



26 juni 2020

OBI4wan deelt Google's Business Messages resultaten van HEMA en Kruidvat



In samenwerking met Google is OBI4wan gestart met een pilot voor Business Messages. OBI4wan is onderdeel van Google's partnerprogramma voor Business Messages, waarmee de softwareleverancier als een van de eersten in staat is gesteld om met de technologie van Google te bouwen en invloed te hebben op de roadmap en standaarden. Zo kunnen klanten van OBI4wan een nog betere messaging ervaring bieden via Google Search en Google Maps.

Een select aantal klanten van OBI4wan, waaronder HEMA en Kruidvat, is in de pilotfase gestart met Business Messages van Google. Vanaf nu is het mogelijk om HEMA en Kruidvat te benaderen via het Google Business profiel van de winkelketens. Berichten die via deze weg aan hen worden verzonden, komen direct binnen in de webcare tooling van OBI4wan.

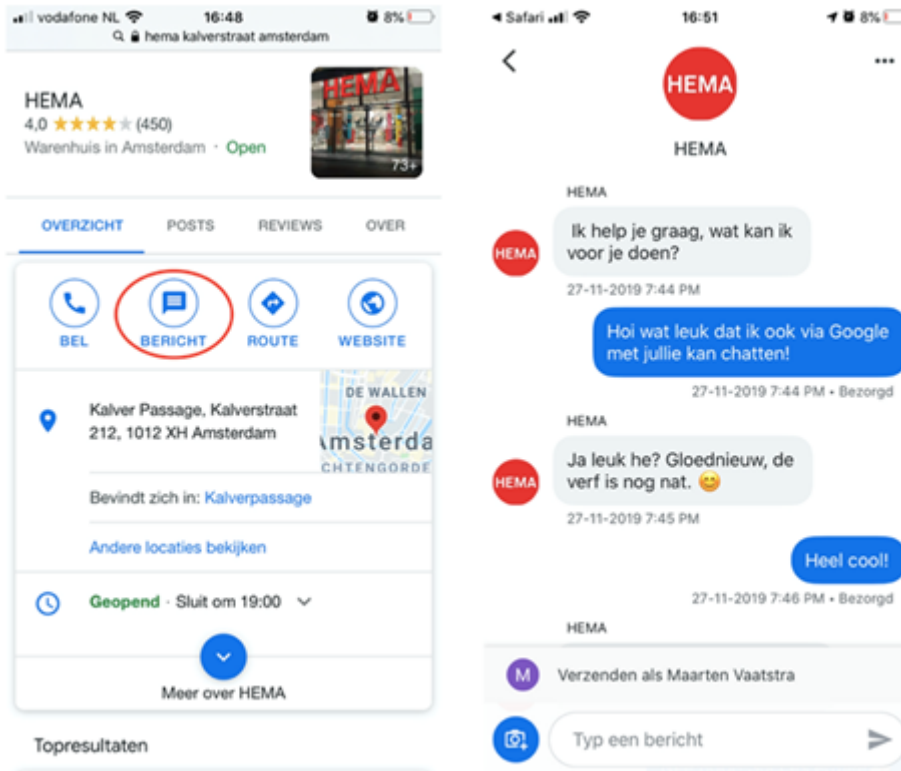
Direct persoonlijk contact via Google Search en Maps

Met Business Messages van Google is het mogelijk om in het bedrijfsprofiel van organisaties een button te plaatsen die de chat aanbiedt. Deze chat is daarmee zichtbaar binnen de zoekresultaten van de zoekmachine. Wanneer gebruikers binnen Google op de chatknop bij het bedrijfsprofiel klikken, starten ze direct een conversatie met een service agent van de organisatie.

Google zorgt er met deze nieuwe functie voor dat wrijving tussen organisaties en klanten afneemt, door organisaties in staat te stellen om direct berichten te ontvangen vanuit de zoekresultaten in Google. Organisaties kunnen hierbij de gebruikers per

bedrijf en locatie routeren en beheren, zodat klanten snel en effectief gesprekken kunnen voeren.

