

SOCIAL MESSAGING

Per Webchat, WhatsApp und MS Teams mit Kunden kommunizieren



The screenshot shows a chat window with a purple header. In the top right corner is a close button (X). Below the header is a chat icon and the text "Social Messaging". Underneath, it says "Wir helfen Ihnen gerne weiter." The main content area has a white background and contains the text "Starten Sie einen Chat." followed by five circular profile icons of staff members and a chat icon. Below this is the question "Wie können wir Ihnen helfen?" and a purple button labeled "Neues Gespräch". Further down, it says "oder kontaktieren Sie uns hier:" followed by three buttons: "WhatsApp" with a WhatsApp icon, "Telefon" with a telephone icon, and "Nachricht" with an envelope icon. At the bottom, there is a footer with a lightning bolt icon, the text "Powered by Enreach", a lock icon, and the text "Datenschutzerklärung".

PROFESSIONELLER KUNDENSERVICE SOCIAL MESSAGING



Webchat auf Ihrer Homepage

Bieten Sie Webchat zur schnellen Klärung von Anliegen direkt auf Ihrer Webseite und in Ihrer App.



WhatsApp für Ihre aktuelle Hotline

Machen Sie Ihre bestehenden oder neue Rufnummern per WhatsApp erreichbar.



Per WhatsApp proaktiv und asynchron kommunizieren

Erreichen Sie Kunden direkt mobil und antworten Sie auf 24/7 eingehende Nachrichten, wenn's passt.



Bilder, Videos, Dokumente & mehr teilen

Teilen Sie Dokumente, Fotos, Videos, Standorte, Links, Sprach- & Videonachrichten
...



In mehr als 100 Sprachen live chatten

Bieten Sie mit Live-Übersetzung Kundenservice ganz ohne Sprachbarriere.



