BECLOUD
Solutions for innovation

WhatsApp Business

Raggiungi i tuoi clienti attraverso WhatsApp e il canale Voce integrati a BeInContact

Meta

WhatsApp Business

La piattaforma del futuro

- BeCloud è WhatsApp Business Provider. Grazie alla nostra consulenza e alle API rese disponibili, le aziende potranno facilmente comunicare con i loro clienti con un'unica piattaforma all-in-one, utilizzando diversi canali di comunicazione.

- Soddisfa le esigenze dei tuoi clienti sul loro canale preferito per aumentare la fidelizzazione e creare una **Customer Experience veloce e accattivante.**

- Un servizio altamente personalizzabile in grado di essere utilizzato in diversi settori, siano essi **Marketing, Sales** oppure **Customer Service.**

2 miliardi di utenti

Più di 2 miliardi di utenti utilizzano attivamente WhatsApp

180 paesi

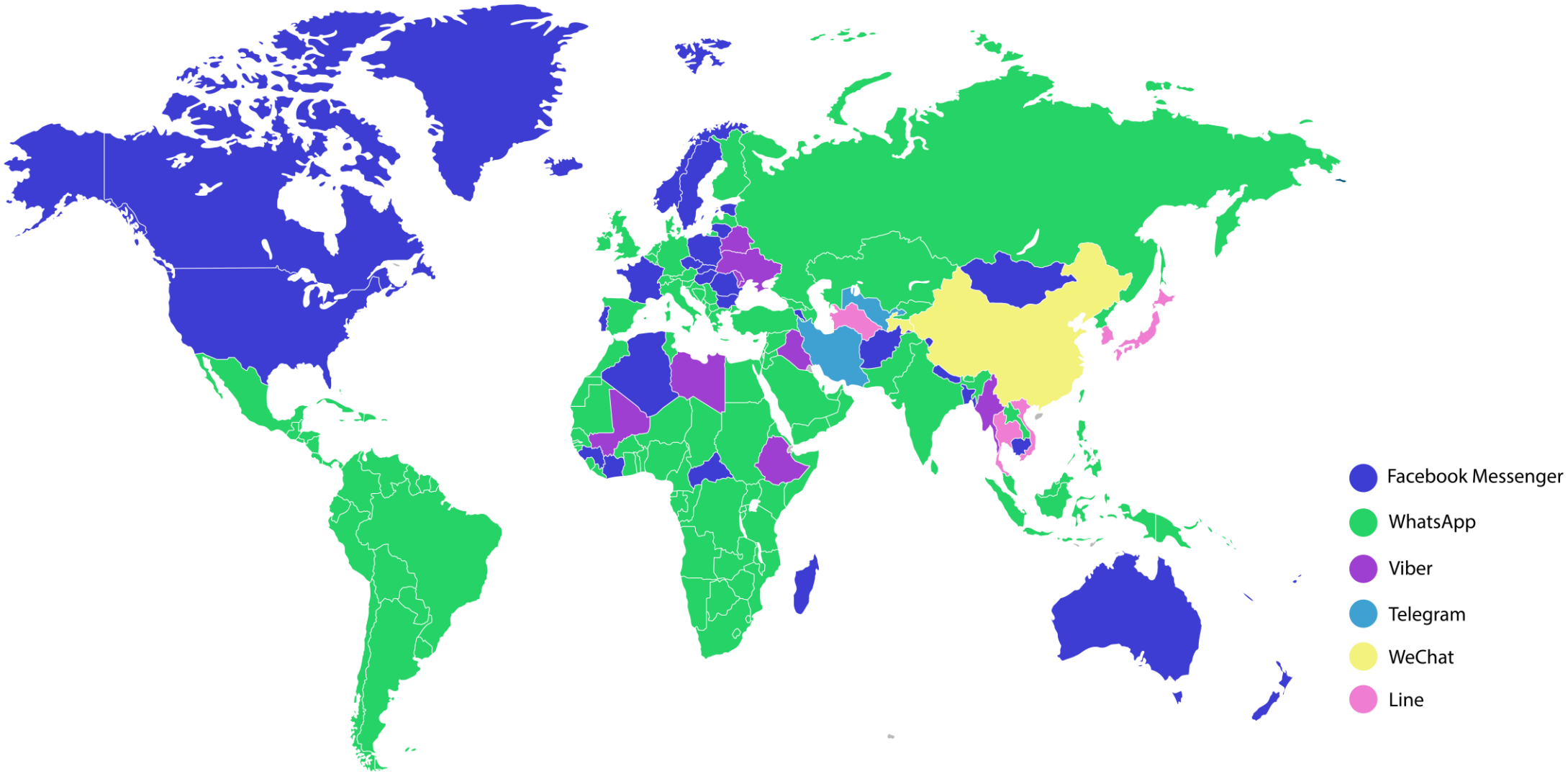
WhatsApp è utilizzato attivamente in 180+ paesi nel mondo

