

WhatsApp i Inbox: Rewolucyjna Jakość Obsługi Klienta



Karolina Hojowska
Customer Success



Olaf Otrząsek
Product Designer

Ankieta

Agenda

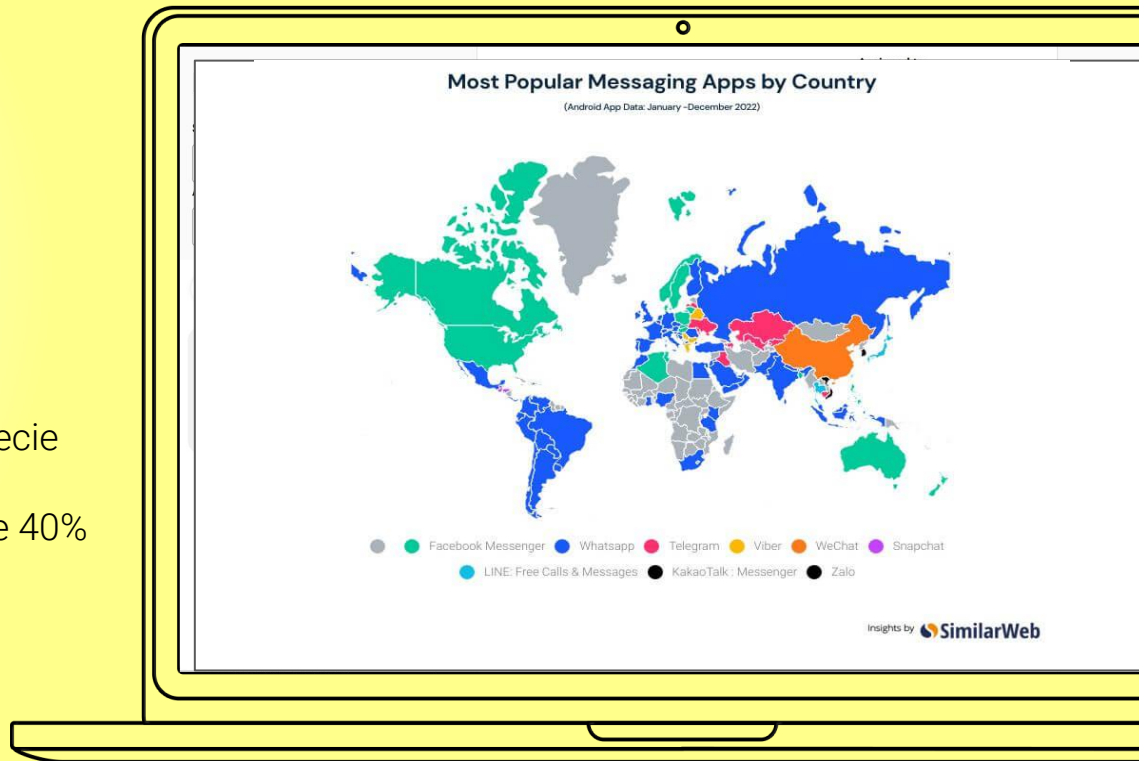
1. WhatsApp światowy fenomen czy amerykański sen? **4**
2. Jak wykorzystać WhatsApp w strategii komunikacji? **6**
3. Nowy Inbox — konwersować żeby konwertować **14**
4. Integracja? Nic prostszego! **20**
5. Q&A, które rozwieje wszelkie wątpliwości

