



PRODUKTÜBERBLICK

Unterstützen Sie Ihre Kunden – direkt auf Ihrer mobilen App, Webseite und Community

Die Herausforderung

INEFFIZIENTE WORKFLOWS UND PERSONALRESSOURCEN

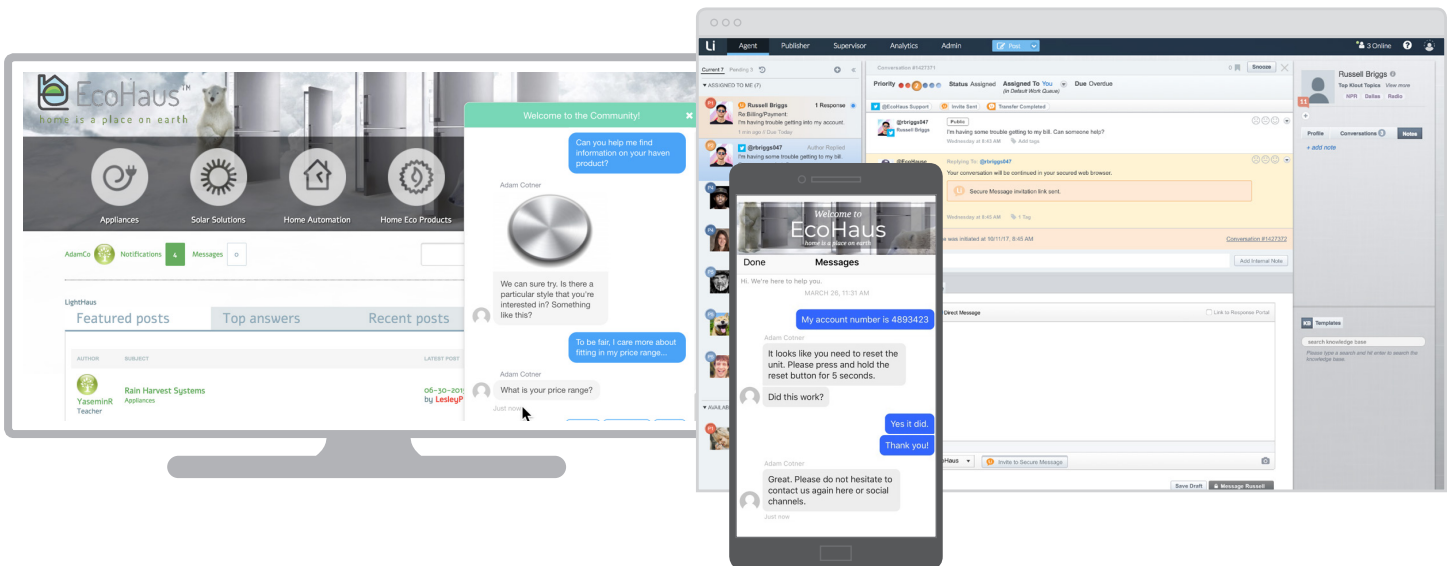
Viele Unternehmen müssen heute hunderttausende digitale Konversationen gleichzeitig führen (von denen sich viele über eine geraume Zeit erstrecken). Dies erfordert eine Optimierung der internen Workflows, um den Ansturm über die verschiedenen Kanäle bewältigen zu können. Diese kanalübergreifenden Unterhaltungen stellen eine große Herausforderung dar, auf die Sie Ihren Focus legen sollten. Durch Standardisierungsprozesse kann die Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöht werden, wenn diese mehrere Kanäle verwalten – mit einem viel besseren Resultat, als wenn diese jeden Kanal einzeln erlernen und im Auge behalten müssten.

FRAGMENTIERTE KUNDENSICHT UND LEISTUNGSMESSUNG

Kunden wollen möglichst schnell und einfach mit einem Unternehmen kommunizieren. Wenn eine Firma verschiedene Tools zur Verwaltung all dieser Interaktionen auf den unterschiedlichsten Kanälen verwendet, besteht die Gefahr, den Überblick über den Konversationsverlauf und die zugehörigen Profile zu verlieren. Noch schwieriger ist die Evaluierung, Bewertung und Messung der einzelnen Kanäle und Mitarbeiter, wenn all dies über mehrere Tools hinweg geschieht.

