



BE CLOUD
Solutions for innovation



WhatsApp

**WhatsApp Business Account
& BeInContact integration**





BeCloud è Solutions Provider di WhatsApp

WhatsApp, la più grande piattaforma di chat sociale al mondo, ha annunciato che WhatsApp Business è ora disponibile a tutte le aziende per comunicare direttamente con i propri clienti. In questo modo le società ottengono così l'accesso a **2 miliardi di utenti** che utilizzano la piattaforma attivamente.

BeCloud come Solution Provider delle soluzioni aziendali di WhatsApp è entusiasta di abilitare l'integrazione per un'esperienza di messaggistica ancora più ricca. Grazie alle API rese disponibili, le aziende potranno facilmente inviare/ricevere messaggi senza dover gestire la complessità del software WhatsApp Enterprise e senza doversi preoccupare di ospitare, ridimensionare o gestire gli aggiornamenti.

Oggi, infatti, i clienti vogliono connettersi con le aziende in modo sempre più rapido e semplice utilizzando il canale a loro più congeniale e nel quale si sentono maggiormente a loro agio. Con WhatsApp e agli altri canali digitali resi disponibili da BeCloud Solutions potrai creare una **Customer Experience ancora più veloce ed accattivante**.

Amplia la tua offerta e rendi la tua comunicazione globale



1,5 miliardi di utenti

Più di 1,5 miliardi di persone utilizzano attivamente WhatsApp ogni mese



180 paesi nel mondo

WhatsApp è utilizzato attivamente in 180+ paesi nel mondo



60 lingue disponibili

WhatsApp è disponibile in 60 lingue per un'esperienza cliente globale

WHATSAPP BUSINESS: Rivoluzione il modo di comunicare con i tuoi clienti



INBOUND | Supporto al cliente

Per ogni conversazione aperta dai tuoi clienti avrai a disposizione 24h dal loro ultimo messaggio per inviare una risposta. Attivare WhatsApp Business nel tuo servizio di Customer Service ti permetterà di:

- Assistere i clienti, fornendo un supporto rapido tramite conversazioni in tempo reale
- Ricevere avvisi, aggiornamenti, feedback immediati dai tuoi clienti
- Attivare gruppi di conversazioni con esperti per problemi che richiedono una terza parte
- Gestire criticità con maggiore rapidità

OUTBOUND | Notifiche

Raccogli il consenso dai tuoi clienti per essere contattati su WhatsApp e inizia ad interagire con loro, potrai così inviare:

- Promemoria su consegne, ordini o appuntamenti
- Informazioni sui propri servizi finanziari e non solo
- Notifiche di consegna materiali e logistica
- Disponibilità di prodotti in magazzino
- Notifiche in real-time sul tracking della spedizione e acquisto





WHATSAPP BUSINESS: Rivoluzione il modo di comunicare con i tuoi clienti

Attraverso l'integrazione tra la nostra piattaforma 100% Cloud di Customer Engagement Omnicanale, BelnContact e l'app di messaggistica più popolare al mondo, whatsapp Business, potrai rendere disponibile ai tuoi clienti una piattaforma a loro familiare per rimanere in contatto con la tua azienda. WhatsApp Business ti permetterà di intrattenere comunicazioni migliori con i tuoi clienti, ovunque essi siano, rispondendo in maniera veloce e affidabile alle loro domande e assistendoli proattivamente durante i loro acquisti. Migliorare il tuo servizio di customer Service ti permetterà di ottenere un maggior tasso di fidelizzazione che si convertirà in una relazione più duratura.



Invia file audio, video, e immagini per migliorare l'esperienza multimediale e fornire dei processi più rapidi e di qualità.

Inoltre invia e ricevi istantaneamente documenti per chiudere contratti, visualizzare brochure, manualistica e molto altro ancora.