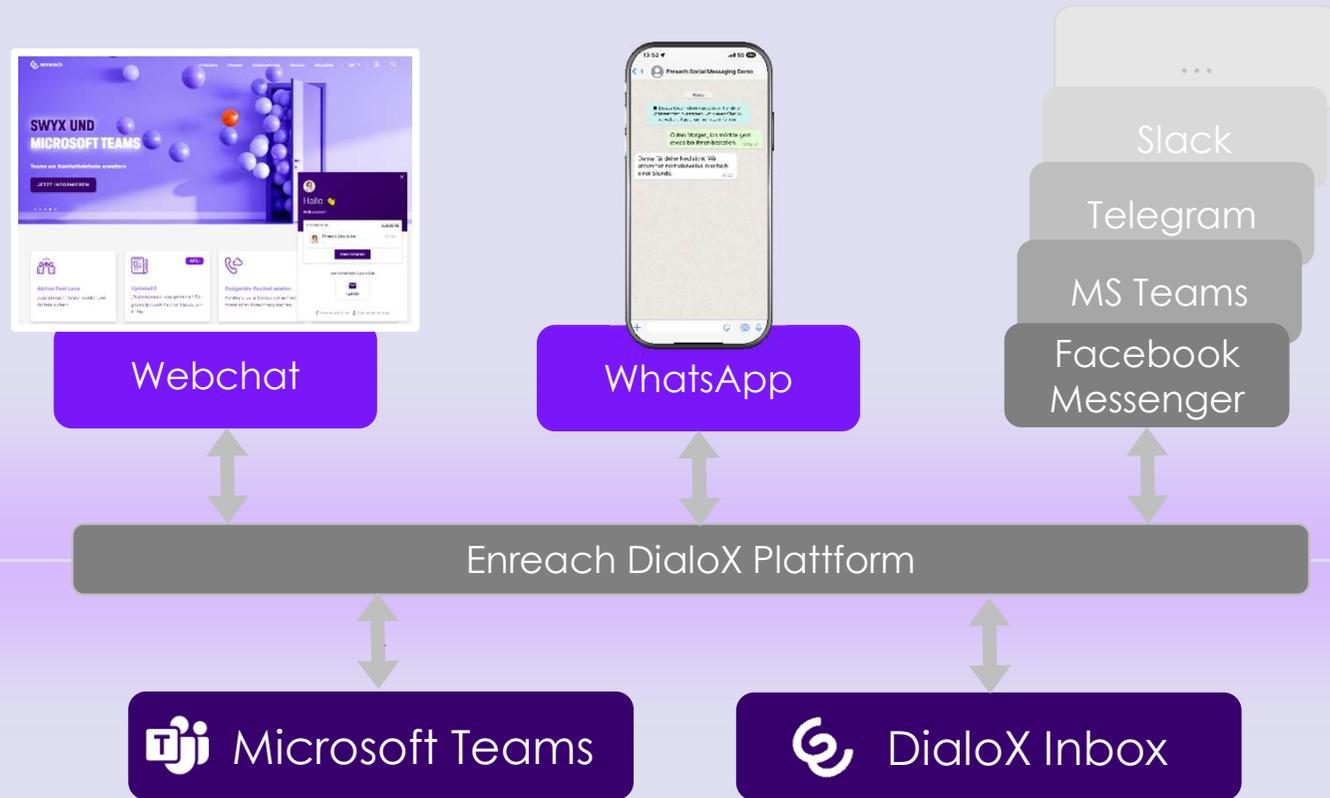
Kundennähe signalisieren

Laden Sie zur Kontaktaufnahme ein mit dem modularen Kontaktwidget auf Ihrer Homepage.



KOMMUNIZIEREN MIT DEN PRÄFERIERTEN TOOLS

KUNDE

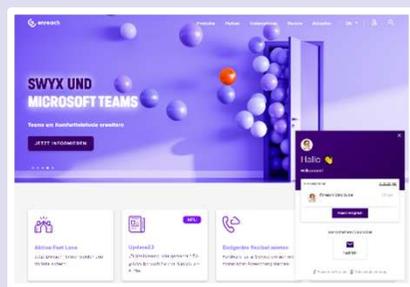


MITARBEITER

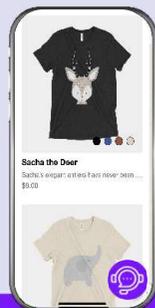
Gemeinsame Bearbeitung
durch Mitarbeiter:innen

BEI BEDARF VIELE MÖGLICHKEITEN

KUNDE



Webchat



Mobile SDK
für Ihre App

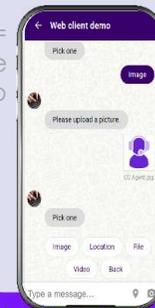


Optionaler
Start per
QR Code



WhatsApp

PWA =
Progressive
Web App



PWA Mobile
Web-App

- Slack
- Telegram
- MS Teams
- Facebook
Messenger

Enreach DialoX Plattform

 Microsoft Teams

Windows, Mac, Mobile

 DialoX Inbox

Web (auch mobil)

 Mobile App

iOS, Android

MITARBEITER

SMARTE KOMMUNIKATION MIT DER DIALOX INBOX

The screenshot displays the DialoX Inbox interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Suchen:Zugewiesen', 'Neu', 'Meine', 'Angesehen', 'Zugewiesen', and 'Alle'. The main area shows a list of incoming messages from various contacts, including 'Max Mustermann', 'Anonymous zba', 'Lukas Hilke', 'Anonymous mz2', 'Martin', 'Axel Gibmeier', and 'HG'. The right side of the interface shows a detailed chat conversation with 'Max Mustermann'. The chat history includes messages in German and English, such as 'Danke für Ihre Nachricht. Wir sind gleich bei Ihnen...', 'Halo und herzlich willkommen! Wie kann ich helfen?', and 'Do you speak English?'. There are also messages from 'Axel G.' and 'Axel Gibmeier' providing links and assistance. At the bottom, there is a 'Verlassen' button and a 'Senden' button.

Vorbereitete Antworten & Textbausteine

Live-Übersetzung per Google Übersetzer (über 100 Sprachen)