ENTTÄUSCHTE KUNDENERWARTUNGEN

Kunden erwarten sich, quer über all ihre Geräte und Kanäle hinweg überall und jederzeit mit Ihnen interagieren zu können. Die tägliche Kommunikation mit Freunden und Familie ist schließlich auch nicht auf ein Medium beschränkt – und für Supportanfragen erwarten Ihre Kunden dieselbe Wahlfreiheit. Unternehmen, die in ihrem Dialog mit Kunden jedes Mal von vorne beginnen ohne diesen zu personalisieren, verpassen eine große Chance, sich von der Konkurrenz abzuheben und die Sympathie für Ihre Marke zu steigern.



Die Lösung

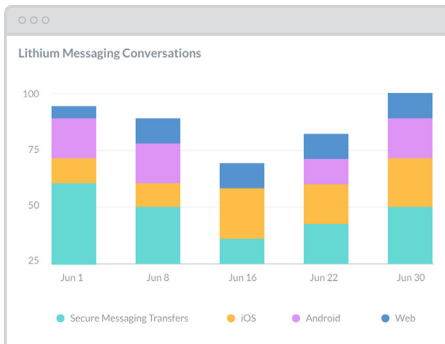
Durch den Lithium Messenger können Sie private Unterhaltungen direkt auf all Ihren digitalen Unternehmenskanälen, wie z.B. Ihrer Website, der mobilen App und der Community durchführen.

So können wir Ihnen helfen

Mit Lithium Messenger können Sie mit Kunden direkt auf Ihrer App und Website interagieren, Unterhaltungen effektiver bearbeiten und die positiven Auswirkungen daraus über mehrere digitale Kanäle hinweg evaluieren.

ZENTRALE UND NAHTLOSE VERWALTUNG DER KUNDENINTERAKTIONEN

- Betreuen Sie Kunden individuell mithilfe von plattformübergreifendem Messaging auf Ihrer Website, Ihrer App, SMS, Facebook Messenger, Twitter, Ihrer Community, WeChat und mehr
- Messen Sie Ihre Performance und sehen Sie sich umfassende Auswertungen aller Kundeninteraktionen auf einem einzigen Dashboard an
- Verringern Sie die Schulungszeit Ihrer Mitarbeiter durch eine einheitliche Benutzeroberfläche – davon profitieren vor allem Mitarbeiter, die in verschiedenen Bereichen eingesetzt werden.



PERSONALISIERTES ERLEBNIS

- Geben Sie dem Erscheinungsbild Ihrer plattformübergreifenden Web- oder mobilen Messaging- Umgebung ein neutrales Aussehen
- Vermeiden Sie lange Anlaufzeiten durch dokumentierte SDKs für Android, iOS und Web
- Volle Integration mit Ihrem CRM wie Salesforce, Microsoft Dynamics und Zendesk

OPTIMIEREN SIE DIE VORTEILE VON PLATTFORMÜBERGREIFENDEM MESSAGING MIT SYNCHRONEN KUNDENERWARTUNGEN

- Führen Sie Unterhaltungen über verschiedene Geräte hinweg – Sie können eine Konversation auf dem Computer beginnen und über die mobile App fortführen
- Markieren Sie eingehende Nachrichten automatisch, um die Quelle (z. B. In-App, Facebook, Website usw.) oder das Thema anzugeben, was die spätere Bearbeitung und Auswertung erleichtert
- Priorisieren und leiten Sie Nachrichten je nach Quelle, Stichwort, Verfasser und mehr weiter und reagieren Sie dadurch fast in Echtzeit
- Zeigen Sie Ihren Kunden mittels Symbolen an, dass Ihre Mitarbeiter gerade dabei sind, Ihnen zu antworten

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Lithium Ihnen helfen kann, ein sichereres und nahtloseres Kundenerlebnis über alle digitalen Kanäle hinweg zu bieten, kontaktieren Sie bitte Ihren Lithium-Kundenbetreuer oder besuchen Sie uns auf lithium.com.