60 lingue disponibili

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

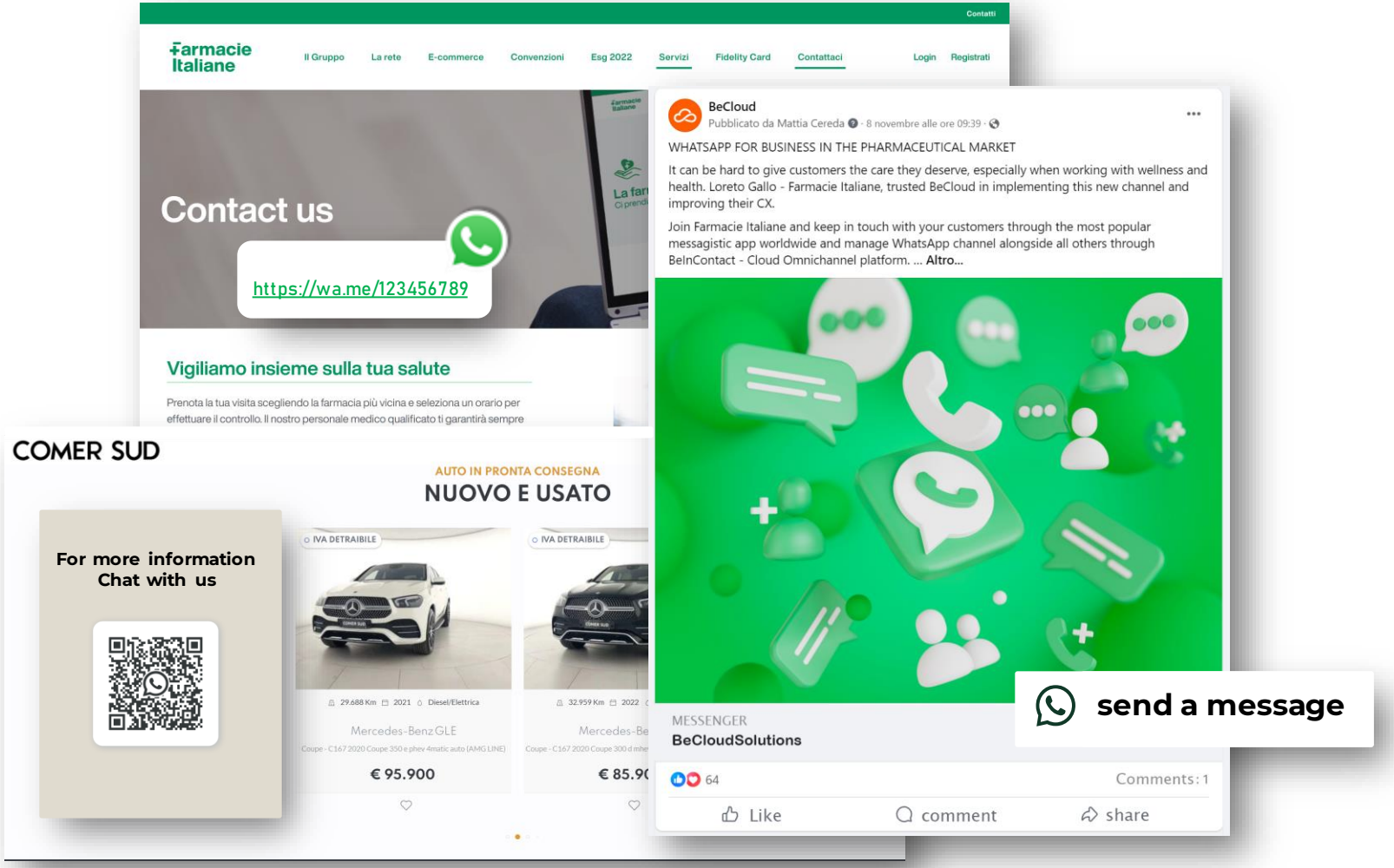
Presenza Globale di WhatsApp

Le società che usufruiscono della piattaforma hanno accesso a **2 bilioni di utenti** che utilizzano WhatsApp attivamente.