Kollaboration im Team über Teamchat/Rückfrage

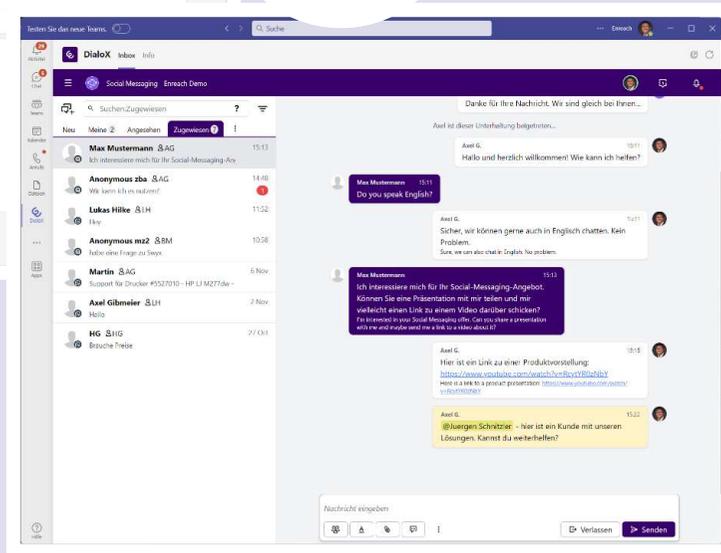
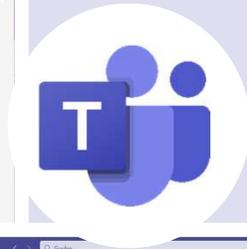
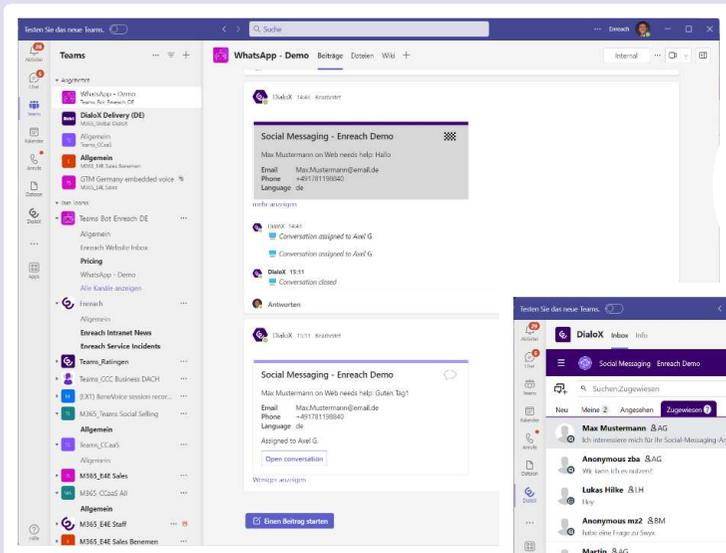
Konversationen einem Kollegen zuteilen und weiterleiten