WHATSAPP BUSINESS e BeInContact: Esempio pratico di conversazione tra cliente ed operatore

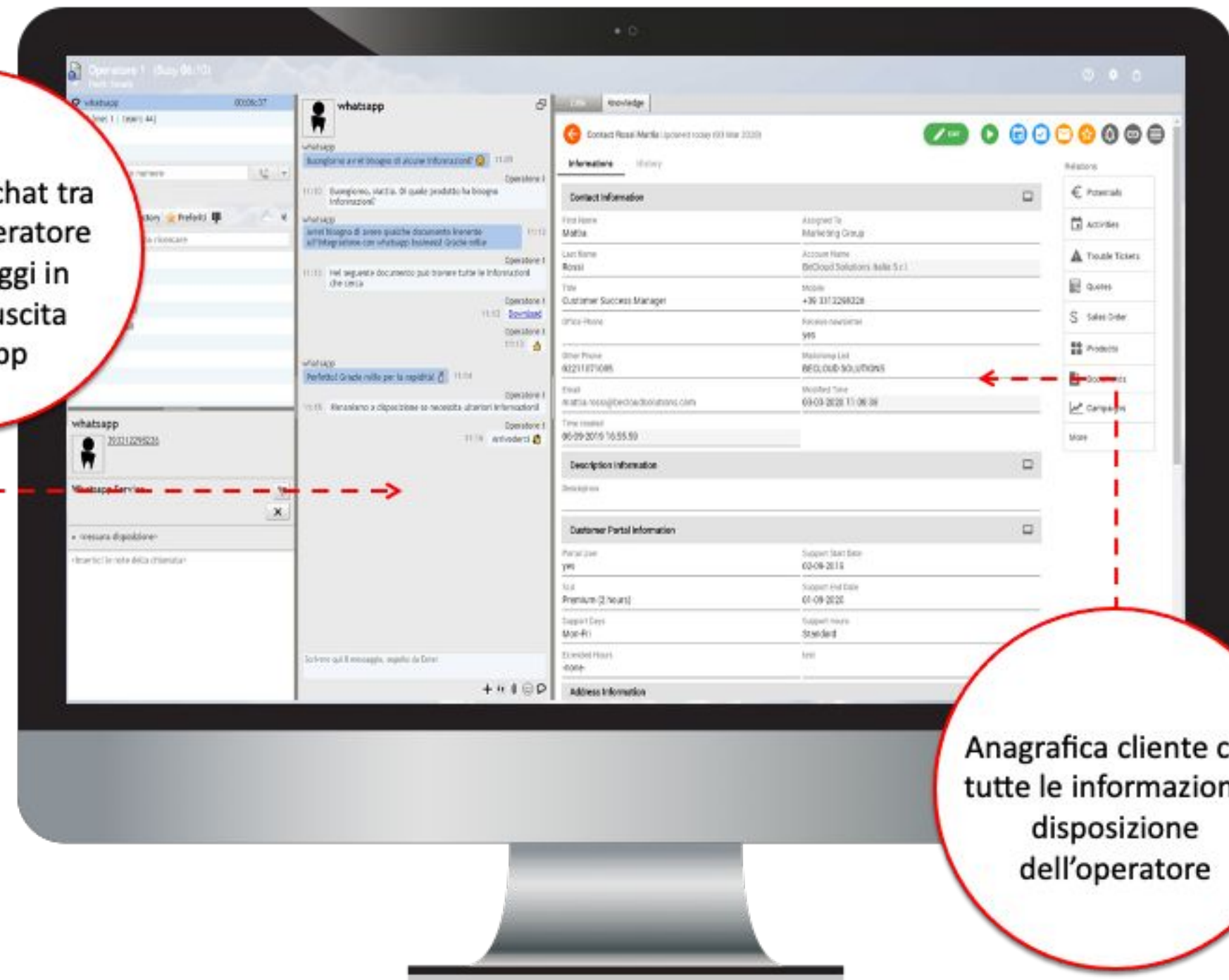


BEINCONTACT + WhatsApp



Cliente

Interazione chat tra
cliente e operatore
con messaggi in
entrata e uscita
whatsapp