Interagisci coi tuoi clienti attraverso i touchpoints

- IVR
- Sito web
- In-App
- QR codes
- Link "Click to chat"
- Meta ADs



WhatsApp & Voce

Insieme, per una miglior Customer Experience

Grazie a BeCloud hai la possibilità di creare account collegati alle numerazioni mobili e fisse. Con BeInContact **la nostra soluzione 100% Cloud Contact Center,** potrai gestire WhatsApp Business ed il canale voce assieme, all'interno del tuo Call Center.

Benefici:

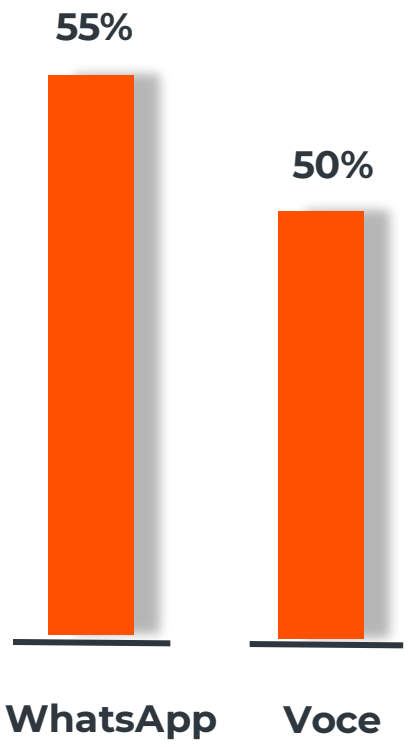
- **Unica interfaccia web.**
Gestire tutti i tuoi canali di comunicazione non è mai stato così facile.

- **Ottimizzazione delle operazioni quotidiane.**
L'operatore troverà in anagrafica tutte le informazioni del cliente grazie all'integrazione con il tuo CRM.

- **Esperienza personalizzata.**
Aumenta il tasso di fidelizzazione dei tuoi clienti diminuendo i costi.

Aumento dell' interazione sui canali

2021 vs 2022



Template

Le aziende possono utilizzare WhatsApp for Business per fare 3 tipologie di Campagne Outbound: Utility, Autenticazione e Marketing.

Con la nostra esperienza siamo in grado di accompagnarti in ogni passaggio; dall'approvazione dei messaggi personalizzati, all'invio dei template ai vostri clienti.