De ontwikkelingen van Google liggen in lijn met de [verschuiving van communicatie via openbare kanalen naar meer gesloten kanalen](#), met een focus op een conversationele ervaring. Het nieuwe kanaal helpt organisaties hun klantenservice verbeteren en de conversatie uitbreiden met het begeleiden van aankopen, inplannen van afspraken, upsell en het verhogen van klantloyaliteit.



HEMA en Kruidvat de eerste organisaties in Nederland met Google Business Messages

In de pilotfase zijn HEMA en Kruidvat in Nederland als eerst van start gegaan met Google's Business Messages. Berichten die via Business Messages worden verstuurd, komen direct binnen in de tooling van OBI4wan, waar de twee organisaties al gebruik van maken voor webcare.

“Als HEMA willen wij onze klant zo snel mogelijk te woord staan. Wij zien dat onze winkels vaak via Google worden opgezocht, regelmatig wordt er dan ook naar de winkel gebeld. In de winkel zijn de medewerkers niet altijd in de gelegenheid om de telefoon snel op te nemen en dat vinden wij vervelend. Door met Google's Business Messages aan de slag te gaan, kunnen we de drukte aan de telefoon in de winkel verlagen en onze klanten snel via chat te woord staan. Dit is een win voor onze medewerkers en een win voor onze klanten. De klant zal nu namelijk binnen een paar tellen antwoord krijgen op hun vraag door onze agents op het klantcontactcentrum.”, aldus Ronald Gerrits, Project Manager Customer Service bij HEMA

Ook A.S. Watson, waar merken als Kruidvat en ICI PARIS XL onder vallen, vindt het belangrijk om nieuwe kanalen te benutten voor klantcontact. Dieke van Leeuwen, Teamleider Digital (Webcare en Chatbots) bij A.S. Watson, vult aan:

“Voor Kruidvat zijn we gestart met het aansluiten van 36 filialen in Amsterdam. We willen graag kijken of Google's Business Messages een nieuw, interessant kanaal kan zijn voor ons online klantcontact en wat het effect van dit nieuwe kanaal is op onze bestaande kanalen. Wellicht kan het in de toekomst een vervanging zijn voor een ander kanaal. Vragen die we vooral binnen krijgen via deze nieuwe tool, gaan voornamelijk over winkelbezoeken. Denk hierbij aan de openingstijden van een bepaalde winkel, aankopen, verkrijgbaarheid van producten en ons retourbeleid. Klanten verwachten een vlotte reactie via dit kanaal, omdat ze in veel gevallen op die dag een bezoek aan de winkel gepland hebben. Zij vinden deze contactmogelijkheid namelijk door via hun mobile device op de betreffende winkel in Google te zoeken.”

Business Messages is vanaf nu te gebruiken in Nederland!

Business Messages van Google is vanaf nu voor elke organisatie beschikbaar.

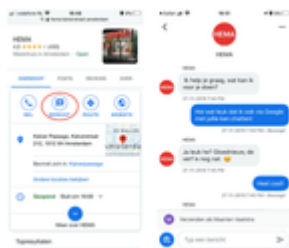
Noot voor de redactie:

Voor vragen rondom dit bericht, neem contact op met Levi Witbaard, Marketing Director bij OBI4wan via levi@obi4wan.com of +31(0)6 52 41 20 78.

Over OBI4wan:

Sinds de oprichting in 2011 helpt OBI4wan organisaties met een succesvolle inzet van media monitoring en online klantcontact. Met gebruiksvriendelijke softwareoplossingen en een team van experts ondersteunen wij organisaties met online- en offline media monitoring, webcare, chatbots en actiegerichte inzichten uit data.

Onze missie is: truly engaged customers and organisations. Wij maken customer engagement, chatbots, reputatiemanagement, data analyse en artificial intelligence elke dag nóg makkelijker en toegankelijker voor onze klanten. Ons team van experts helpen meer dan 25.000 gebruikers wereldwijd met een optimale inzet van producten als OBI Brand Monitor, OBI Engage, OBI Bots en OBI Insights.



[Googles-Business-Messages.png](#)

97.49 KB

Levi Witbaard

Marketing Director

+31 (0)85 210 50 60

OBI4wan

Korte Hogendijk 2

1506 MA Zaandam

www.obi4wan.com

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