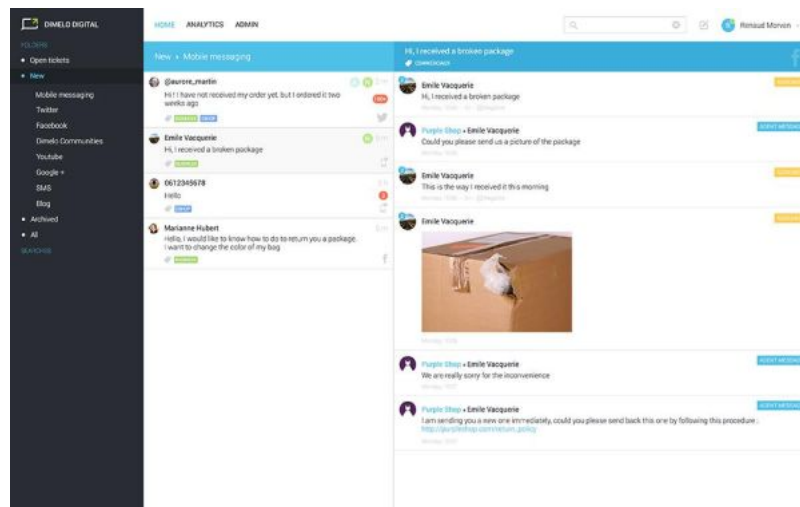


Dimelo Mobile: Die erste Instant Messaging-Anwendung zur vollständigen Integration in Mobile Apps

12.07.2016, 11:44 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Dimelo*

Presseagentur: *UN!VERSCHÄMT. anders werben*



Steuerung über das Kontakt-Center Dimelo Digital: Die Instant Messaging-Nachrichten werden im selben

Schnelle und unkomplizierte Hilfe via Mobile App – das verspricht die neue Anwendung Dimelo Mobile: Warteschleifen von Hotlines oder Live Chat-Anwendungen gehören damit der Vergangenheit an. Eine einfache Mobile App wird zu einem personalisierten Kommunikationsinstrument und bietet Unternehmen so völlig neue Möglichkeiten für einen perfekten Kundenservice in Echtzeit und somit zur aktiven Kundenbindung.

Die Zukunft gehört der digitalen Kommunikation

Wer seine Kunden zufrieden stellen und dauerhaft binden möchte, muss sich deren ständig wechselnden Kommunikationsgewohnheiten anpassen. Dies gilt insbesondere für die jüngere Generation: Bei Menschen unter 34 Jahren wird bereits mehr als ein Drittel der zwischenmenschlichen Kommunikation über synchrone oder asynchrone Nachrichtensysteme abgewickelt wird – z. B. per SMS, WhatsApp oder andere Instant Messenger-Anwendungen (Quelle: Ofcom – Digital Day 2014). Nimmt man Emails und soziale Netzwerke hinzu, so wird die mobile Dominanz noch deutlicher, weiß Stéphane Lee, CEO und Co-Founder von Dimelo: „Laut einer Experian-Studie dient bereits heute 44 % der Nutzungszeit von Smartphones der digitalen Kommunikation. Unternehmen, die diese Tatsache berücksichtigen und mit ihren Kunden über diese Kanäle kommunizieren, werden langfristig erfolgreicher sein.“

In diesem Zusammenhang scheint es daher mehr als unverständlich, dass die meisten Mobile Apps großer Consumer-Marken ihren Kunden bis heute nur einen unpersönlichen Service bieten: Content wird meist statisch dargestellt und Interaktionen mit der Marke werden selten gefördert. Umständliche Kontaktformulare sind Relikte der digitalen Vergangenheit, die eher abschreckend als einladend wirken, und auch FAQ-Listen helfen nur bedingt weiter bzw. lassen den User oftmals hilflos zurück, weil lediglich ein Teil der eigenen Frage beantwortet werden konnte. Eine in die Mobile App integrierte Instant Messaging-Anwendung dagegen bietet Kunden und Unternehmen eine ebenso einfache wie sichere Möglichkeit, um sich untereinander auszutauschen.

Mobile Instant Messaging: Vorteile für Kunden und Unternehmen

Doch damit nicht genug. Als universelles Kommunikationsinstrument ist das Smartphone heute der Ort, an dem die meisten Kundeninformationen konzentriert sind: Adressbücher, Fotos, Browser-Historie, Cookies sowie die Möglichkeit, den Nutzer – dessen Zustimmung vorausgesetzt – sicher zu lokalisieren, bietet Unternehmen eine fast perfekte 360°-Sicht auf ihre Kunden, die sie sich mit einer interaktiven Mobile App auf einfachste Weise erschließen können.

