

Schnelle Authentifizierung über Social Media bei einem Versandhändler



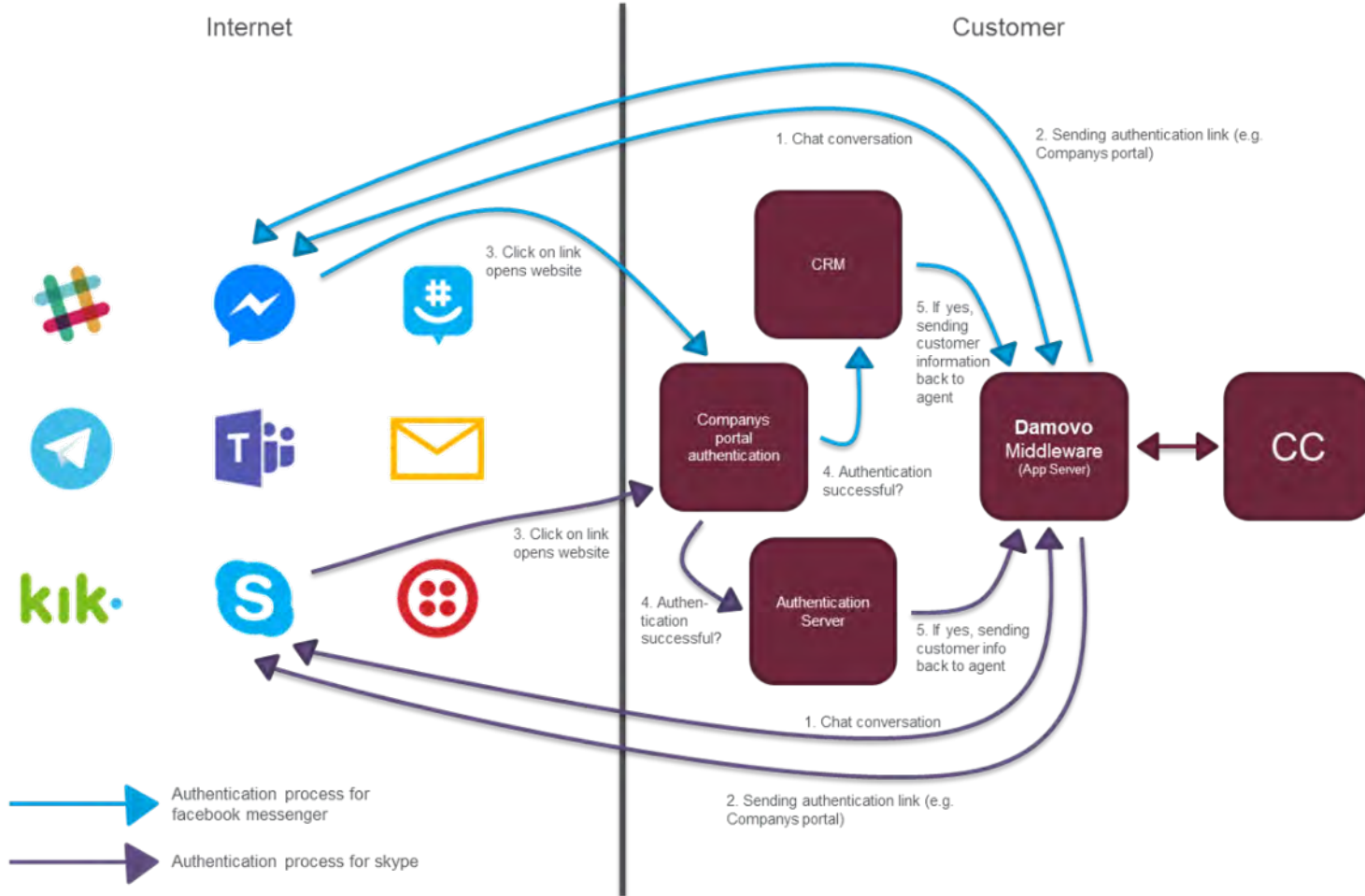
Change Driver

Ein Versandhandel bietet neben Telefon, Fax, Email und einem Webportal auch die Möglichkeit für Kunden, sich über die sozialen Netzwerke mit dem Unternehmen in Verbindung zu setzen.

Bei Beschwerden oder Nachfragen von Kunden zu bestimmten Bestellungen benötigt der Mitarbeiter des Versandhandels persönliche Daten, wie bspw. die Kundennummer, das Geburtsdatum oder die Wohnadresse.

Um zu verhindern, dass diese Daten über einen Chat der sozialen Medien mit dem Unternehmen ausgetauscht werden müssen, bitten die Mitarbeiter die Kunden, spätestens bei der Abfrage derer den Medienkanal zu wechseln, was leider oft zu Unzufriedenheit der Kunden führt.





Damovo Approach

Über eine Middleware ist es dem Versandhandel nun möglich, die Kommunikation in dem sozialen Netzwerk aufrecht zu erhalten, in dem sie gestartet wurde, ohne dass persönlich Daten darüber ausgetauscht werden müssen.

Die von Damovo gebaute Middleware erlaubt es, einen Authentifizierungslink in den Chat mit dem Kunden zu senden, der ihn auf das Unternehmensportal führt. In diesem hat er bereits einen persönlichen Account. 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.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der **Kunde**

Da keine persönlichen Daten über den Chat einer Social Media Plattform ausgetauscht werden müssen, ergibt sich für den Kunden zum einen ein hoher Datenschutz, zum anderen steigert diese Methode die Kundenzufriedenheit.

Der Kunde muss nicht mehr wie üblich den Mitarbeiter per Telefon oder Email kontaktieren, um in seinem Anliegen Hilfe zu bekommen, was zusätzlich die Bearbeitungszeit von Anfragen reduziert und die Fallabschlussrate erhöht.



So profitiert der **Mitarbeiter**

Der Mitarbeiter kann durch diesen Authentifizierungsprozess sichergehen, dass der Kunde, der über einen Social Media Chat eine Anfrage startet, auch wirklich die richtige und eine natürliche Person ist.

Da der Abfrageprozess vollständig automatisiert ist, muss der Mitarbeiter lediglich den Authentifizierungslink via Chat an den Kunden schicken und bekommt automatisch durch die Rückmeldung alle nötigen Daten des Kunden angezeigt.