



PRODUKTÜBERSICHT

Sicherer Kundensupport direkt auf Ihren sozialen Kanäle - selbst wenn dafür private Daten erforderlich sind

Die Herausforderung

Verbraucher wenden sich bei Supportanfragen zunehmend an die sozialen Medien. IDC prognostiziert, dass bis 2019 80 % der Weltbevölkerung die sozialen Netzwerke als erste Anlaufstelle für Kundendienstangelegenheiten verwenden wird. Trotz dieser Prognose kämpfen viele Unternehmen immer noch damit, ihre sozialen Kanäle in voll funktionsfähige Servicestellen umzubauen. Warum?

SICHERHEIT UND COMPLIANCE

Eine besondere Herausforderung stellt für Unternehmen das Sammeln, Überprüfen und Schützen privater Daten dar. Kontonummern oder Geburtsdaten sind jedoch für die Lösung vieler Supportanliegen, die über soziale Kanäle eingehen, erforderlich. Nur allzu oft müssen Unternehmen ihre Kunden deshalb an ihren Telefon- oder E-Mail-Support verweisen, um eine Identitätsprüfung durchzuführen und persönliche Daten sicher abfragen zu können. Für das Unternehmen erhöht das die Personalkosten, während für den Kunden ein solch fragmentiertes Erlebnis frustrierend ist.

DATENKONTROLLE

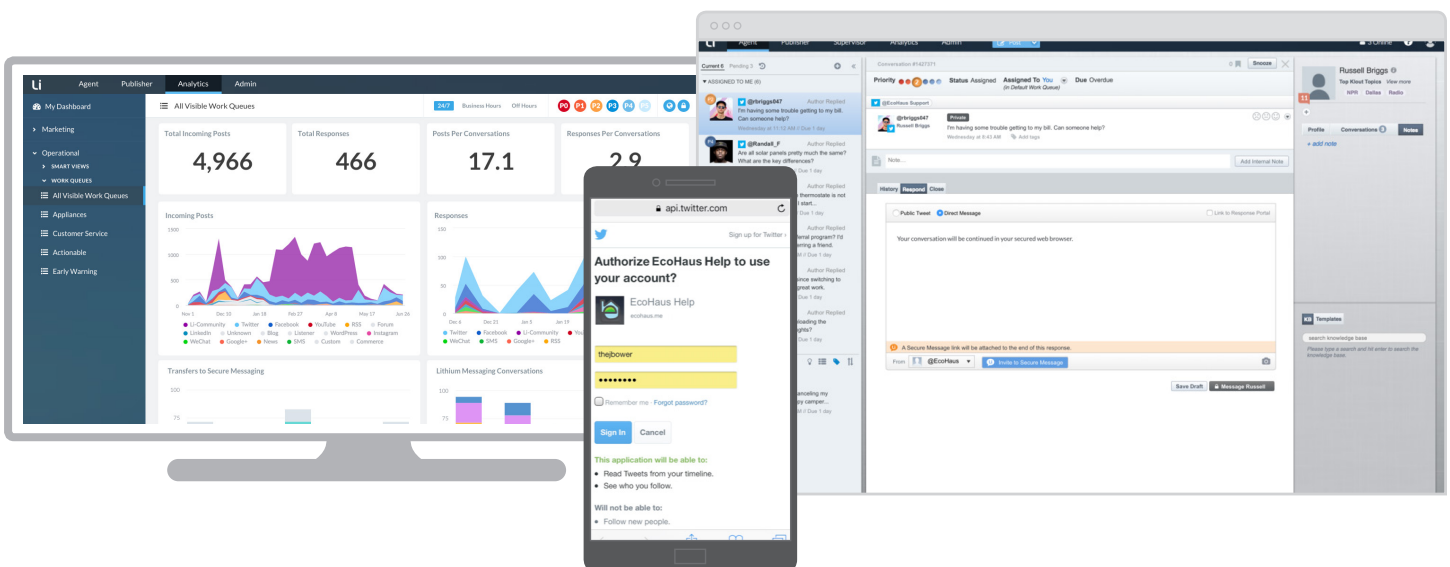
Privat bedeutet nicht immer vollkommen privat. Jegliche auf den sozialen Medien durchgeführte Kommunikation, inklusive Privat- oder Direktnachrichten, unterliegt den Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien des jeweiligen sozialen Netzwerkes. Daher können Unternehmen nicht immer die Kontrolle oder den Schutz bieten, der für ihre eigenen Daten erforderlich wäre (geschweige denn für die übermittelten Daten der Kunden).

