WhatsApp & Xelion

Whitepaper

Tegenwoordig is directe en persoonlijke communicatie de sleutel tot klanttevredenheid. Xelion speelt hierop in met de integratie van WhatsApp Business voor bedrijven die hun klantcontact willen optimaliseren. Door het meest gebruikte messaging platform ter wereld WhatsApp te integreren in de Xelion omgeving wordt klantcontact effectiever en laagdrempeliger. Of het nu gaat om het snel beantwoorden van klantvragen, het proactief versturen van updates of het aanbieden van gepersonaliseerde promoties, Xelion maakt het mogelijk om al deze interacties te centraliseren en te beheren vanuit de softphone.

Met Xelion en WhatsApp Business richten bedrijven hun klantcontact nog persoonlijker en gerichter in. Het maakt niet meer uit of een klant belt of appt. Alle communicatie blijft gecentraliseerd aanwezig en is voor iedereen toegankelijk.

CM.com

www.xelion.com

Wat is de integratie?

Simpel gezegd, door de integratie van WhatsApp Business in het Xelion platform, communiceren bedrijven nu via WhatsApp met hun doelgroep. Dit betekent dat naast inkomende chats, sms-berichten en telefonische oproepen, ook WhatsApp-berichten op één centrale plek in Xelion worden ontvangen, afgehandeld, en beheerd.

Samenwerking CM.com

CM.com is al geruime tijd een officiële WhatsApp Business Provider. De samenwerking met Xelion benadrukt het al lang lopende technologiepartnerschap. Na de vroege toevoeging van SMS-functionaliteiten via CM.com aan het Xelion-platform, later uitgebreid met trunking diensten, is de integratie van WhatsApp Business de volgende logische stap. Met deze samenwerking krijgen Xelion klanten toegang tot een nog krachtiger communicatieplatform.

De voordelen op een rij

Laagdrempelige 1-op-1 communicatie

Met deze integratie wordt het nog makkelijker voor bedrijven om direct én persoonlijk contact te leggen met klanten via WhatsApp. De app die de meeste mensen dagelijks al gebruiken.

Alles op één plek

Alle inkomende berichten, of ze nu via telefoon, sms, webchat of WhatsApp komen, worden op één centrale plaats beheerd. Dit maakt het beheren van klantcommunicatie een stuk overzichtelijker en efficiënter.

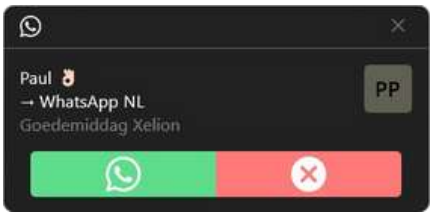
Verbeterde klantenservice

De integratie brengt klantenservice naar een hoger niveau door het makkelijker maken van snel en doelgericht reageren op klantvragen.

Flexibele bereikbaarheid

Berichten worden nu doorgestuurd naar individuele eindgebruikers of groepen. Teamleden kunnen hun bereikbaarheid eenvoudig aanpassen door zich aan- of af te melden.

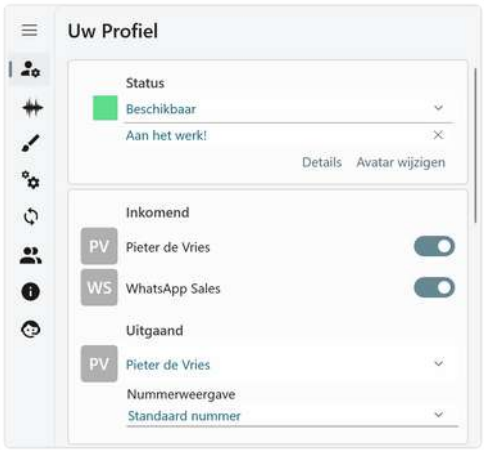
Hoe werkt het?



Zodra een bedrijf zijn WhatsApp Business-account heeft gekoppeld aan Xelion, worden alle inkomende WhatsApp-berichten rechtstreeks in een WhatsApp inbox weergegeven. Vragen van klanten komen binnen en worden zonder te wisselen van applicatie beantwoord.

Met een voor Xelion gebruikers bekend schuifje kunnen medewerkers zich af- en aanmelden voor inkomende berichten, net zoals ze dit in Xelion voor telefoongroepen doen.

