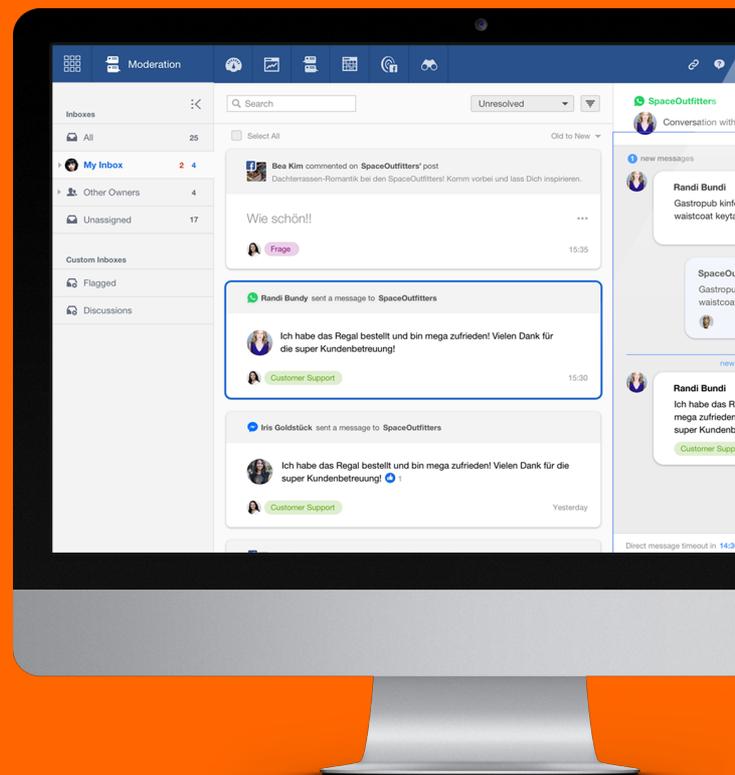


PRODUCT SHEET WhatsApp Business API für Facelift Cloud

Frühjahr 2019



Funktionsumfang

Einzigartiger B2C Kanal:

- 100% individueller Kundenservice
- Machen Sie Fragen zu Unterhaltungen
- Wichtige Informationen schnell weitergeben

Höchste Sicherheit:

- WhatsApp ist Ende-zu-Ende verschlüsselt
- Facelift Cloud ist ISO 27001 zertifiziert und verarbeitet alle Daten nach deutschem Bankenstandard

Exzellenter

Informationsfluss:

- Kunden sind mit WhatsApp perfekt erreichbar
- Informationen erreichen Kunden in gewohnter Art und Weise
- Kanal wird häufiger abgerufen und steht 24/7 zur Verfügung

Nahtlose Integration:

- WhatsApp perfekt in Facelift Cloud integriert
- Alle Komfort- und Workflowfunktionen für WhatsApp anwendbar
- Individuelle Nachrichten schnell und einfach bearbeiten

Notifications für neue

WhatsApp Nachrichten:

- WhatsApp voll priorisierbar
- Zuständigkeiten für WhatsApp Kanal frei einstellbar

Warn- und Tagsysteme:

- Tags und Warnungen basierend auf Inhalt der Nachricht
- Perfekt geeignet, um Nachrichten nach Inhalt und Dringlichkeit zu priorisieren

Ihr Kommunikationskanal für Customer Care

Kundenservice 2.0 – schnell, persönlich und sicher mit WhatsApp Business

Social Media hat sich zu einem der wichtigsten Kommunikationskanäle für den Kundenservice entwickelt. Ergänzen Sie Ihr Supportangebot um WhatsApp Business, denn mit WhatsApp können Sie den ersten wahren B2C Kanal für Ihre Kundenbetreuung nutzen.

Aktuell nutzen über 1,5 Milliarden Menschen WhatsApp. Durch die ständige Erreichbarkeit birgt WhatsApp ein enormes Potential für die Kundenkommunikation. Halten Sie Ihre Kunden zu aktuellen Bestellungen auf dem Laufenden und informieren Sie sie ganz persönlich über Ihre Produkte und Dienstleistungen.



Ihre Kunden erhalten Ihre Nachrichten wie gewohnt in ihrem privaten WhatsApp. Alle Unterhaltungen sind Ende-zu-Ende verschlüsselt und bieten Ihnen bei der Kommunikation sensibler Kundenvorgänge die größtmögliche Sicherheit.

Mit der professionellen Business Plattform Facelift Cloud erhalten Sie Zugang zu WhatsApp Business und können Ihren Kunden damit einen einzigartigen und persönlichen Kundensupport bieten.

Facelift Cloud kümmert sich für Sie um Technik, Sicherheit & Administration

Wieso sollten Sie Facelift nutzen, um die WhatsApp Business Lösung in Ihre Kundenbetreuung zu integrieren?

Die eigenständige Nutzung der WhatsApp Business API stellt Unternehmen vor einige technische Herausforderungen:

Die Sicherheit der Ende-zu-Ende Verschlüsselung und die flexible API Schnittstelle sind entscheidende Vorteile von WhatsApp für die Kundenbetreuung. Aber diese Vorteile stellen gleichzeitig hohe technische Anforderungen an alle, die WhatsApp Business für Ihre Kommunikation nutzen möchten.

Für die Ende-zu-Ende Verschlüsselung benötigt Ihr Unternehmen einen eigenen verschlüsselten Server, um die WhatsApp Business Lösung zu hosten. Die Verschlüsselung von WhatsApp verlangt, dass beide Teilnehmer einer Unterhaltung alle Daten verschlüsselt empfangen und versenden.