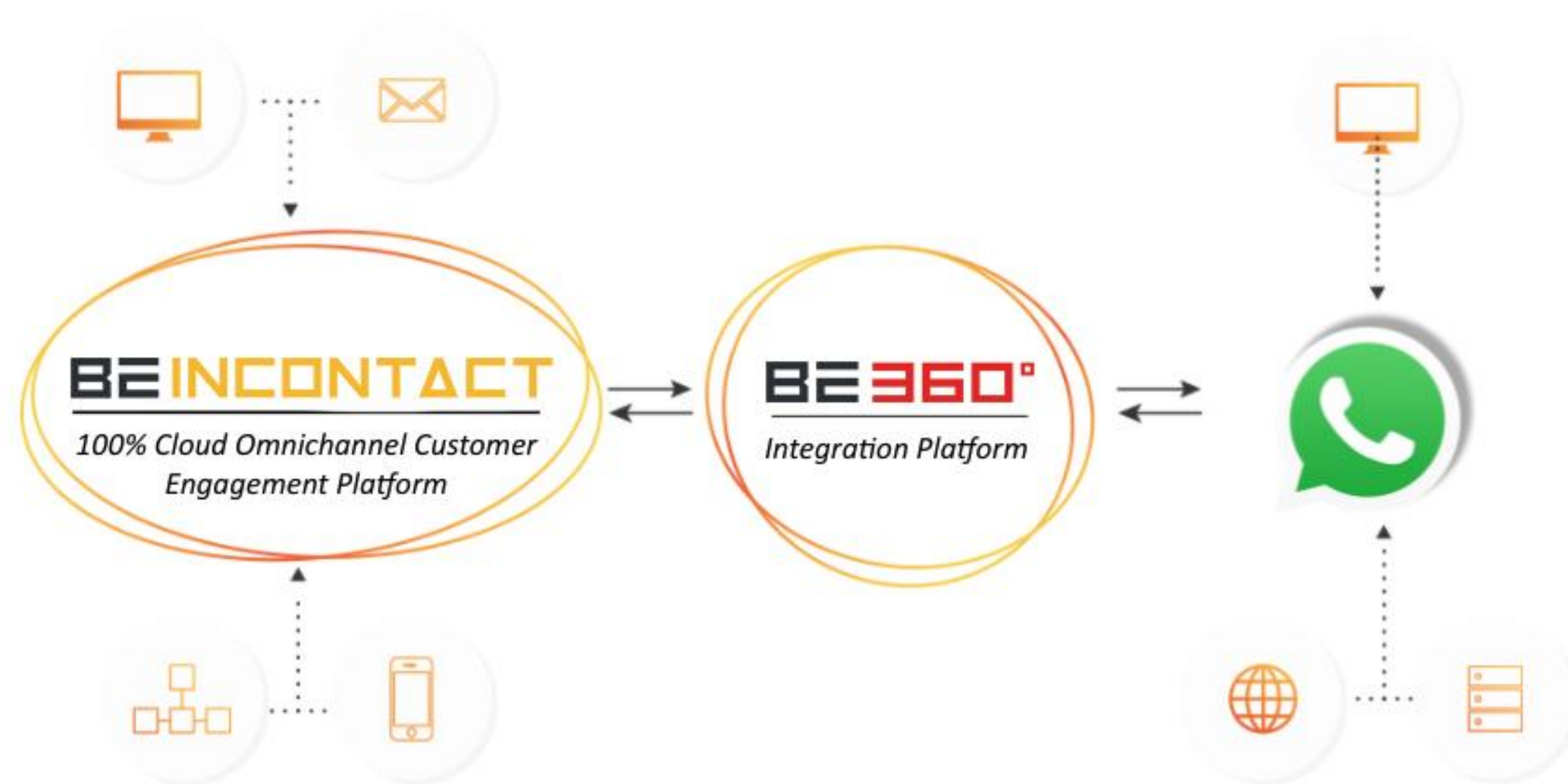
Anagrafica cliente con
tutte le informazioni a
disposizione
dell'operatore