UTILITY

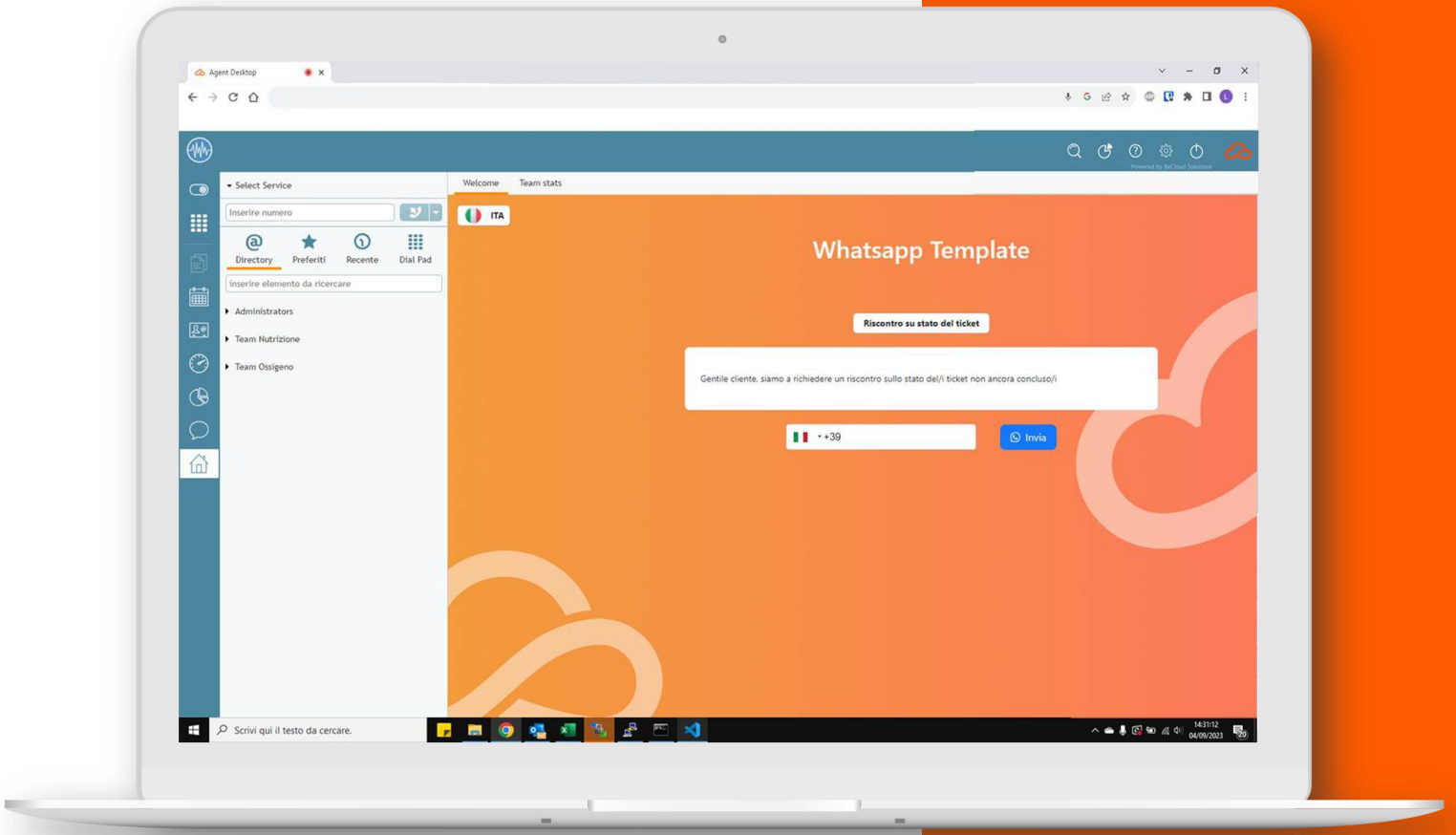
Assistere i clienti con richieste o transazioni specifiche, fornendo aggiornamenti sulle transazioni in corso, inviando notifiche, post-acquisto o estratti conto ricorrenti.

AUTENTICAZIONE

Autenticare gli utenti utilizzando codici di accesso unici, che posso essere richiesti in un processo di login a più fasi, come la verifica e il recupero dell'account.

MARKETING

Aggiornamenti promozionali o informativi e inviti ai clienti a intraprendere azioni. Tutte le conversazioni che non rientrano nelle categorie utility o autenticazione sono conversazioni di marketing.



WHATSAPP USE CASES

Conversation categories use cases

MARKETING

- Promote new product/service offers
- Offer seasonal promotions and discounts
- Send personalized offers based on segmentation
- Share product recommendations
- Send back-in-stock alerts
- Inform on loyalty points
- Send cart abandonment notifications
- Promote appointment booking
- Share onboarding guides
- Promote subscriptions
- Circulate satisfaction surveys
- Deliver newsletters

UTILITY

- Send order/purchase confirmations
- Issue e-receipts
- Send appointment reminders
- Share delivery notifications/shipping updates
- Dispatch refund notifications
- Send subscription confirmations
- Share account balance updates
- Deliver recurring billing statement

AUTHENTICATION

- Deliver security codes
- Share account verification codes
- Dispatch account recovery codes
- Send one-time passwords

SERVICE

- Answer customers FAQ
- Share nearby stores information
- Provide support during the purchase
- Manage order inquiries
- Help customers with complaints
- Answer billing inquiries
- Manage returns, refunds and exchange requests
- Answer delivery inquiries
- Provide personalized service per customer segments
- Help with appointment booking
- Enable delivery location tracking