SOZIALES SILO

Um soziale Medien zu einem vollwertigen Supportkanal umwandeln zu können, müssen Kundenanliegen jedoch ohne Umweg über den Telefon- oder E-Mail-Support gelöst werden können. Darüber hinaus sollten Workflows und Analysetools für die soziale Medien denen Ihrer anderen digitalen Kanäle, wie mobiles Messaging und Web-Chat, angepasst werden.



In der Vergangenheit musste Sprint alle über die sozialen Medien eingehenden Kundenanfragen, welche die Abfrage von vertraulichen Kundendaten erforderten, auf eine telefonische Kontaktaufnahme verweisen. **Mit Lithium Messaging konnte Sprint die Anzahl solcher Telefonate um 77 % verringern und die Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern.**



Die Lösung

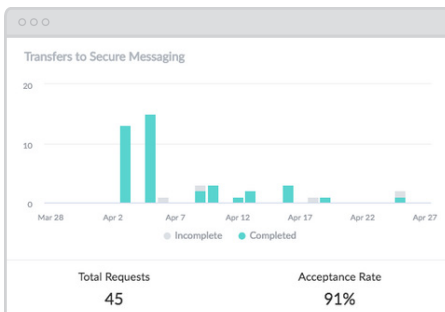
Lithium Messaging ist eine komplett vom Unternehmen gesteuerte Messaging-Lösung für einen bahnbrechenden, digitalen Kundendienst. Durch Lithium Messaging verwalten Sie die Konversationen mit Ihren Kunden sicher, nahtlos und effizient.

So helfen wir Ihnen

Lithium ist die führende Lösung für Ihren digitalen Kundendienst. Sie vereint digitale Kanäle, um ein nahtloses Kundenerlebnis zu schaffen. Mit Lithium Messaging können Sie eine Vielzahl an Unterhaltungen sicher und nahtlos bearbeiten, Ihre Teams vollständig operationalisieren und vereinheitlichen, und sich Ihre erfolgreichen Bemühungen auch gleich in Form von harten Zahlen und Statistiken auswerten lassen.

VERIFIZIEREN DER VERBRAUCHERIDENTITÄT, UM PERSÖNLICHE ANLIEGEN ZU LÖSEN

- Überprüfen Sie die Identität Ihrer Kunden schnell und sicher über einen individualisierten Link
- Definieren Sie die Parameter, die für die Identitätsprüfung eines Kunden erforderlich sind, wie z. B. eine Kontonummer oder die Log-In-Daten für den jeweiligen sozialen Kanal
- Erfassen Sie persönliche Daten durch eine verschlüsselte Sitzung vollkommen sicher



SEIEN SIE DER HERR ÜBER IHRE DATEN UND SCHAFFEN SIE EIN DURCHGÄNGIGES KUNDENERLEBNIS

- Speichern Sie persönliche Kundendaten unter Wahrung der Compliance Richtlinien
- Bieten Sie eine personalisierte, auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Messaging-Umgebung
- Kommunizieren Sie auf dem vom Kunden bevorzugten Kanal, ohne auf Telefon oder E-Mail ausweichen zu müssen

ZENTRALE VERWALTUNG IHRER KUNDENINTERAKTIONEN

- Betreuen Sie Ihre Kunden individuell mithilfe von asynchronem Messaging auf digitalen Kanälen wie SMS, Facebook Messenger, Web Chat, mobilem Messaging, Twitter und mehr
- Analysieren Sie Ihre Performance und rufen Sie umfassende Statistiken und Workflows auf einem zentralen Dashboard ab
- Behalten Sie alle wichtigen Informationen zu einem Kundenprofil im Blick, inklusive vergangener Unterhaltungen – alles integriert in Ihr CRM
- Priorisieren Sie eingehende Nachrichten und leiten Sie diese an die zuständigen Mitarbeiter weiter

Weitere Informationen

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