Operatore

WHATSAPP BUSINESS & BeInContact: Unica piattaforma per gestire i tuoi clienti



Grazie a **BeInContact**, la **piattaforma di Customer Engagement 100% Cloud Omnicanale** di **BeCloud Solutions** potrai collegare i tuoi numeri mobili, fissi o verdi ad un account WhatsApp Business e gestire il tuo profilo direttamente dalla piattaforma (informazioni di contatto, email, link, orari di apertura, ecc.). Gestire WhatsApp insieme a tutti gli altri canali digitali consente di massimizzare l'esperienza agente, evitando gestione di diversi canali su più sistemi, permettendo di spostare la discussione da un canale all'altro e lasciando sempre la preferenza di contatto ai tuoi clienti. Con WhatsApp e agli altri canali digitali disponibili potrai creare così una **Customer Experience sempre più veloce ed accattivante**.



La piattaforma BeInContact con i suoi sistemi di **ACD** e **IVR**, fornisce i dati in un unico punto di raccolta e grazie ad algoritmi molto complessi gestisce processi di routing e di coda per tutti i tipi di contatto, inclusi chiamate telefoniche, videochiamate, WhatsApp, email, fax, SMS, segreterie telefoniche, chatbot e social network.

Inoltre, tutto viene costantemente monitorato grazie a specifici tool per il controllo in tempo reale di tutte le risorse del Contact Center: operatori, code, servizi, ecc. in qualsiasi luogo.

OLTRE A WHATSAPP BUSINESS: Una piattaforma di comunicazione completa



La nostra piattaforma di Customer Engagement 100% Cloud omnicanale **BeInContact**, tramite un unico accesso, garantisce la fruizione, oltre a **WhatsApp**, anche di altri canali di messaggistica come SMS, Facebook Messenger, Telegram, Twitter, WeChat, Viber, posta elettronica ed altro ancora.

Se i clienti non possono essere raggiunti tramite WhatsApp, saranno raggiunti automaticamente tramite SMS, così riceveranno sempre i vostri messaggi.

La piattaforma altamente affidabile e scalabile è in continua evoluzione al fine di garantire sempre una comunicazione aziendale a prova di futuro.



PRINCIPALI BENEFICI E CARATTERISTICHE



Miglior efficienza e soddisfazione

Utilizzando il canale che preferisco i tuoi clienti, migliori la CX.



Deployment rapido

In pochi giorni sei subito operativo con BelnContact integrato al tuo account WhatsApp Business.



Analizza le performance

Monitora in tempo reale i dati delle conversazioni, la produttività degli agenti ed i volumi gestiti.



Costruzione dei template

Crea modelli di messaggio personalizzabili e utilizzabili in qualsiasi momento.



Storico chat clienti

Conserva le conversazioni, recupera le informazioni e i documenti in pochissimo tempo.



Riduzione dei costi

Utilizza il canale WhatsApp per ridurre i costi del traffico telefonico



Condivisione file multimediali

Rendi più smart il tuo servizio clienti: invia e ricevi video, foto, documenti e altro ancora.



Facilità d'uso

L'Intuitiva interfaccia di BelnContact rende gli operatori e i supervisori operativi e produttivi velocemente



E altro ancora...

Migliora la conversion delle campagne;
Minori tassi di recall e apertura casi;
Aumento della fidelizzazione

Grazie!



Hai bisogno di un preventivo o di qualche informazione? Contattaci dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 o inviaci un'email ti risponderemo il prima possibile.

 **TELEFONO:** +39 02-21071005

 **EMAIL:** sales@becloudsolutions.com

www.becloudsolutions.com