BUSINESS-INITIATED CONVERSATIONS

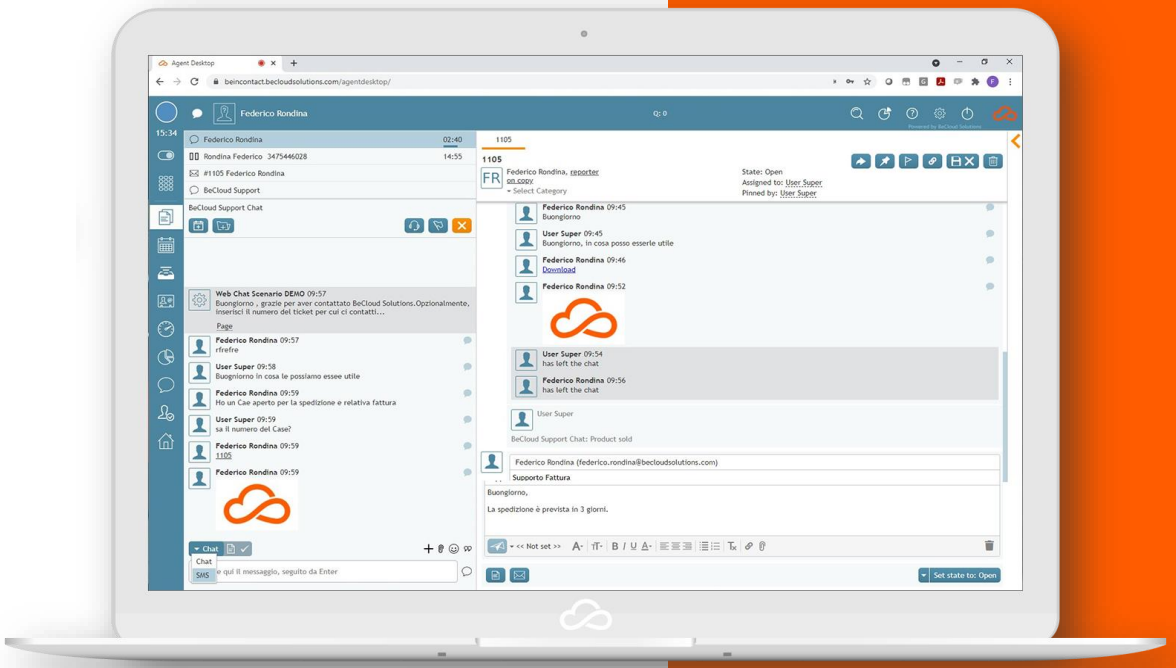
USER-INITIATED

BEINCONTACT

Cloud Call Center Software

BeInContact è una **piattaforma Multi-Tenant Omnicanale**. È possibile configurare innumerevoli canali di comunicazione e l'interazione, su ogni canale, è gestita su di un'unica interfaccia Agent Desktop.

Utilizzando l'Agent Desktop di BeInContact l'operatore potrà gestire le interazioni provenienti da vari servizi, utilizzando la **barra telefonica** con relativi tasti di controllo chiamata, ed avrà la possibilità di utilizzare le più moderne ed innovative tecnologie di integrazione voce-dati.