Dlaczego

WhatsApp

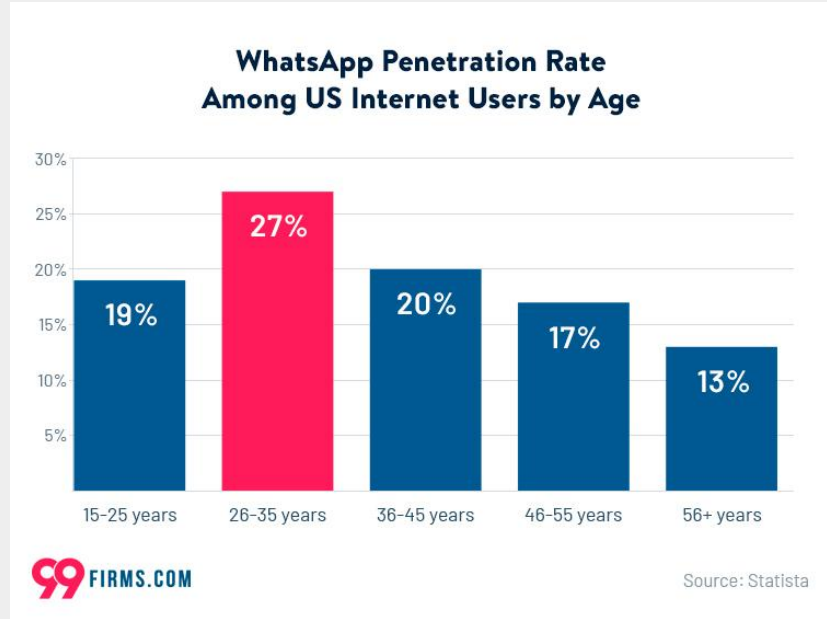
w edrone

- około 2.3 miliardów użytkowników
- najpopularniejszy komunikator na świecie
- w Polsce to 16 mln internautów
- OR na poziomie 96%, CTR na poziomie 40%



Dlaczego warto?

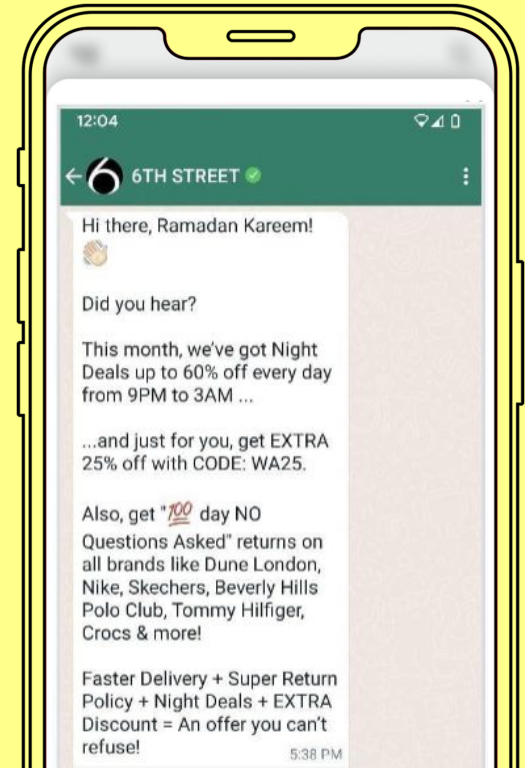
- most między pokoleniami
- alternatywa dla sms
- skrócenie dystansu konsument- sklep
- możliwość przesyłania grafik
- potencjał personalizacji
- tworzenie wielowymiarowego customer experience



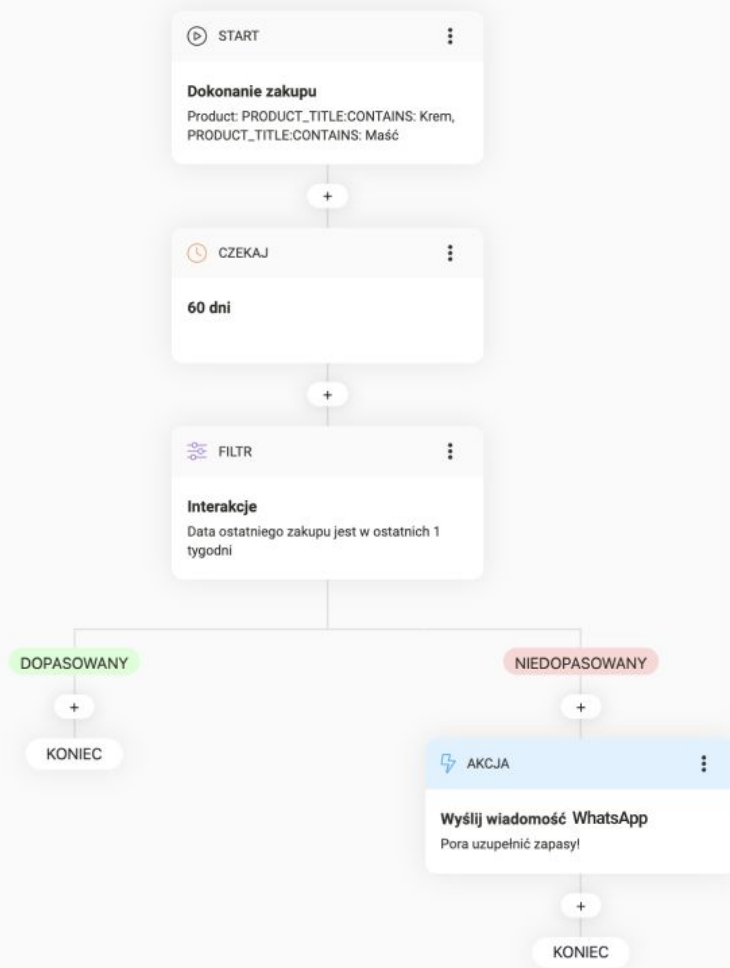
<https://www.statista.com/statistics/814649/whatsapp-users-in-the-united-states-by-age/>