Bilder, Videos, Dokumente, Dateien und Standort teilen

Arbeitsaufträge als Notiz an den Chat anheften und managen

Kunden proaktiv per WhatsApp anschreiben

DIREKT IN MICROSOFT TEAMS CHATTEN MIT DER EINGEBETTETEN INBOX



DialoX Inbox
in Microsoft Teams

In einem MS Teams Channel über eingehende Nachrichten informiert werden

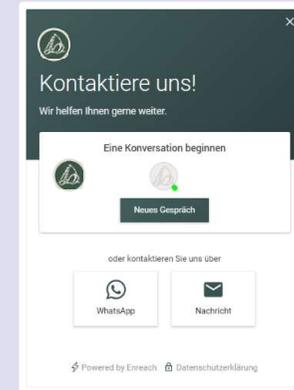
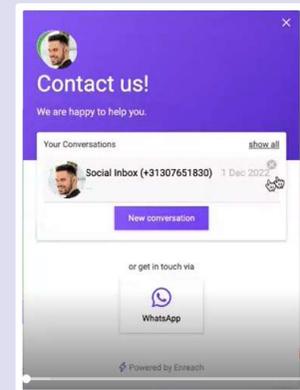
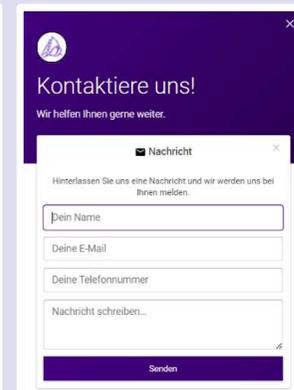
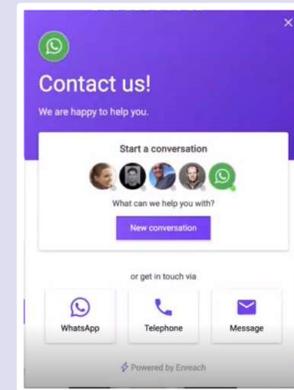
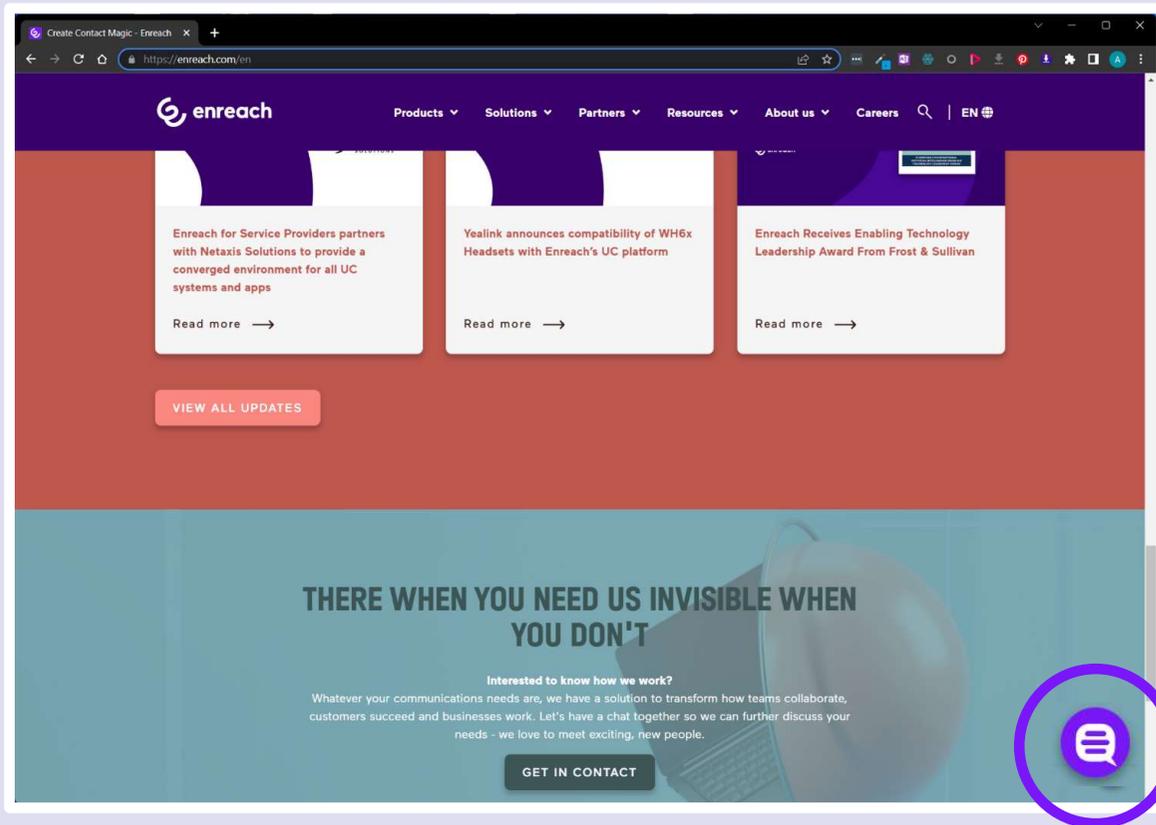
Mit 1 Klick zum Chat in unserer in MS Teams eingebetteten App wechseln

Volle Funktionalität inkl. File Sharing, Übersetzung, Team-Rückfrage, Weiterleitung, ...

Auch in den mobilen Versionen von MS Teams verfügbar



KONFIGURIERBARES KONTAKT WIDGET FÜR IHRE WEBSEITE



Kontaktoptionen Ihrer Wahl:

- Webchat
- WhatsApp
- Telefon
- Nachricht

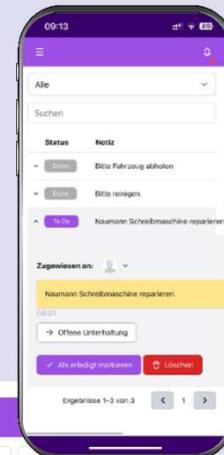
Farbe, Buttons und Texte frei gestalten



ARBEITSAUFTRÄGE ALS NOTIZ AN DEN CHAT ANHEFTEN

The image displays two screenshots of the enreach Social Messaging interface. The top screenshot shows a chat window with a customer message about a broken typewriter and a technician's response. A yellow sticky note with the text 'Naumann Schreibmaschine reparieren' is pinned to the chat. The bottom screenshot shows a task list with columns for Status, Assigned to, Note, Start time, Due date, and Created in. The same task is highlighted in yellow, and a red box highlights the 'Offene Unterhaltung' (Open Conversation) link below it.