Is een klantvraag niet te beantwoorden, in een paar klikken is de chat doorgestuurd naar een collega, zonder dat de eindklant daar hinder van ondervindt. Dit zorgt voor een uniforme communicatie-ervaring, zowel voor medewerkers als voor klanten.









XELION
Business talks.

Communiceren in twee richtingen: niet alleen ontvangen, maar ook verzenden

Een essentieel onderdeel van de vernieuwde integratie van WhatsApp Business met Xelion is de mogelijkheid om niet alleen inkomende WhatsApp-berichten van klanten te ontvangen en te beheren, maar ook om uitgaande berichten te versturen. Deze dynamische tweeweg communicatie maakt het mogelijk om proactief het gesprek met klanten aan te gaan.

Via Xelion kunnen bedrijven gebruikmaken van vooraf goedgekeurde WhatsApp-templates voor uitgaande berichten. Deze templates zijn ideaal voor zowel marketingdoeleinden als klantenservice-initiatieven. Of het nu gaat over nieuwe producten, het aanbieden van exclusieve promoties, of het versturen van belangrijke service-updates, de templates stellen bedrijven in staat om op een gestructureerde manier te communiceren.

De voordelen van templates op een rij

Start het gesprek

Bedrijven kunnen het gesprek starten met het delen van belangrijke informatie of door klanten uit te nodigen voor een dialoog. Dit verhoogt de betrokkenheid en verbetert de klantrelatie.

Doelgerichte marketing

Met de mogelijkheid van specifieke templates, worden marketingboodschappen beter afgestemd op de behoeften en voorkeuren van de klant, wat de effectiviteit van campagnes verhoogt.

Efficiënte klantenservice

Bedrijven versturen proactief updates over bestellingen, afspraken of andere relevante servicemededelingen, waardoor klanten op de hoogte blijven en de behoefte aan inkomende serviceverzoeken vermindert.

Implementatie in de praktijk

Het instellen van templates in Xelion is eenvoudig. Bedrijven kunnen templates zelf aanmaken en deze indienen bij Xelion. De templates worden ter goedkeuring voorgelegd aan Meta. Er volgt terugkoppeling wanneer deze gebruikt kunnen worden. Bij de onboarding worden er drie templates aangemaakt en er is maandelijks ruimte om er één te wijzigen of één extra toe te voegen.

De voordelen voor de eindklant op een rij

Gemak en toegankelijkheid

Klanten communiceren met bedrijven via een app die ze al kennen en vertrouwen, wat de drempel voor interactie verlaagt. Dit maakt het voor hen makkelijker om support te vragen, vragen te stellen of feedback te geven.

Snellere responstijden

De integratie zorgt voor snellere responstijden, waardoor klanten niet lang hoeven te wachten op antwoorden op hun vragen. Dit verhoogt hun tevredenheid en vertrouwen in het merk.

Consistente communicatie

Klanten profiteren van een uniforme communicatie-ervaring, ongeacht het kanaal dat ze gebruiken. Dit zorgt voor een naadloze ervaring, ongeacht of ze kiezen voor telefonisch contact, sms, webchat of WhatsApp.

Proactieve updates en informatie

Klanten waarderen het ontvangen van proactieve updates over hun vragen of aankopen, evenals relevante informatie over producten en diensten die voor hen interessant kunnen zijn.



Voordelen voor klant en klantenservice

Met de integratie van WhatsApp in Xelion wordt de efficiëntie van klantenserviceteams verhoogd doordat alle communicatie centraal binnenkomt op één platform. Dit stelt serviceteams in staat om sneller te reageren op klantvragen, wat direct bijdraagt aan een hogere klanttevredenheid en loyaliteit. Door toegang te hebben tot klantgeschiedenis en -voorkeuren, kunnen teams gepersonaliseerde service bieden, wat de klantbeleving verbetert. Sommige klanten kunnen met WhatsApp geholpen worden waar anderen liever de telefoon pakken. Als bedrijf kun je nu beiden combineren waardoor je klanten sneller en beter helpt!

Conclusie

De integratie van WhatsApp Business met Xelion is niet alleen een manier om inkomende berichten efficiënt te beheren, het is ook een krachtig platform voor uitgaande communicatie. Met de mogelijkheid om zowel reactief als proactief met klanten te communiceren, biedt het bedrijven de flexibiliteit en tools die nodig zijn om uitstekende klantenservice en effectieve marketing te leveren. Het resultaat is een meer betrokken, tevreden klantenbestand en een sterkere, meer responsieve merkbeleving.