Auch für die Kunden hat die Datenkonzentration in Verbindung mit Instant Messaging echte Vorteile: So können z. B. bei einem Unfall die Daten des Unfallgegners, Schadensbilder sowie der Ort des Geschehens mit einem Klick direkt an den Kundenberater der Versicherung übertragen werden; eine umständliche manuelle Erfassung des Unfallhergangs entfällt. Ähnlich einfach funktioniert auch eine Reklamation: Ein Bild des Beanstandungsgrundes plus einer kurzen Erläuterung per Messenger an das Kundenzentrum geschickt, und schon nach kurzer Zeit können dem Kunden auf demselben Wege konkrete Lösungsmöglichkeiten angeboten werden. Dies ist gerade im derzeit boomenden Online-Handel von großem Wert, kann doch so ein oft unnötiger Rückversand des vermeintlich schadhaften Produktes und damit verbundener Stress für Kunden und Händler effektiv vermieden werden.

Ein weiteres Anwendungsbeispiel: Ein Bankkunde, der sich gerade im Ausland befindet, möchte wissen, wieviel Geld er von seinem Konto abheben kann. Per Messenger bekommt er prompt und unkompliziert eine Antwort; zusätzlich kann die Bank ihm noch weitere nützliche Informationen (wie z. B. die Höhe der Gebühren) mitteilen.

Einfache Implementierung in bestehende Mobile Apps

Steuerung über das Kontakt-Center Dimelo Digital: Die Instant Messaging-Nachrichten werden im selben Dashboard angezeigt wie die Nachrichten aus den Communities, SMS, Mail und sozialen Netzwerken

Die neue Anwendung Dimelo Mobile wird komplett in die bestehende Mobile App des Unternehmens integriert. Sie funktioniert ebenso auf Smartphones wie auf Tablets und unterstützt die Betriebssysteme iOS und Android.

Die Integration der Instant Messaging-Anwendung in eine Mobile App ist ein einfacher Prozess, der innerhalb weniger Stunden umgesetzt werden kann. Sämtliche hierfür benötigten Informationen und Quellcodes sind online verfügbar und können dort von den Entwickler-Teams für die Integration genutzt werden. Verarbeitet werden alle Informationen in einem Social Media Contact Center wie z. B. Dimelo Digital. Dieses bündelt die Daten aus verschiedenen Anwendungen bzw. Kanälen wie Chat, Social Media, usw. und führt sie dank offener Web-Service-Architektur im CRM, Business Intelligence oder in anderen Big Data-Anwendungen zusammen. So können Kundeninformationen – im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen – systematisch angereichert werden, um dem Kunden immer den bestmöglichen Service zu bieten: Anfragen werden binnen kürzester Zeit bearbeitet und Daten können nicht verloren gehen. Der Basis-Preis beträgt lediglich 900 € pro Monat, verschiedene optionale erhältliche Module wie z. B. automatische Befragungen zur Kundenzufriedenheit ergänzen das Angebot.

Eric Dos Santos, stellvertretender CEO und Mitgründer von Dimelo:

„Mit Dimelo Mobile bieten wir Unternehmen ein innovatives Tool, um auf ebenso einfache wie sichere Weise mit ihren Kunden zu kommunizieren und deren Profile mit wichtigen Informationen anzureichern. Auch für die Endkunden ergeben sich echte Handlingvorteile: die Geolokalisierung sowie die Möglichkeit, Dateien, Bilder und Videos an Nachrichten anzuhängen, die dann direkt und ohne Verzögerung vom Kundenberater bearbeitet werden können. Für den Kunden bringt das vor allem ein Plus an Komfort, für die Unternehmen dagegen ergeben sich ganz neue Möglichkeiten zur aktiven Kundenbindung – denn zufriedene Kunden sind treue Kunden.“

Über Dimelo

Seit seiner Gründung im Jahr 2008 durch Stéphane Lee und Eric Dos Santos hat sich Dimelo das Ziel gesetzt, die digitalen Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden zu vereinfachen. Mehr als 100 große Marken vertrauen bereits auf die Kompetenz und die innovativen Lösungen des SaaS-Spezialisten, darunter RWE, Deutsche Bahn, SNCF, Bouygues Telecom, Orange, Canal+, BNP Paribas, Axa, Leroy Merlin, usw. Die komplementären Anwendungen von Dimelo verbessern die Markenwahrnehmung durch die Kunden und tragen aktiv zur Kostensenkung im Kundenservice bei: Dimelo Communities (Community Management Plattform), Dimelo Social (Verwaltung sozialer Netzwerke), Dimelo Mail (Verwaltung von E-Mails und Kontaktformularen), Dimelo Chat (Live Chat-Anwendung zur Integration in Websites), Dimelo Digital (Kontakt-Center) und Dimelo Mobile (Instant Messaging-Anwendung zur Integration in Mobile Apps).

News-ID: 911002 • Views: 543 (Stand: 31.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/911002/Dimelo-Mobile-Die-erste-Instant-Messaging-Anwendung-zur-vollstaendigen-Integration-in-Mobile-Apps.html>