Status	Zugewiesen an	Notiz	Anfangen bei	Fällig	Hergestellt in
Done		Bitte Fahrzeug abholen	-	-	15 Mai 2024 14:47
Done		Bitte reinigen	-	-	16 Mai 2024 14:51
To Do		Naumann Schreibmaschine repar...	-	22 Mai 2024 09:01	



Arbeitsaufträge als Notiz an einen Chat anheften

Liste der Arbeitsaufträge und zugehörigen Chatverlauf einsehen

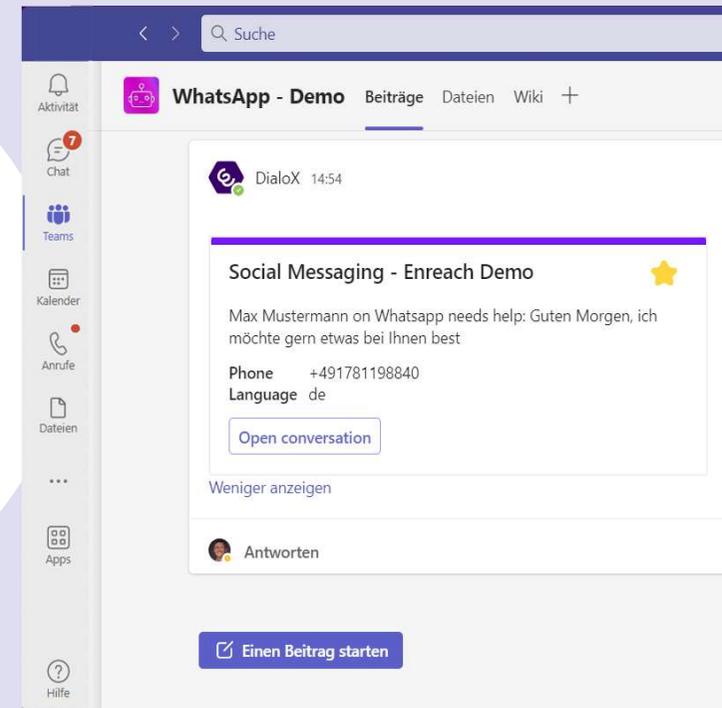
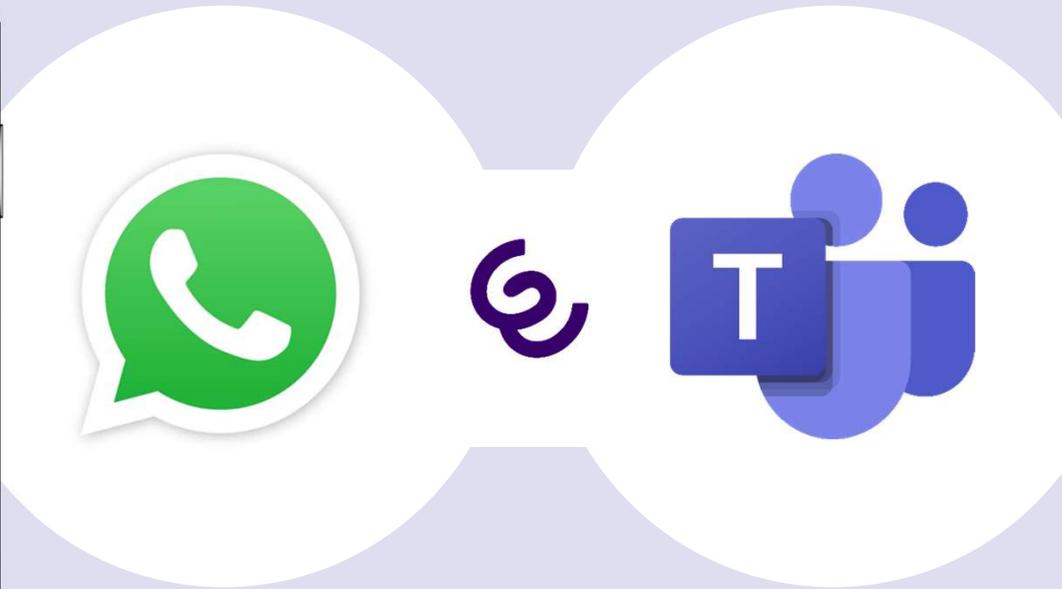
Bei Bedarf mit Kunden oder einem Kollegen im Chat Rücksprache halten