Im Falle einer Aktualisierung der API Schnittstelle müssten Sie Änderungen an Ihrer Version von WhatsApp Business vornehmen, um die Funktion und Sicherheit zu gewährleisten.

Um diese und viele andere technische Anforderungen kümmert sich Facelift für Sie. Wir richten für Sie einen Server mit Standort in Deutschland ein, sorgen für Aktualität, Sicherheit und Funktion.

Außerdem unterstützt Facelift Cloud Sie bei Verwaltung und Administration der WhatsApp Business API Profile. Sie allein bestimmen, wer aus Ihrem Team diesen Kanal auf welche Weise nutzen darf. Viele Automatismen, wie Warnungs- und Taggingssysteme, erleichtern Ihnen einen individuellen und zügigen Kundenservice.

Und mit Facelift Cloud können Sie natürlich auch all Ihre anderen Social Media Kanäle betreuen und verwalten. Unser All-in-One Social Media Tool spart Ihnen viel Zeit bei der Beitragserstellung und der Beantwortung von Kundenanfragen. Informieren Sie sich gerne zu allen Vorteilen unserer Plattform bei Ihrem Ansprechpartner.

WhatsApp Business ergänzt WhatsApp API um viele sinnvolle Funktionen

WhatsApp Business legt den Fokus auf Customer Care. Sie empfangen Nachrichten Ihrer Kunden und können mit einer individuellen, kostenlosen Nachricht antworten, um Ihre Kunden zu unterstützen und ihre Probleme zu lösen.

Nach Ablauf von 24 Stunden haben Sie jederzeit die Möglichkeit eine Nachrichtenvorlage zu nutzen. WhatsApp Business hat sich für diese Vorlagen hohe Qualitätsziele gesetzt und wird diese kostenpflichtigen Vorlagen vor der Nutzung prüfen und freigeben.

WhatsApp Business möchte, dass die geschäftliche Ansprache von Kunden so sinnvoll und angenehm wie möglich geschieht. So kontaktieren Sie vorrangig Kunden, die sich auf Ihre Informationen freuen, das Gespräch mit Ihnen suchen oder bereits interessiert an einem Ihrer Produkte sind. Steigern Sie die Qualität Ihres Kundenservice, indem Sie die richtigen Informationen und Anreize zur richtigen Zeit an Ihre Kunden versenden.

Facelift Cloud unterstützt Sie bei der Nutzung der WhatsApp Business API. Unser System weist Sie immer auf die verbleibende Zeit für eine individuelle Nachricht hin. Zum Beantworten einer individuellen Nachricht innerhalb der 24 Stunden können Sie wie gewohnt alle Funktionen von Facelift Cloud nutzen. Darunter z.B. Ihre selbst erstellten Antwortvorlagen, die Sie bereits für andere Kanäle nutzen.

Wenn Sie auf die bezahlten Nachrichtenvorlagen von WhatsApp Business zurückgreifen möchten, können Sie diese ganz bequem anlegen und zur Prüfung freigeben. Facelift Cloud kümmert sich um die Übertragung und Abrechnung der Vorlagen, damit Sie sich auf Ihre Kunden konzentrieren können.

In der Moderation von Facelift Cloud können Sie natürlich jederzeit filtern, welche Social Media Kanäle Sie gerade anzeigen und betreuen möchten. Optionale Benachrichtigungen über neue WhatsApp Anfragen helfen Ihnen dabei, keine Nachricht zu verpassen. Und mit unserem automatischen Taggingssystem können Sie die Beantwortung von Anfragen basierend auf dem Inhalt priorisieren und so Ihre Arbeitszeit sinnvoll einsetzen.

Die wichtigsten Vorteile von WhatsApp Business in Facelift Cloud:

- 1. Individuell und persönlich:** Erreichen Sie Ihre Kunden privat auf ihrem Handy und machen Sie Ihren Kundenservice zu einer ganz persönlichen Erfahrung
- 2. Nutzen Sie den ersten wahren B2C Kanal**
- 3. Individueller Service, aber komfortabel und zeitsparend:** Facelift Cloud erleichtert den individuellen Kundenservice mit vielen nützlichen Zusatzfunktionen und Mechanismen
- 4. Facelift Cloud** kümmert sich um **technische Verwaltung** und **Weiterentwicklung**
- 5. Die wichtigsten Informationen:** Ihre Kunden erhalten von Ihnen relevante Informationen direkt in Ihrem WhatsApp Verlauf
- 6. Zuverlässig und sicher:** Facelift Cloud bietet höchste Datensicherheit und Datenverarbeitung nach **deutschem Bankenstandard**, vom **TÜV Rheinland** zertifiziert nach **ISO 27001**

Über Facelift

Mit über 200 Angestellten und mehr als 2000 Kunden weltweit ist Facelift der führende Anbieter für Social Media Marketing Technologien in Europa. Mit Facelift Cloud bietet Facelift eine mehrfach zertifizierte Software-Lösung mit allen Komponenten für ein professionelles Social Media Marketing auf Enterprise Level.

Facelift Cloud wird als SaaS (Software as a Service)-System vollständig in Deutschland gehostet, ist ISO 27001 zertifiziert und entspricht damit höchsten IT-Sicherheitsstandards. Facelift ist Teil des offiziellen Facebook Marketing Partner Programms und des Instagram Partner Programms.

Facelift brand building technologies GmbH
Gerhofstr.19 | 20354 Hamburg | Germany
www.facelift-bbt.com | + 49 40 2286 849 0