<https://99firms.com/blog/whatsapp-statistics/#qref>

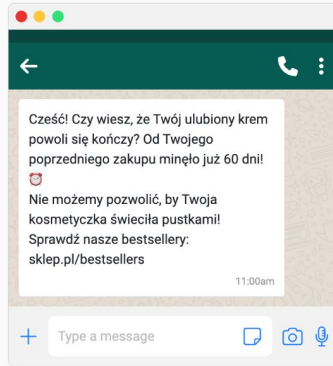
WhatsApp w Custom Flows



#1 Uzupelnianie zapasów



#1 Uzupelnianie zapasow



Nazwa szablonu

Nazwij swój szablon, aby ułatwić jego znalezienie w Inbox oraz Custom Flows.

uzupelnij_zapasy

Język

Wybierz język swojego szablonu.

Polski

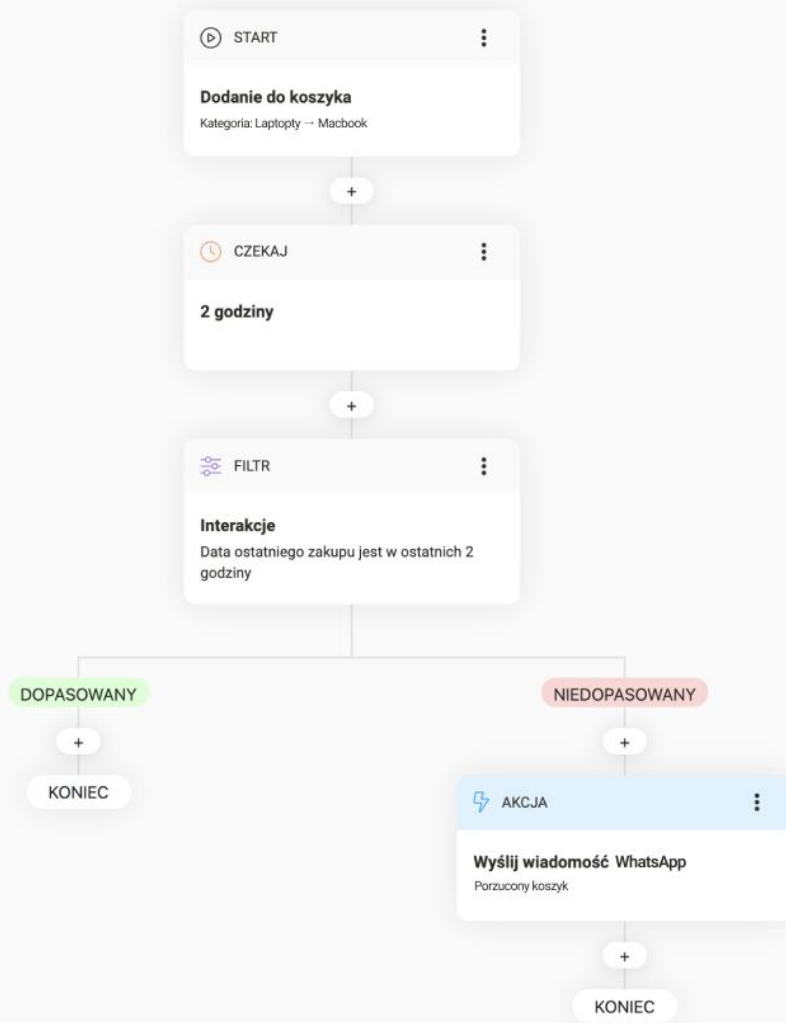
Wiadomość

Napisz treść swojej wiadomości w wybranym przez Ciebie języku.

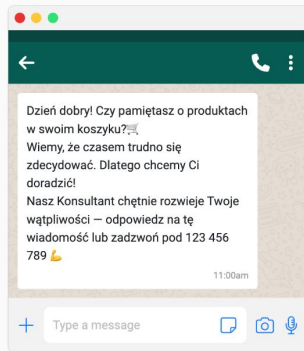
Cześć! Czy wiesz, że Twój ulubiony krem powoli się kończy? Od Twojego poprzedniego zakupu minęło już 60 dni! 🙄
Nie możemy pozwolić, by Twoja kosmetyczka świeciła pustkami!
Sprawdź nasze bestsellery: sklep.pl/bestsellers



#2 Doradź jak ekspert & uratuj porzucony koszyk



#2 Doradź jak ekspert & uratuj porzucony koszyk



Nazwa szablonu

Nazwij swój szablon, aby ułatwić jego znalezienie w Inbox oraz Custom Flows.

porzucony_koszyk

Język

Wybierz język swojego szablonu.

