

## Kunden Authentifizierung in Social Media Chat-Konversation



Mit dem Authentifizierungsprozess von Damovo in Social Media Chat Konversationen identifizieren Sie einfach und schnell Ihre Kunden ohne dabei den Medienkanal wechseln zu müssen.

1. Die von Damovo gebaute Middleware erlaubt es einen Authentifizierungslink in den Chat mit dem Kunden zu senden, der ihn beispielsweise auf Ihr Unternehmensportal führt.
2. Wenn Ihr Kunde in diesem bereits über einen persönlichen Account verfügt, meldet er sich mit seinen Account Daten an, wobei die Social Media Plattform diese nicht lesen kann und entsprechend auch nicht speichert.

3. Nach erfolgreicher Authentifizierung schließt sich das Anmeldeformular Ihres Unternehmensportals wieder.
4. Über eine CRM Abfrage werden dem Agenten nach erfolgreicher Authentifizierung des Kunden alle nötigen Daten über diesen in seinem Chatfenster übermittelt und die Bearbeitung der Anfrage kann ohne Medienwechsel fortgeführt werden.

### Vorteile für Sie

- Bieten Sie Ihren Kunden ein sicheres, persönlicheres und relevantes Kontakt-erlebnis
- Kein Medienkanalwechsel während einer Social Media Chat Konversation nötig
- Schnelle Authentifizierung Ihrer Kunden