



8x8

Bayangkan Kembali Pengalaman Digital Anda

Dengan 8x8 Communication APIs



Bagaimana pengalaman digital membentuk kesuksesan bisnis Anda

Pentingnya layanan pelanggan yang sangat baik tidak dapat dilebih-lebihkan. Yang diperlukan hanyalah satu pengalaman buruk bagi pelanggan untuk berhenti menggunakan merek Anda, dan dengan semakin banyak pelanggan yang mengadopsi saluran komunikasi digital, bisnis menyadari bahwa untuk memastikan keterlibatan dan interaksi yang efektif, mereka juga harus mengikuti perjalanan ini.

Adopsi yang cepat dari platform digital menciptakan peluang besar bagi bisnis untuk meningkatkan interaksi pelanggan. Namun, dengan berbagai saluran komunikasi dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat, banyak bisnis masih bermasalah dengan dukungan pelanggan yang tidak efisien, retensi pelanggan dan karyawan yang rendah, dan peluang penjualan yang terlewatkan.



Pengalaman buruk merugikan bisnis Anda

Pelanggan saat ini memiliki ekspektasi yang tinggi dan tidak bersedia memberikan kesempatan kedua kepada bisnis saat mereka menghadapi pengalaman digital yang negatif.

50%

pelanggan akan beralih ke pesaing hanya setelah satu pengalaman layanan yang buruk¹

6X

Lebih mahal untuk mendapatkan pelanggan baru²

Sumber:

¹Zendesk

²Marketing Metrics

³Harvard Business Review

⁴Bain & Company

Pelanggan yang bahagia adalah pelanggan yang setia

Meski pun ada banyak faktor yang memengaruhi perjalanan pelanggan, hampir 80% pelanggan menyatakan bahwa mereka cenderung tetap setia pada bisnis yang memberikan pengalaman pelanggan yang

140%

Lebih banyak pembelian saat pelanggan menerima pengalaman yang baik³

95%

Peningkatan pendapatan sebesar 95% dengan peningkatan retensi sebesar 5%⁴

Masa depan pengalaman digital

Definisi layanan pelanggan telah berubah secara drastis. Pelanggan sekarang menuntut pengalaman yang konsisten dan dipersonalisasi untuk mereka dan preferensi individu mereka.

76%

pelanggan menginginkan pengalaman menyeluruh yang luar biasa secara konsisten bahkan di seluruh departemen dan saluran yang berbeda⁵

79%

pelanggan mengatakan bahwa layanan yang dipersonalisasi lebih penting bagi mereka daripada pemasaran yang dipersonalisasi⁶

3 dari 4

pelanggan mengharapkan penjemputan yang lancar di mana mereka tinggalkan dengan perusahaan saat menyelesaikan masalah melalui berbagai saluran⁷

Masuklah CPaaS (Communications Platform as a Service)

Communication API adalah low-code dan memungkinkan transmisi data di seluruh sistem dan perangkat. Communication API sering kali merupakan yang termudah untuk diterapkan dan berada di harga yang benar-benar terjangkau oleh bisnis sehingga mereka dapat menjadi kompetitif dan menyenangkan pelanggan pada saat yang bersamaan.

Dengan CPaaS, bisnis dapat memikirkan kembali cara memberikan pengalaman yang sangat dipersonalisasi dengan merampingkan beberapa saluran komunikasi, seperti SMS, chat apps, voice, dan video, ke dalam satu dasbor. Communication API membuka tingkat baru komunikasi cepat dengan respons yang otomatis, dapat diskalakan, dan dapat disesuaikan.



Sumber:

⁵ Salesforce

⁶ Gladly

⁷ Accenture

Menangkan loyalitas pelanggan dengan communication API yang fleksibel, andal, dan dapat diskalakan dengan 8x8

Dengan 8x8 Anda dapat dengan mudah membangun komunikasi omnichannel dan membuat interaksi pelanggan yang dipersonalisasi dan konsisten, dengan API plug-and-play low-code.



SMS

Kirim dan terima pesan dengan gateway 8x8 yang didukung penuh. Dengan tingkat dibuka 98%, tidak ada cara yang lebih baik untuk berkomunikasi.



Chat Apps

Tingkatkan interaksi pelanggan Anda dengan pesan yang beragam pada aplikasi yang mereka gunakan setiap hari.



Voice

Mengaktifkan komunikasi yang aman, dapat diakses, dan dapat diskalakan dengan mudah, terlepas dari lokasi atau zona waktu.