Polski

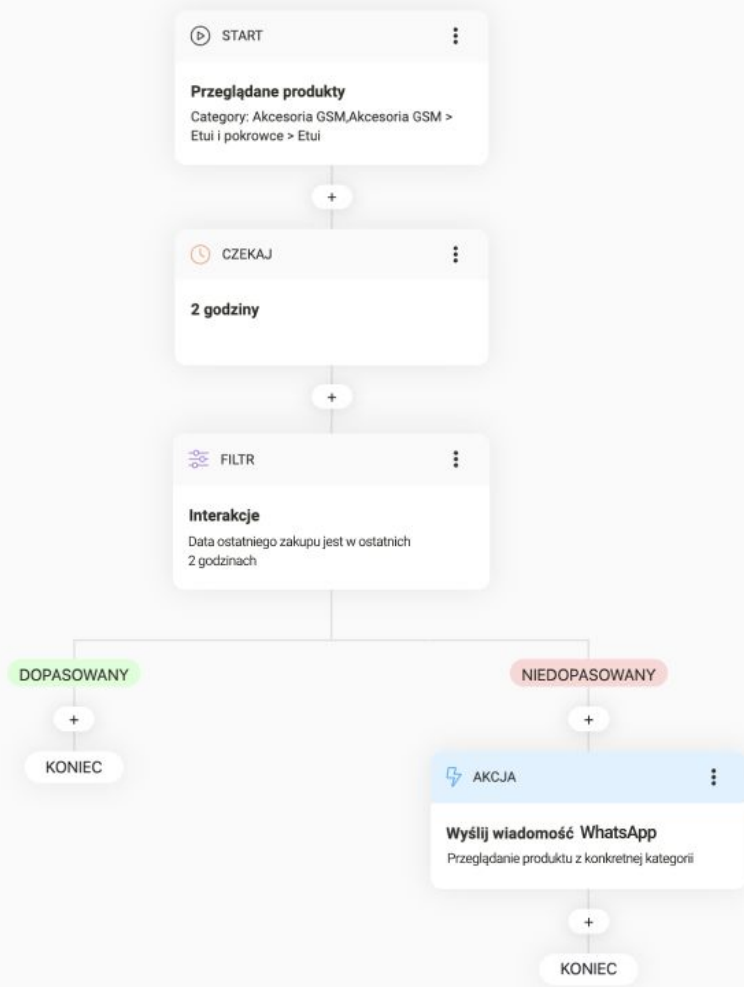
Wiadomość

Napisz treść swojej wiadomości w wybranym przez Ciebie języku.

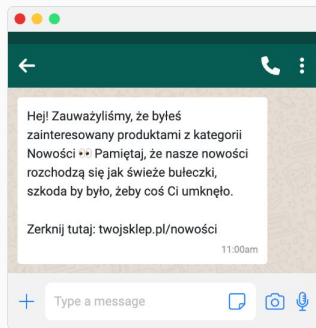
Dzień dobry! Czy pamiętasz o produktach w swoim koszyku? 🛒
Wiemy, że czasem trudno się zdecydować. Dlatego chcemy Ci doradzić!
Nasz Konsultant chętnie rozwieje Twoje wątpliwości – odpowiedz na tę wiadomość lub zadzwoń pod 123 456 789 📞



#3 Zbuduj FOMO trigger



#3 Zbuduj FOMO trigger



Nazwa szablonu

Nazwij swój szablon, aby ułatwić jego znalezienie w Inbox oraz Custom Flows.

przeglądanie

Język

Wybierz język swojego szablonu.

Polski

Wiadomość

Napisz treść swojej wiadomości w wybranym przez Ciebie języku.

Hej! Zauważyliśmy, że byłeś zainteresowany produktami z kategorii Nowości •• Pamiętaj, że nasze nowości rozchodzą się jak świeże bułeczki, szkoda by było, żeby coś Ci umknęło.