Arbeitsauftrag als erledigt abhaken

Auch in der Smartphone App für mobile Techniker sehr praktisch



SOCIAL MESSAGING WHATSAPP ZU MICROSOFT TEAMS



MULTI-CHANNEL KOMMUNIKATION UNTERSTÜTZTE MESSENGER-DIENSTE

- Auf allen wichtigen Kanälen für Kunden erreichbar
- Einfache Einrichtung mit WhatsApp Business Account inklusive
- Nachrichten landen zentral in der Inbox oder in Microsoft Teams und können gemeinsam bearbeitet werden



WHATSAPP



WEB



INSTAGRAM



FACEBOOK



TELEGRAM

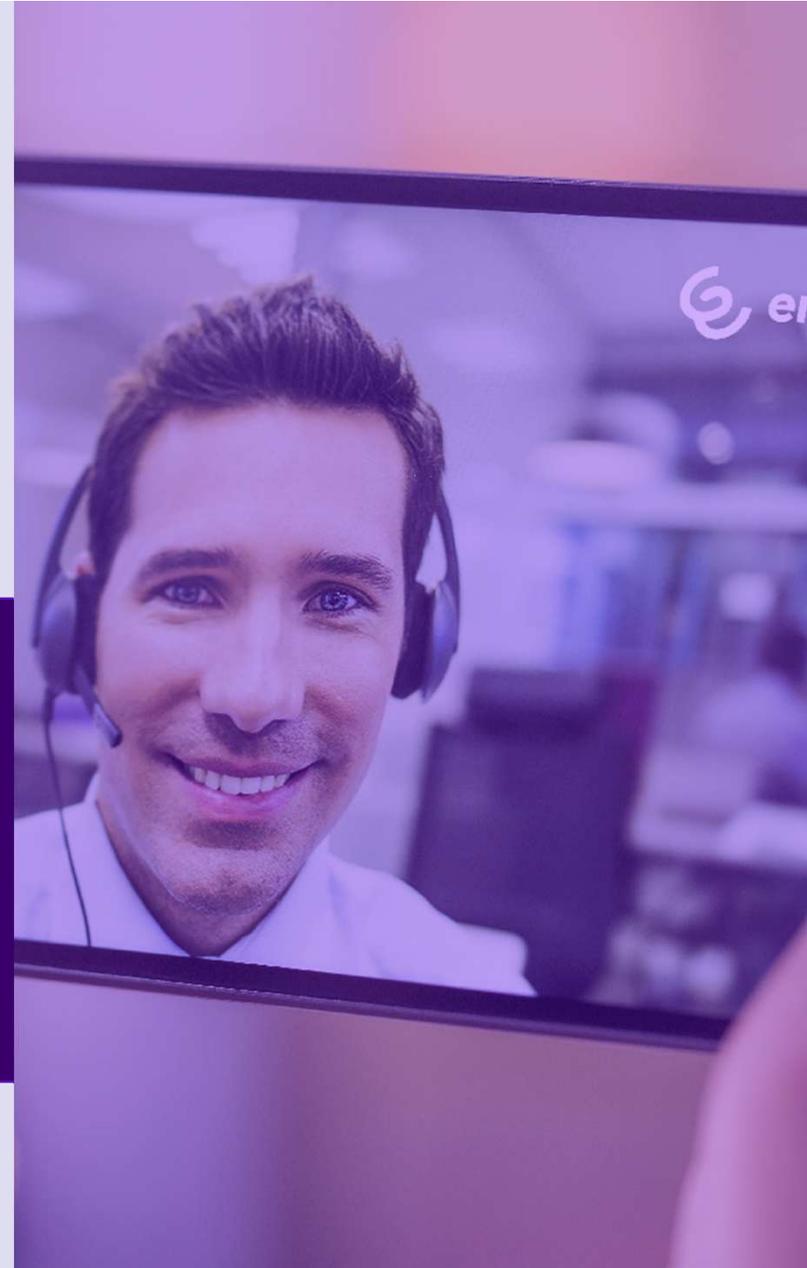


SLACK



ENREACH SOCIAL MESSAGING HIGHLIGHTS

- Sofortige, automatisierte Antwort nach Erstkontakt
- Zuweisung von Chats zwischen Kollegen
- Direkter Austausch von Bilder, Videos, Dokumenten, Standort
- Kommunikation im Kontext (Kundenprofil, Gesprächsverlauf)
- Chat-Nachrichten werden im Microsoft Teams Kanal veröffentlicht