Video

Tambahkan elemen manusia ke interaksi Anda dengan dukungan video langsung dengan mengklik tautan.

SMS

Sediakan komunikasi otomatis dan real-time di setiap tahap perjalanan pelanggan Anda dengan SMS fleksibel dari 8x8

Kirim 1 atau 2 way pesan SMS individu atau massal dengan cepat dan mudah ke mana saja di dunia. Memanfaatkan pelaporan dan analitik lanjutan untuk melacak kinerja dan pengeluaran SMS Anda, serta tanda terima pengiriman untuk semua pesan.

Mulailah menggunakan layanan SMS 8x8—baik melalui API kami atau dengan manajer kampanye berbasis web kami



Chat Apps API

Gunakan satu API untuk melakukan percakapan yang berdampak dan dapat diskalakan dengan pengguna Anda di aplikasi pemesanan favorit mereka

Dengan integrasi mulus ke CRM Anda yang sudah ada, akses ke template management, intelligent routing, serta pelaporan dan pelacakan terperinci, Anda dapat melakukan percakapan yang lebih baik dengan pelanggan Anda.

Kirim pesan menggunakan API: Gunakan integrasi out-of-the-box kami atau gunakan konsol 8x8 Connect

Bantuan pelanggan

Berikan pelanggan Anda cara yang nyaman untuk menghubungi Anda, dengan dukungan percakapan 2 arah.



Keterlibatan pelanggan

Tingkatkan keterlibatan dan konversi dengan konten beragam seperti foto, video, dan file.

Pengingat dan notifikasi

Berikan informasi terkini dan pastikan pengguna Anda terus mendapat informasi.

Voice

Bangun kepercayaan, promosikan aksesibilitas, dan ubah teks menjadi ucapan

8x8 Voice Messaging API dapat menghubungi pelanggan dengan pesan yang ingin Anda ubah menjadi ucapan dengan parameter yang dapat disesuaikan, seperti bahasa (tersedia hingga 45 bahasa), profil suara, dan nomor telepon. Kirim pesan tunggal atau massal dan terima status panggilan dan pembaruan kinerja.

Voice messaging API mengoptimalkan kebutuhan pesan suara Anda sehingga Anda dapat memulai percakapan hari ini

Selalu aman

Tambahkan lapisan autentikasi tambahan melalui panggilan suara. Hanya penerima panggilan telepon yang dapat mengakses informasi yang dikirimkan.

Aksesibilitas

Ciptakan pengalaman digital yang mudah diakses dan inklusif serta pastikan semua pelanggan merasa dihargai.



Notifikasi pengiriman

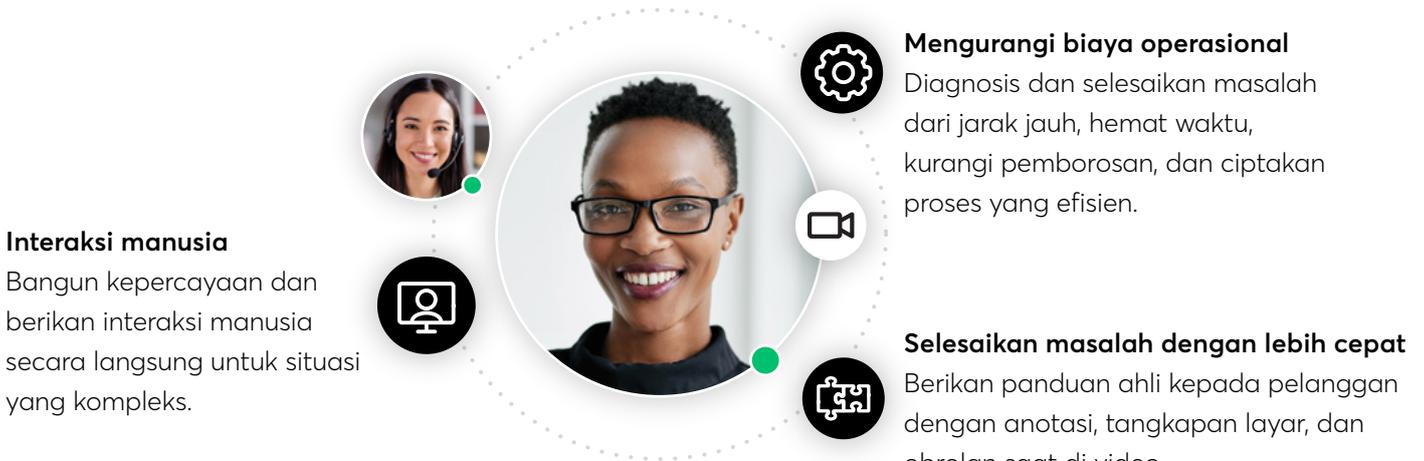
Jangkau pelanggan yang lebih nyaman menerima panggilan telepon atau mungkin hanya memiliki telepon rumah.