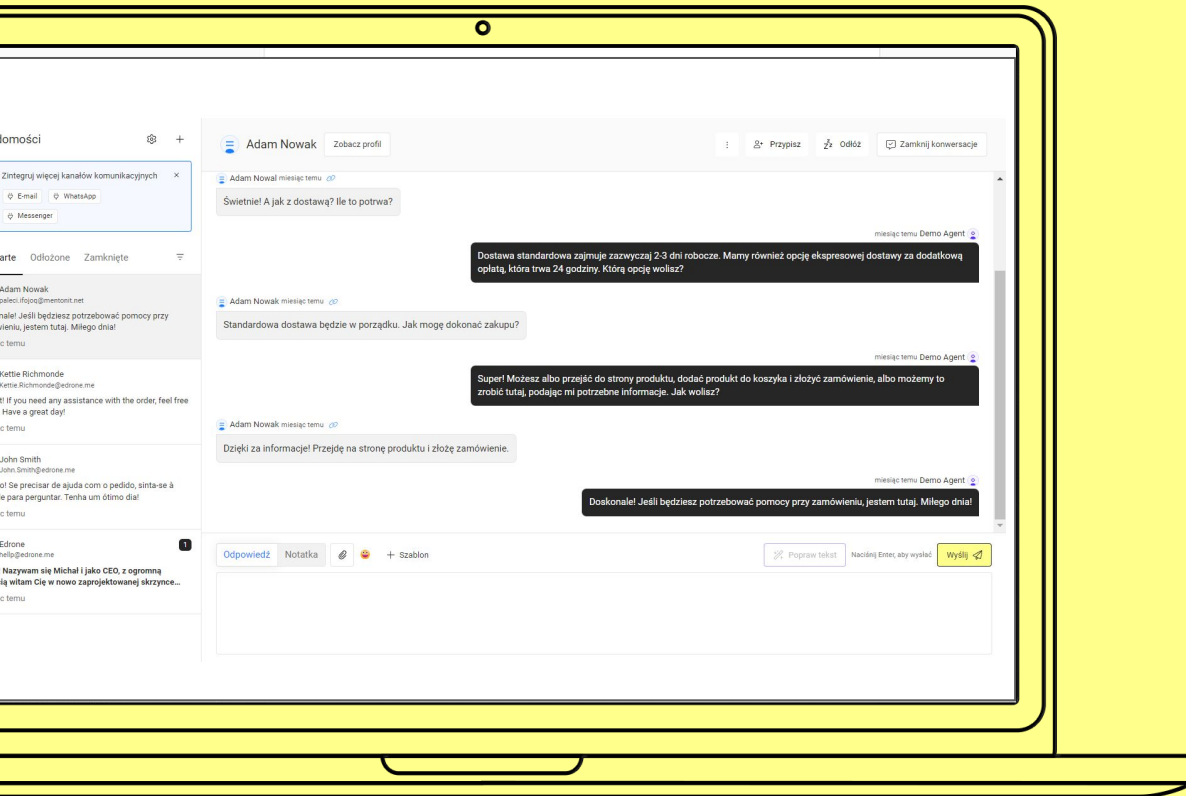
Zerknij tutaj: twojsklep.pl/nowości



Możesz to mieć...

- angażowanie klientów do powracania
- skracanie dystansu konsument-sklep
- budowanie wizerunku eksperta
- personalizacja
- opiekowanie realnych potrzeb odbiorców
- tworzenie FOMO triggerów
- wskazywanie proaktywnego wsparcia
- doradztwo, które rozwiewa wątpliwości
- zwiększanie wartości koszyka
- podpowiadanie produktów komplementarnych