SMARTE LÖSUNGEN



SMART LINKS UND QR CODES



Scan for
WhatsApp Support

Drucker #5527010
HP LaserJet M277dw
3. OG rechts



Smart Button

Smart Link



EXTRAS



Smart Button

[Smart Link](#)

DA IST NOCH MEHR DAHINTER

- Vereinfachte Einladung zum Chat mittels QR Code oder über Weblinks und Buttons in Webseiten, E-Mails und sonstigen Anwendungen.
- Nutzung von Smart Links und Smart QR Codes zur Übermittlung von Daten im Kontext.
- Optionale Einbindung des Chats in Ihre Smartphone-App per SDK oder Nutzung der smartphone-optimierten PWA Progressive Web App für geschlossene Zielgruppen wie Händler oder enge Geschäftspartner.
- **Ready for Chatbots:** Optionale Erweiterung um Bot-Funktionalitäten zur automatisierten Beantwortung der eingehenden Chat-Nachrichten mit Anbindung an Datenbanken etc. Sprechen Sie uns an!



SOCIAL MESSAGING USE CASES

Anwendungsbeispiele für Chat & WhatsApp
aus der Praxis



ENREACH SOCIAL MESSAGING USE CASES

Social Messaging:

Webchat, WhatsApp
und Microsoft Teams
im Kundenservice

**Eine Lösung,
viele Anwedungen!**





ENREACH SOCIAL MESSAGING BAUELEMENTE & HANDWERKERBEDARF

- Beratung und Support per WhatsApp - auch direkt von der Baustelle
- Smarte QR-Codes zur eindeutigen Identifikation von Produkten beim Chat-Start
- Dokumente, Fotos und Videos anhängen
- Spezialisten und Kollegen zum Chat hinzunehmen
- Chatverläufe zentral managen
- Chat-Übersetzung in mehr als 100 Sprachen



ENREACH SOCIAL MESSAGING ARCHITEKTEN, EVENTPLANER & FLORISTEN

- Inspirationen austauschen mit Fotos, Videos und Weblinks
- Einladung zu Kontaktaufnahme auf der Webseite im Kontakt-Widget
- Einbindung von smarten QR-Codes in der Werbung, um spontan zu kommunizieren
- WhatsApp für Stammkunden
- Chatverlauf dauerhaft einsehen
- Zeitversetzte Kommunikation möglich



ENREACH SOCIAL MESSAGING PRODUKTBERATUNG ELEKTROGERÄTEHERSTELLER

- Schnelle, unkomplizierte Kontaktaufnahme des Kunden
- Smarte QR-Codes auf Produkten ermöglichen einen direkten Chat zum Produktberater
- Einladung zu Kontaktaufnahme auf der Webseite im Kontakt-Widget
- Austausch von Dokumenten, Videos, Fotos und Weblinks
- Kommunikation über webbasierte Inbox, Microsoft Teams oder Smartphone App



ENREACH SOCIAL MESSAGING HAUS- UND IMMOBILIENVERWALTUNG



- Einbindung eines Kontakt-Widget auf der Website der Hausverwaltung zur einfachen Chat-Kommunikation
- Smarte QR-Codes in Wohnungsanzeigen kommunizieren z. B. die Miet-ID und starten initial eine Chat-Kommunikation zum Mietobjekt
- Mieter und Hausverwaltung kommunizieren unkompliziert zu Schäden oder Mieterbelangen auch mit Bild- oder Videodokumentation
- Weiterleitung des Chats als Arbeitsauftrag an Kollegen und externe Dienstleister zur Schadensbehebung
- Kommunikation über webbasierte Inbox, Microsoft Teams oder Smartphone App
- Zeitversetzte Kommunikation möglich
- Übersetzung in über 100 Sprachen





