

Beste [name],

Graag breng ik je via deze weg op de hoogte van de officiële lancering van 3 nieuwe partnerships, die de marktpositie van OBI4wan zullen versterken. Neem voor aanvullende vragen gerust contact met mij op via [Linsey@obi4wan.com](mailto:Linsey@obi4wan.com) of +31 (0)85 210 50 60.



9 juli 2019

## OBI4wan versterkt marktpositie met nieuwe partners CM.com, TOPdesk en Freshchat

OBI4wan breidt het portfolio uit met sterke partnerships met CM.com, TOPdesk en Freshchat

- **OBI4wan biedt nog effectievere oplossingen voor de klantenservice met behulp van strategische partners.**
- **Directe communicatie met klanten via WhatsApp en integratie van chatbots wordt voor bedrijven nog gemakkelijker.**

**Zaandam, 9 juli 2019** - OBI4wan kondigt de lancering aan van drie strategische samenwerkingen - met CM.com, TOPdesk en Freshchat. De aanbieder van innovatieve tools voor social media management, online klantenservice, chatbots, media monitoring en media inzichten maakt chatbot integratie en directe communicatie met klanten voor bedrijven nog gemakkelijker.

### Integratie van één-op-één communicatie met klanten via WhatsApp Business

Door samen te werken met CM.com - Authorized Distributor voor de WhatsApp Business Solution - hebben OBI4wan-gebruikers direct één-op-één contact met hun klanten: De officiële interface maakt het mogelijk om belangrijke updates, wijzigingen of herinneringen snel aan de klant te leveren. Het zakelijke account stelt meerdere servicemedewerkers in staat om tegelijkertijd te werken aan het reageren op verzoeken van klanten. De integratie werkt als volgt: Organisaties vragen toegang via OBI4wan en na goedkeuring door WhatsApp kan het geheel geïntegreerd

aangeboden worden binnen OBI Engage, de tooling voor customer engagement via social media, messaging en live chat.

## Krachtige integratie van chatbots - door samenwerking met TOPdesk en Freshchat

Om chatbots en virtuele agents toegankelijker te maken voor organisaties, is OBI4wan geïntegreerd met TOPdesk en Freshchat, een moderne messaging software van Freshworks. Dankzij deze chatbot-integratie kunnen organisaties de klanttevredenheid verhogen, de communicatie efficiënter maken en de productiviteit verhogen. Met behulp van de gebruiksvriendelijke conversation builder, AI-gestuurde intentie herkenning en een eenvoudige business rules editor, wordt de chatbot direct op maat gemaakt. Er wordt gebruik gemaakt van gegevens uit historische klantgesprekken. Een Chatbot Feasibility-rapport bepaalt de belangrijkste onderwerpen waarvoor de chatbot effectief een toegevoegde waarde kan bieden en hoe de reactietijden en de totale productiviteit naar verwachting zullen toenemen.

Door de integratie van OBI Bots vormen virtuele assistenten een aanvulling op de TOPdesk en Freshchat-omgeving. Het routinewerk wordt op deze manier overgedragen aan de chatbots, waardoor service agents meer tijd hebben om complexe klantvragen op te pakken. Chatbots en service agents werken hand in hand om de klanttevredenheid, efficiëntie en productiviteit te verhogen.

## Uitgebreide oplossingen voor optimale klantenservice

Alexander de Ruiter, CEO van OBI4wan, licht de samenwerkingen toe: "We zijn blij dat we via onze partners effectieve oplossingen kunnen leveren voor zakelijke klantcommunicatie. Dankzij de integratie is directe communicatie met klanten via de officiële WhatsApp Business Solution van CM.com en het eenvoudig aanmaken en gebruiken van chatbots binnen TOPdesk en Freshchat nu mogelijk".

Jan-Willem van Vugt, Manager Strategic Partnerships bij CM.com, vertelt: "We zien dat het toevoegen van populaire kanalen zoals WhatsApp aan krachtige oplossingen, zoals die van OBI4wan, organisaties helpen om het volgende niveau van klantenservice te bereiken. Bedrijven bereiken consumenten gemakkelijker dan in het verleden. Ik ben er trots op dat de officiële en schaalbare oplossing nu voor elke organisatie beschikbaar is via CM.com en OBI4wan!".

-----

### Noot voor de redactie:

Voor vragen rondom dit bericht of voor aanvullende vragen neem contact op met Linsey Jepma, Content Marketeer bij OBI4wan via [linsey@obi4wan.com](mailto:linsey@obi4wan.com) of +31 (0)85 210 50 60.

### Over OBI4wan

OBI4wan ([www.obi4wan.com](http://www.obi4wan.com)) maakt innovatie toegankelijk en biedt gebruiksvriendelijke tools voor social media management, media monitoring en media insights. Daarnaast biedt de organisatie uitgebreide services als onderzoek en data-analyse, strategieontwikkeling en training. OBI4wan won in 2018 de Main Software 50 en werd 18e binnen de Deloitte Fast 50. Het sterke team van experts bedient

internationale organisaties, zoals McDonalds, DHL, Media-Saturn en Casamundo, vanuit kantoren in Zaandam, Berlijn en Brussel.

### **Over CM.com**

CM.com is een wereldwijd platform voor Conversational Commerce en biedt een slimme combinatie van Messaging kanalen (WhatsApp, SMS, FB Messenger etc.), interactieve Voice oplossingen, Customer Data management en Integrated Payments oplossingen. Het platform (CPaaS) kan worden gebruikt via API en Web app. Meer dan 8.000 organisaties gebruiken de diensten van CM.com om betere marketing, betere verkoop en betere service te leveren.

### **Over Freshworks**

Freshworks biedt customer engagement software aan organisaties van elke omvang, waardoor het voor klantenondersteuning, verkoop- en marketing professionals eenvoudig is om effectiever met klanten te communiceren en wow-momenten te creëren. Freshworks biedt een volledige suite van SaaS (Software as a Service)-producten aan die zorgen voor een boeiende klantervaring en die organisaties intern een 360-graden overzicht van relevante klantinformatie laten delen.

Feshworks Inc. is opgericht in oktober 2010 en wordt ondersteund door Accel, Tiger Global Management, CapitalG en Sequoia Capital India. Freshworks heeft een team van meer dan 2.000 medewerkers, met het hoofdkwartier in San Mateo, Californië en wereldwijde kantoren in India, het Verenigd Koninkrijk, Australië en Duitsland. De cloud-based suite van het Freshworks wordt gebruikt door meer dan 150.000 bedrijven over de hele wereld, waaronder de NHS, Honda, Rightmove, Hugo Boss, Citizens Advice, Toshiba en Cisco.

Voor meer informatie: <https://www.freshworks.com/>

### **Over TOPdesk**

TOPdesk ontwikkelt, vermarkt, implementeert en ondersteunt software die organisaties helpt bij het efficiënt beheren van hun dienstverlening. Het doel? Organisaties helpen om hun servicemanagement naar een hoger niveau te tillen: slimmer, beter en leuker maken. TOPdesk heeft meer dan 700 specialisten, van ontwikkelaars tot consultants en support specialisten, die wereldwijd werken aan het verbeteren van het leven van meer dan 4500 klanten. TOPdesk ontvangt een gemiddelde beoordeling van 4,7 op 5 via Gartner Peer Insights.

### **Linsey Jepma**

*Content Marketeer*  
+31 (0)85 210 50 60

### **OBI4wan**

Korte Hogendijk 2  
1506 MA Zaandam

[www.obl4wan.com/nl/](http://www.obl4wan.com/nl/)

Geen berichten meer ontvangen van ons? Klik [hier](#)