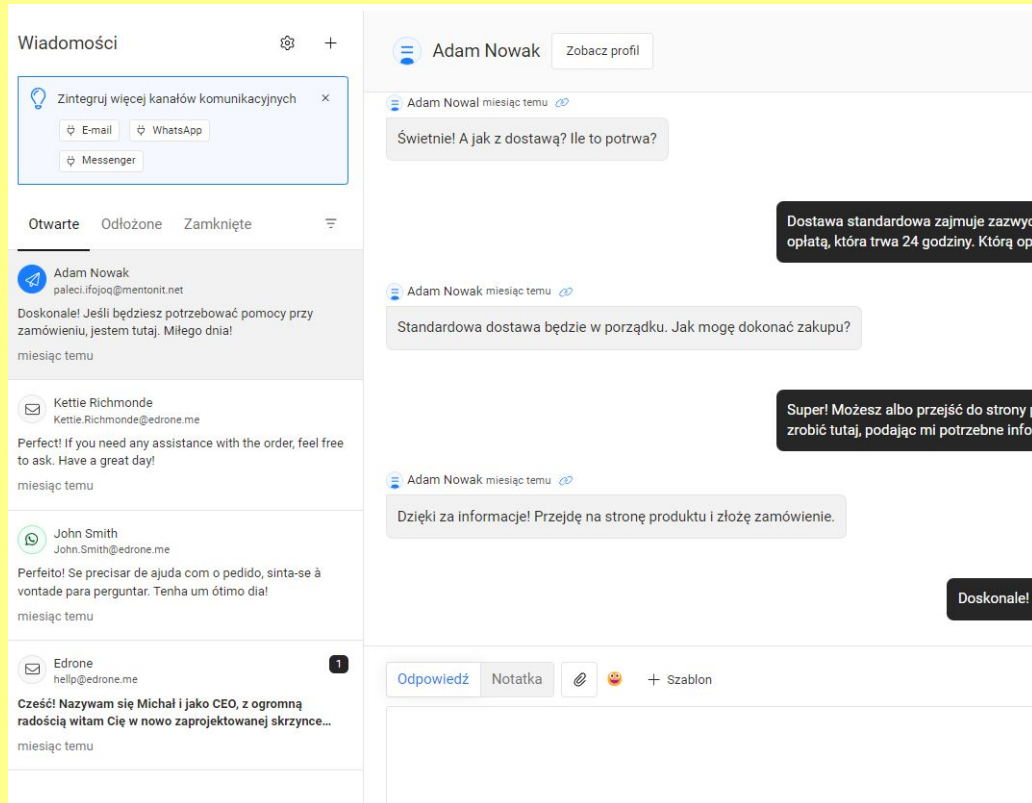
... i to wszystko w formie wiadomości do dobrego znajomego!



Nowy Inbox

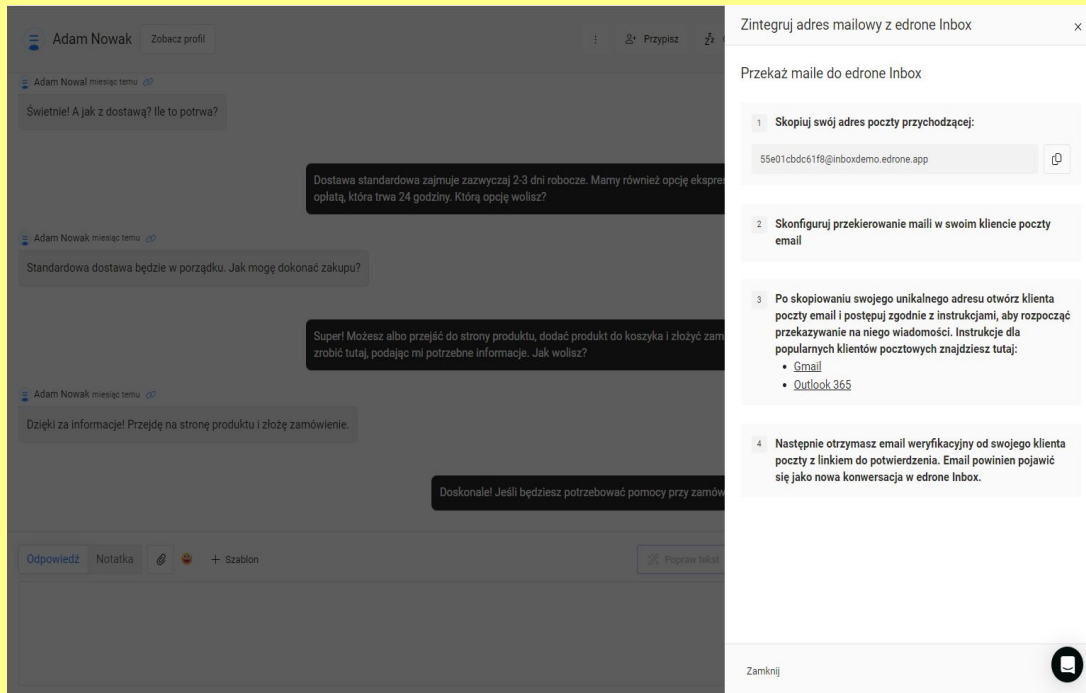
co się zmieniło

Więcej kanałów komunikacji



The screenshot displays a customer support interface. On the left, a 'Wiadomości' (Messages) list shows four messages from different contacts: Adam Nowak, Kettie Richmonde, John Smith, and Edrone. A pop-up window titled 'Zintegruj więcej kanałów komunikacyjnych' (Integrate more communication channels) is visible, offering options for E-mail, WhatsApp, and Messenger. On the right, a detailed chat view for 'Adam Nowak' is shown. The chat history includes messages from 'miesiąc temu' (a month ago) asking about delivery costs and standard delivery. The chat interface features a text input field with buttons for 'Odpowiedź' (Reply), 'Notatka' (Note), emojis, and a 'Szablon' (Template) option. Three dark callout boxes highlight specific parts of the chat: 'Dostawa standardowa zajmuje zazwyczaj opłatą, która trwa 24 godziny. Którą opł...', 'Super! Możesz albo przejść do strony p...', and 'Doskonałe! J...'