Video Interaction

Video interaction memungkinkan Anda hadir untuk pelanggan, bahkan saat Anda tidak bisa hadir

Solusi Video Interaction kami memungkinkan pelanggan memulai obrolan video langsung dengan agen untuk mendapatkan layanan yang dipersonalisasi secara real-time. Video Interaction sepenuhnya berbasis web dan dirancang untuk ponsel, artinya pelanggan tidak perlu repot mengunduh apa pun. Setelah mereka mengklik tautan Anda, Anda berdua akan terhubung.

Mulailah secara instan dengan mengintegrasikan ke web atau aplikasi ponsel Anda yang ada dengan mekanisme API dan iFrame kami



Jitsi as a Service

Sematkan video call dengan mudah di setiap touchpoint bisnis Anda.

Jitsi as a Service dibuat sederhana, aman, dan dapat diskalakan. Hal ini dapat dengan mudah diintegrasikan ke dalam solusi Anda yang ada atau diterapkan di web dan aplikasi ponsel Anda dalam hitungan menit.

Bangun pengalaman video yang menarik di setiap poin kontak

Merek Anda

Buat pengalaman rapat video yang selaras dengan merek Anda—menciptakan pengalaman yang konsisten dan langsung dapat dikenali untuk pelanggan Anda.

Penetapan harga yang dapat diprediksi

Bawa prediktabilitas ke dalam biaya Anda dan kurangi tagihan bulanan Anda dengan model penetapan harga pengguna aktif bulanan.





Keuntungan 8x8

8x8 Communication APIs membantu bisnis membedakan diri mereka sendiri dengan memberikan pengalaman keterlibatan yang konsisten dan berkualitas tinggi kepada pelanggan mereka.

Sederhana—Sementara solusi lain di pasar adalah low-code, platform manajemen multi saluran 8x8 adalah no-code.

Cerdas—Manfaatkan pelaporan dan analitik untuk mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang preferensi pelanggan, dan memberikan layanan yang lebih dipersonalisasi dan proaktif.

Intuitif—Kirim pesan terprogram di beberapa saluran pada satu platform yang disederhanakan.

Reliabel—Jaringan kami didukung oleh SLA waktu aktif 99,999% di seluruh platform pertama dan 35+ pusat data publik dan pribadi di seluruh dunia.

Terintegrasi—Transformasi aplikasi bisnis dan CRM untuk mempercepat alur kerja sehari-hari.

Aman—Kami mempraktikkan pengodean aman sebagai bagian dari proses DevSecOps kami yang kuat dan membawa sertifikasi keamanan dan kepatuhan terdepan di industri:



Pelajari selengkapnya tentang cara menggunakan 8x8 Communication API untuk membangun pengalaman pelanggan baru. Kunjungi kami di 8x8.com/id/products/apis atau hubungi kami di hello-cpaas@8x8.com.

8x8

8x8, Inc. (NYSE: EGHT) mengubah masa depan komunikasi bisnis sebagai penyedia terkemuka Perangkat Lunak-sebagai-Layanan dari 8x8 XCaaS™ (eXperience Communications as a Service™), pusat kontak terintegrasi, komunikasi suara, video, obrolan, dan solusi API yang dibangun pada satu platform komunikasi cloud global. 8x8 secara unik menghilangkan silo antara Unified Communications as a Service (UCaaS) dan Contact Center as a Service (CCaaS) untuk mendukung kebutuhan komunikasi semua karyawan secara global saat mereka bekerja sama untuk memberikan pengalaman pelanggan yang berbeda. Untuk informasi tambahan, kunjungi www.8x8.com, atau ikuti 8x8 di LinkedIn, Twitter, dan Facebook.

© 8x8, Inc. Seluruh Hak Cipta. Kecuali ditentukan sebaliknya, semua merek dagang yang diidentifikasi oleh ©, ™, atau SM adalah merek dagang terdaftar, merek dagang, atau merek layanan masing-masing dari 8x8, Inc. 8x8®, 8x8 XCaaS™, eXperience Communications as a Service™, dan 8x8 Global Reach™ adalah merek dagang 8x8, Inc.

