowohl für Marketingzwecke als auch für Kundendienstinitiativen. Egal ob es sich um neue Produkte, exklusive Werbeaktionen oder wichtige Service-Updates handelt, die Vorlagen ermöglichen Unternehmen eine strukturierte Kommunikation.

Die Vorteile der Vorlagen auf einen Blick

Beginnen Sie das Gespräch

Unternehmen können die Konversation beginnen, indem sie wichtige Informationen weitergeben oder Kunden zu einem Dialog einladen. Dies erhöht das Engagement und verbessert die Kundenbeziehung.

Gezieltes Marketing

Mit der Möglichkeit spezifischer Vorlagen werden Marketingbotschaften besser auf die Bedürfnisse und Vorlieben der Kunden zugeschnitten, was die Wirksamkeit von Kampagnen erhöht.

Effiziente Kundenbetreuung

Unternehmen senden proaktiv Aktualisierungen zu Aufträgen, Terminen oder anderen relevanten Serviceankündigungen, um Kunden auf dem Laufenden zu halten und die Anzahl der eingehenden Serviceanfragen zu reduzieren.

Praktische Umsetzung

Die Einrichtung von Vorlagen in Xelion ist einfach. Unternehmen können selbst Vorlagen erstellen und an Xelion übermitteln. Die Vorlagen werden zur Freigabe an Meta weitergeleitet. Eine Rückmeldung erfolgt, wenn sie verwendet werden können. Beim Onboarding werden drei Vorlagen erstellt und es besteht die Möglichkeit, monatlich eine zu ändern oder eine weitere hinzuzufügen.

Die Vorteile für den Endkunden im Überblick.

Die Vorteile für den Endkunden auf einen Blick

Komfort und Erreichbarkeit

Kunden interagieren mit Unternehmen über eine App, die sie bereits kennen und der sie vertrauen, was die Hemmschwelle zur Interaktion senkt. Dies erleichtert es ihnen, Hilfe zu suchen.

Schnellere Reaktionszeiten

Die Integration sorgt für schnellere Antwortzeiten, so dass die Kunden nicht lange auf die Beantwortung ihrer Anfragen warten müssen. Das steigert die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen.

Einheitliche Kommunikation

Die Kunden profitieren von einem einheitlichen Kommunikationserlebnis, unabhängig davon, welchen Kanal sie nutzen. Dies garantiert eine nahtlose Erfahrung, egal ob sie sich für Telefon, SMS, Webchat oder WhatsApp entscheiden.

Proaktive Aktualisierungen und Information

Kunden schätzen es, proaktiv über ihre Anfragen oder Einkäufe informiert zu werden und relevante Informationen über Produkte und Dienstleistungen zu erhalten, die für sie von Interesse sein könnten.



Vorteile für Kunden und Kundenservice

Die Integration von WhatsApp in Xelion erhöht die Effizienz der Kundenservice-Teams, da die gesamte Kommunikation auf einer Plattform zentralisiert wird. Dadurch können Serviceteams schneller auf Kundenanfragen reagieren, was direkt zu einer höheren Kundenzufriedenheit und -bindung beiträgt. Durch den Zugriff auf die Kundenhistorie und -präferenzen können die Teams einen personalisierten Service anbieten, der die Kundenerfahrung verbessert. Einigen Kunden kann am besten über WhatsApp geholfen werden, während andere lieber zum Telefonhörer greifen. Als Unternehmen können Sie jetzt beides kombinieren und Ihren Kunden schneller und besser helfen!

Zusammenfassung

Die Integration von WhatsApp Business mit Xelion ist nicht nur eine Möglichkeit, eingehende Nachrichten effizient zu verwalten, sondern auch eine leistungsstarke Plattform für die ausgehende Kommunikation. Mit der Möglichkeit, sowohl reaktiv als auch proaktiv mit Kunden zu kommunizieren, erhalten Unternehmen die Flexibilität und die Tools, die sie benötigen, um einen hervorragenden Kundenservice und effektives Marketing zu bieten. Das Ergebnis ist ein engagierterer und zufriedenerer Kundenstamm und ein stärkeres und reaktionsfähigeres Markenerlebnis.