Uproszczona integracja



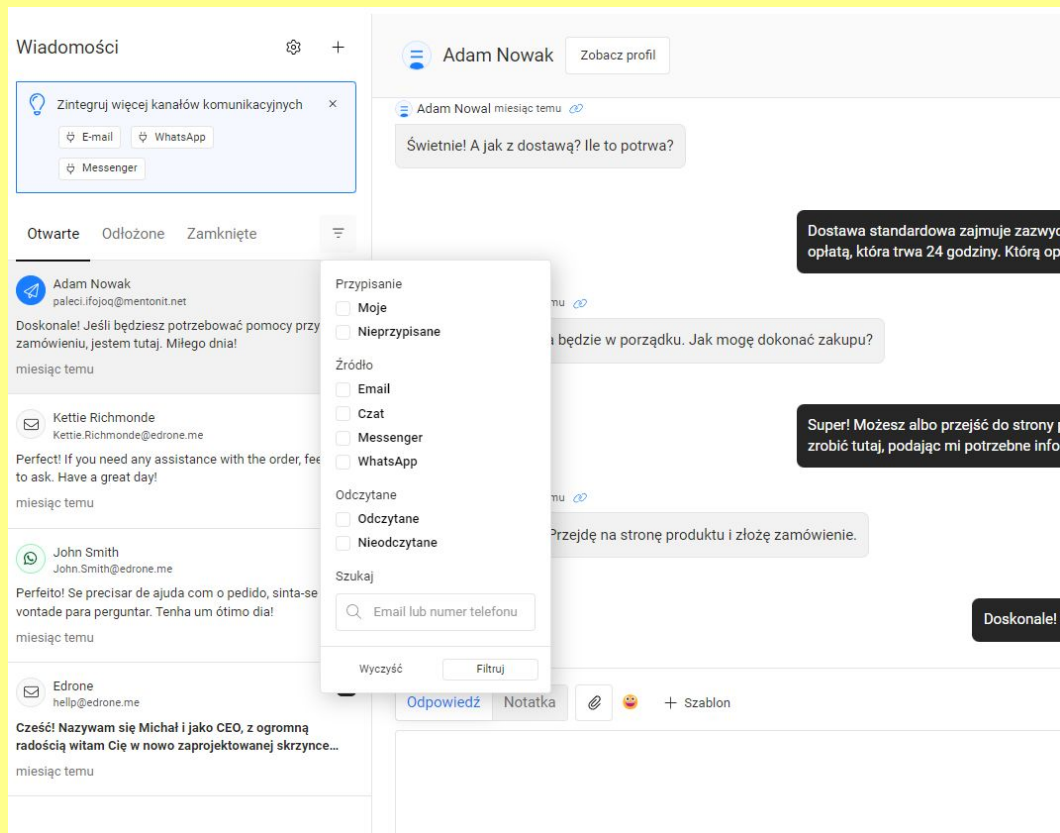
The image shows a chat interface on the left and a configuration window on the right. The chat is with a user named Adam Nowak. The messages are as follows:

- Adam Nowak: "Świetnie! A jak z dostawą? Ile to potrwa?"
- System: "Dostawa standardowa zajmuje zazwyczaj 2-3 dni robocze. Mamy również opcję ekspresową, która trwa 24 godziny. Którą opcję wolisz?"
- Adam Nowak: "Standardowa dostawa będzie w porządku. Jak mogę dokonać zakupu?"
- System: "Super! Możesz albo przejść do strony produktu, dodać produkt do koszyka i złożyć zamówienie tutaj, podając mi potrzebne informacje. Jak wolisz?"
- Adam Nowak: "Dzięki za informację! Przejdę na stronę produktu i złożę zamówienie."
- System: "Doskonale! Jeśli będziesz potrzebować pomocy przy zamówieniu, daj znać."