ENREACH SOCIAL MESSAGING AUTOHÄNDLER UND WERKSTÄTTEN

- Einladung zu Kontaktaufnahme auf der Webseite im Kontakt-Widget
- Smarten QR-Codes an ausgestellten Fahrzeugen für weitere Produktinformationen
- Smarte Links in Online-Anzeigen
- Angebote per WhatsApp
- Schäden und Pannen per Foto, Video in die Kommunikation einbinden
- Chatverlauf dauerhaft einsehen
- Zeitversetzte Kommunikation möglich



ENREACH SOCIAL MESSAGING

AUTOVERMIETUNG, VERMIETUNG VON BAUMASCHINEN

- Einladung zu Kontaktaufnahme auf der Webseite im Kontakt-Widget
- Smarte Links zum Chat in Online-Angeboten
- Smarte QR Codes am Objekt für Kontaktaufnahme während der Miete
- Bei Schäden und Pannen Fotos, Videos und Standort teilen
- Erweiterung um optionale BOT-Funktionalität, um automatisierte Informationen und Fragen zu klären



ENREACH SOCIAL MESSAGING TECHNISCHER SUPPORT FÜR GERÄTE & MASCHINENBAU



- Schnelle, unkomplizierte Kontaktaufnahme zwischen Kunde und Support mit 24/7 Rufbereitschaft
- Smarte QR-Codes am Gerät zur eindeutigen Identifizierung beim Chat-Beginn
- Fotos, Videos, Dokumenten und exakten Standort teilen
- Einbindung weiterer Kollegen zur Problemlösung
- Arbeitsauftrag als Notiz anhängen und weiterleiten
- Kommunikation über webbasierte Inbox, Microsoft Teams oder Smartphone App



ENREACH SOCIAL MESSAGING

VERMIETUNG VON KURZZEIT- UND FERIENIMMOBILIEN

- Smarte QR-Codes am Mietobjekt vereinfachen die Kontaktaufnahme zwischen Mieter und Verwalter bei Ankunft, für weitere Informationen, Anleitungen und Reisetipps
- Beidseitige Chat-Kommunikation in über 100 Sprachen
- Meldungen von Schäden oder Problemen unkompliziert auch mit Bild- oder Videodokumentation
- Progressive Web App für mobilen Chat ohne WhatsApp und ohne Preisgabe der Mobilfunknummer
- Weiterleitung des Chats mit Arbeitsauftrag an Kollegen und externe Dienstleister zur Schadensbehebung
- Kommunikation über webbasierte Inbox, Microsoft Teams oder Smartphone App



ENREACH SOCIAL MESSAGING ZEITARBEITSFIRMEN UND PERSONALMANAGEMENT

- Chat-Kommunikation in über 100 Sprachen
- Schnelle, unkomplizierte Kontaktaufnahme zwischen Arbeitgeber und Mitarbeiter
- Fotos von Stundenzetteln, Arbeitsnachweisen, Arbeitserlaubnissen etc. im Chat
- Einbindung von smarten QR-Codes in Personalanzeigen, um spontan zu kommunizieren
- Chatverläufe zentral managen und einsehen
- Koordination von Mitarbeiterereinsätzen an verschiedenen Standorten



ENREACH SOCIAL MESSAGING FACILITY MANAGEMENT & REINIGUNGSDIENSTE

- Meldung von Schäden oder Verschmutzungen eindeutig identifizierbarer Einrichtungen oder Standorte durch Scan von smarten QR-Codes
- Einbindung von Fotos oder Videos der Schäden oder Verschmutzungen in den Chat
- Exakte Standort-Übermittlung
- Weiterleitung des Chats inkl. Arbeitsauftrag an Mitarbeiter oder externe Dienstleister
- Kommunikation über webbasierte Inbox, Microsoft Teams oder Smartphone App



ENREACH SOCIAL MESSAGING ANWÄLTE UND SOZIALE EINRICHTUNGEN



- Chat-Kommunikation in über 100 Sprachen
- Einladung zur Chat-Kommunikation in der jeweils erforderlichen Sprache im Kontakt-Widget auf der Website
- Smarte QR-Codes auf Plakaten vor der Ausländerbehörde zur Zielgruppenansprache und Kundengewinnung
- Austausch von Dokumenten und Weblinks im Chat
- 24/7 Erreichbarkeit für Notfälle über Smartphone App
- Kontaktaufnahme mit dem Klienten per Whatsapp