SOCIAL | EMAIL | CALENDAR | MESSENGER

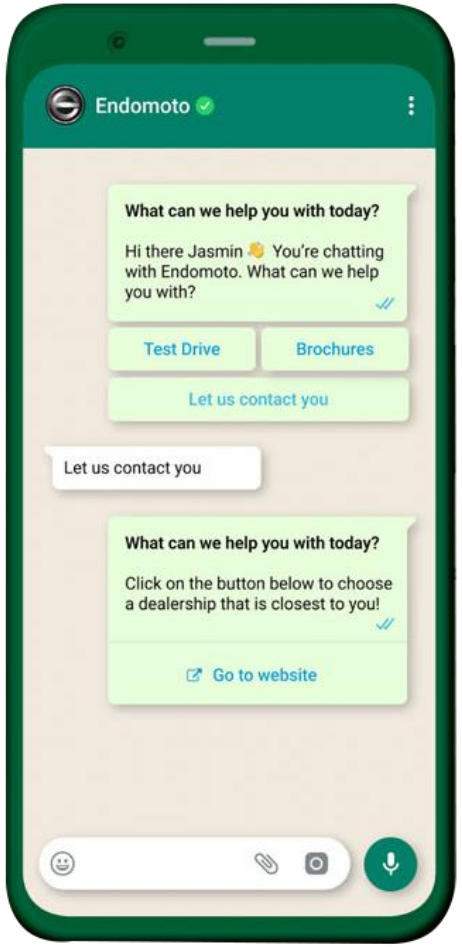
WhatsApp, Microsoft Teams, LINE

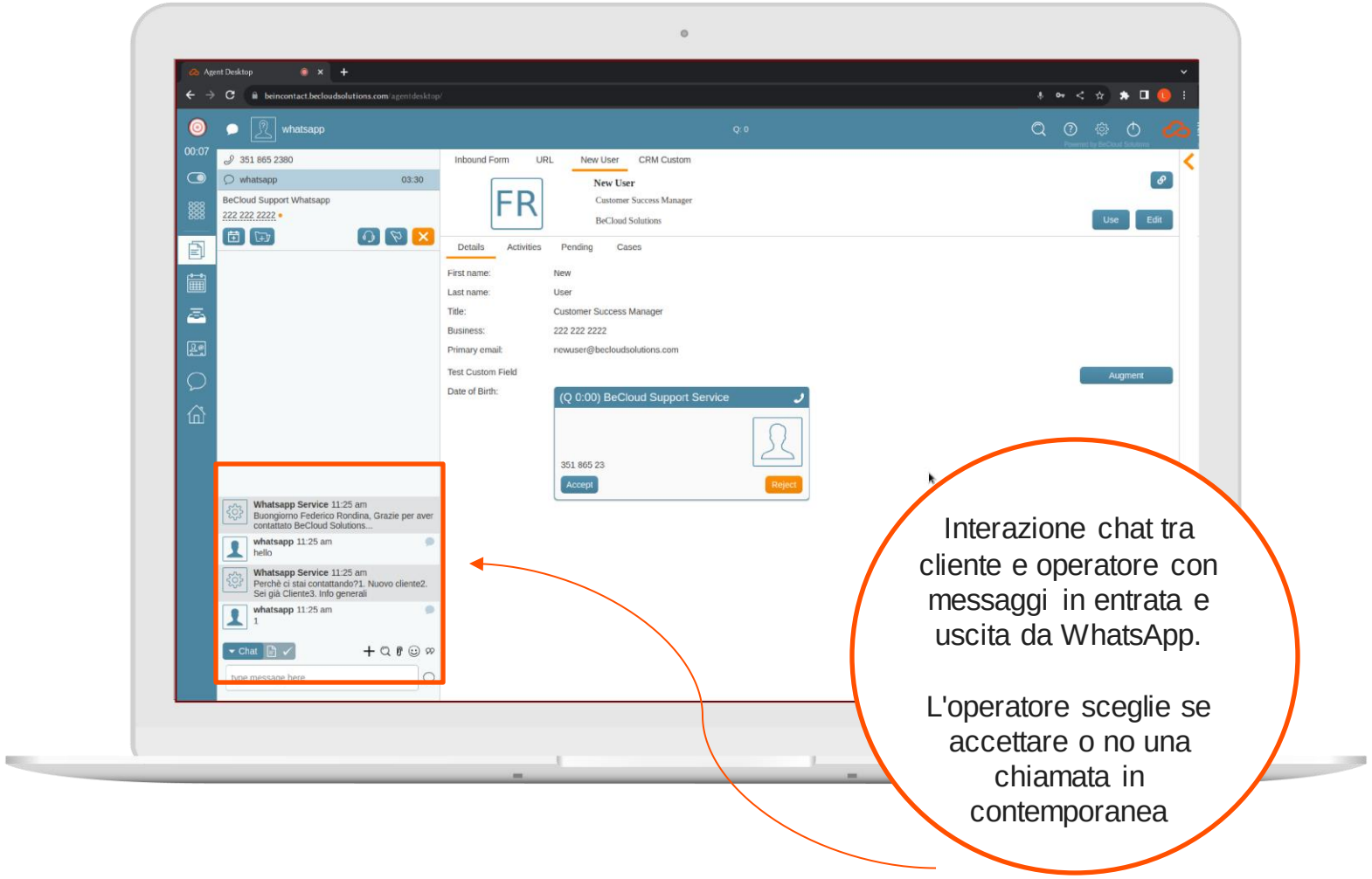
CRM/ APPS CUSTOM

API CUSTOM, Zendesk, vtiger, servicenow, SAP, salesforce

WhatsApp Business

BEINCONTACT





Interazione chat tra cliente e operatore con messaggi in entrata e uscita da WhatsApp.

L'operatore sceglie se accettare o no una chiamata in contemporanea

BEINCONTACT

Principali benefici

Miglior efficienza e soddisfazione

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

Deployment rapido

In breve tempo sei subito operativo con BeInContact 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 di 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 e degli SMS.

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 BeInContact 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

BECLOUD
Solutions for innovation

Contattaci

TELEFONO: +39 02-21071005

EMAIL: marketing@becloudsolutions.com

www.becloudsolutions.com

Copyright ©2024 BeCloud Solutions. Tutti i diritti riservati.