

# Der Kundenservice der Zukunft ist bereits auf WhatsApp

Zentralisieren Sie den Kundenservice Ihres Call Centers in dem Kanal, den Kunden bereits nutzen — intelligente Triage, Vorgänge und FAQs mit KI rund um die Uhr, und Übergabe an den richtigen Agenten mit vollständigem Kontext.

- Intelligente Triage
- Digitale Vorgänge
- Hybrider Kundenservice

- Umfragen und Qualität



### Weniger Anrufe, mehr Gespräche

Leiten Sie das Wiederkehrende vom Telefon auf WhatsApp um ("Drücken Sie 1, um fortzufahren") und betreuen Sie mehrere Kunden parallel, ohne Warteschlangen.



### Kürzere durchschnittliche Bearbeitungszeit

Die KI beantwortet das Häufigste sofort, und die Triage leitet den Rest an das richtige Team weiter — die durchschnittliche Bearbeitungszeit sinkt, ohne Qualität zu verlieren.



### Kontext, der mit dem Kunden weitergeht

Wenn ein Agent übernimmt, erhält er den vollständigen Verlauf und den Vorgang — der Kunde muss die Geschichte nicht wiederholen.



### Betrieb bis ins Detail gemessen

SLA, Vorgänge, CSAT und NPS in einem Dashboard — vollständige Transparenz, um Volumen, Warteschlangen und Qualität zu steuern.

~98%

der Nachrichten geöffnet — und innerhalb von Minuten gelesen

24/7

Triage und Selbstbedienung, an jedem Tag

N:1

mehrere parallele Betreuungen pro Agent

1

Kanal, um zu triagieren, zu lösen und zu eskalieren

DIE HERAUSFORDERUNG

## Hohes Volumen, Warteschlangen — und dieselben Fragen, die sich wiederholen

- Hohes Kontaktvolumen und Spitzen, die schwer zu bewältigen sind
- Warteschlangen und Wartezeiten im telefonischen Kundenservice
- Wiederholte Fragen und manuelle Prozesse, die Agenten binden
- Kunden, die bei jeder Weiterleitung die Geschichte wiederholen müssen
- Information verstreut zwischen Teams, Systemen und Kanälen

DIE LÖSUNG

## Zapify macht WhatsApp zur Frontlinie Ihres Call Centers

- Intelligente Triage, die das Thema erkennt und löst oder weiterleitet
- FAQs und Selbstbedienung, die sofort antworten, rund um die Uhr
- Vorgänge, die eröffnet und mit Status und SLA verfolgt werden
- Übergabe an Agenten mit vollständigem Kontext und Verlauf
- Automatisches Follow-up, Benachrichtigungen und Zufriedenheitsumfragen

## ANWENDUNGSFÄLLE FÜR CALL CENTER UND ALLGEMEINEN KUNDENSERVICE

### Von der Triage bis zum CSAT — alles per Gespräch

Vom ersten Kontakt bis zur Zufriedenheitsumfrage — jede Betreuung auf WhatsApp abgewickelt.

 **01 Triage und Erstkontakt**

Fragen, Anfragen und Themenerkennung sofort gelöst oder weitergeleitet.

- Erkennung des Themas
- Automatische Lösung des Häufigsten
- Intelligente Weiterleitung
- Warteschlange und Priorisierung

 **02 Eröffnung und Verfolgung von Vorgängen**

Status, SLA und Aktualisierungen zu jeder Anfrage, stets für den Kunden einsehbar.

- Eröffnung eines Vorgangs
- Statusabfrage
- Automatische Aktualisierungen
- SLA-Kontrolle

 **03 FAQs und Selbstbedienung**

Sofortige Antworten, Links und Anleitungen, die ohne Agent lösen.

- Sofortige Antworten
- Links und Anleitungen
- Abfrage von Rechnungen
- Schritt-für-Schritt-Anleitungen

 **04 Übergabe an Agenten**

Eskalation mit vollständigem Kontext — der Kunde muss die Geschichte nicht wiederholen.

- Vollständiger Kontext
- Warteschlangen und Eskalation
- Zuweisung nach Kompetenz
- Interne Notizen

 **05 Follow-up und Benachrichtigungen**

Rückmeldung, Erinnerungen und Bestätigungen, die den Betreuungszyklus abschließen.

- Proaktive Rückmeldung
- Erinnerungen und Hinweise
- Bestätigungen
- Einfache Wiedereröffnung

 **06 Zufriedenheitsumfragen**

CSAT, NPS und fortlaufendes Feedback am Ende jeder Betreuung erfasst.

- CSAT und NPS
- Feedback in 1 Minute
- Qualitätsanalyse
- Unzufriedenheitswarnungen

## EINE PLATTFORM, VERBUNDEN MIT IHREM BETRIEB

### Integriert sich mit den Systemen, die Sie bereits nutzen

Zapify verbindet sich mit Ihrem CRM, Helpdesk, der Telefonanlage und der Wissensdatenbank, um den Kundenservice zu automatisieren und die Qualität zu messen.

 CRM & Helpdesk

 Telefonanlage & IVR

 Wissensdatenbank

 Ticketverwaltung

 Rechnungsstellung & Inkasso

 CSAT / NPS

 BI & Berichte

 Webhooks & API

## VORTEILE FÜR ALLE

### Vorteile für den gesamten Betrieb



### Für die Kunden

- Schnelle und unkomplizierte Antwort
- Weniger Wartezeit
- und mehr Eigenständigkeit
- Einfachere Erfahrung



### Für den Betrieb

- Weniger operative Last
- Zentralisierter Kundenservice
- Mehr Produktivität und Standardisierung



### Für die Geschäftsführung

- Mehr Lösungen und bessere SLA
- Höhere Transparenz des Betriebs
- Kennzahlen und Effizienz



### Für die Agenten

- Weniger Wiederholung
- Kontext stets griffbereit
- Fokus auf die wichtigen Fälle

Lassen Sie WhatsApp für Sie arbeiten

30 Tage kostenlos. Ohne Karte. Mit unserem Team, das beim Start hilft.

 +351 935 301 085

 zapify.pt

sales@zapify.pt · Zapify, Lda (PT517696070)