The configuration window on the right is titled "Zintegruj adres mailowy z edrone Inbox" and contains the following steps:

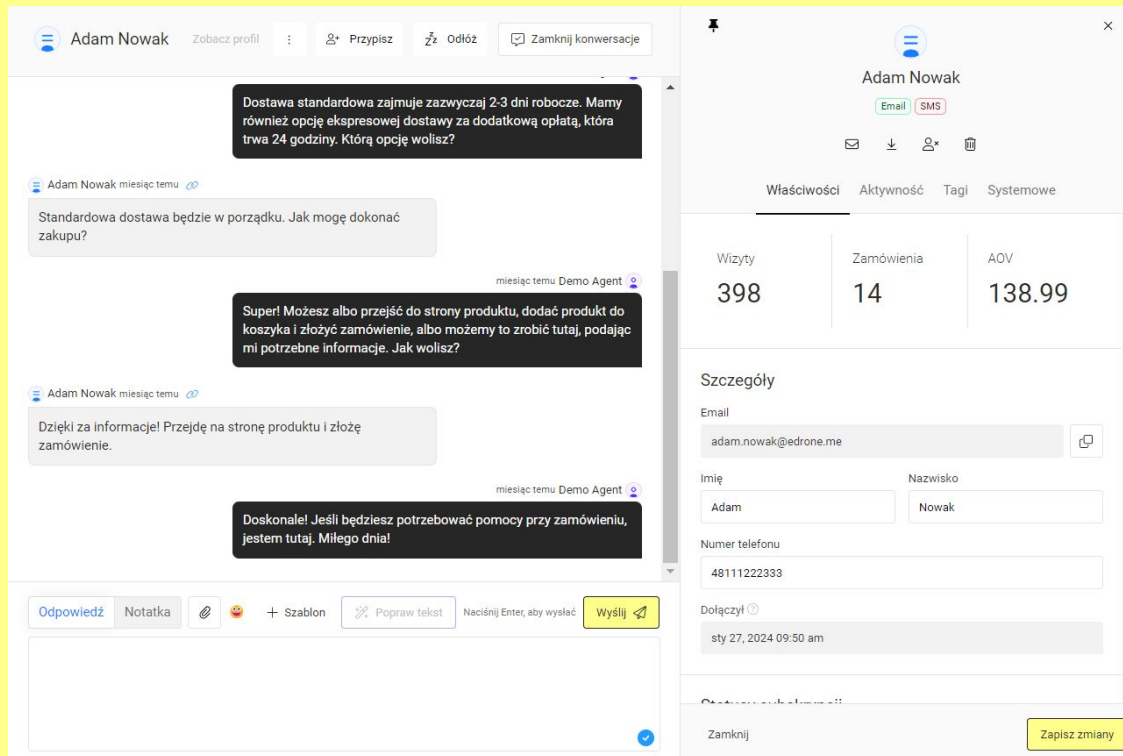
- Skopiuj swój adres poczty przychodzącej:
55e01cbdc61f8@inboxdemo.edrone.app
- Skonfiguruj przekierowanie maili w swoim kliencie poczty email
- Po skopiowaniu swojego unikalnego adresu otwórz klienta poczty email i postępuj zgodnie z instrukcjami, aby rozpocząć przekazywanie na niego wiadomości. Instrukcje dla popularnych klientów pocztowych znajdziesz tutaj:
 - Gmail
 - Outlook 365
- Następnie otrzymasz email weryfikacyjny od swojego klienta poczty z linkiem do potwierdzenia. Email powinien pojawić się jako nowa konwersacja w edrone Inbox.

Filtrowanie per kanał



The screenshot displays the Edrone messaging interface. At the top, there's a 'Wiadomości' (Messages) header with a settings icon and a plus sign. Below it, a notification box suggests integrating communication channels: 'Zintegruj więcej kanałów komunikacyjnych' with options for E-mail, WhatsApp, and Messenger. The main list shows messages from Adam Nowak, Kettie Richmond, John Smith, and Edrone. A context menu is open over the message from Adam Nowak, showing filter options: 'Przypisanie' (Assigned) with 'Moje' (My) and 'Nieprzypisane' (Unassigned); 'Źródło' (Source) with 'Email', 'Czat' (Chat), 'Messenger', and 'WhatsApp'; 'Odczytane' (Read) with 'Odczytane' (Read) and 'Nieodczytane' (Unread); and a search field 'Szukaj' with the placeholder 'Email lub numer telefonu'. At the bottom of the menu are 'Wyczyść' (Clear) and 'Filtruj' (Filter) buttons. The background shows a conversation with Adam Nowak, including a message 'Świetnie! A jak z dostawą? Ile to potrwa?' and a delivery status notification: 'Dostawa standardowa zajmuje zazwyczaj 24 godziny. Którą opłata, która trwa 24 godziny. Którą opłata...'. Other messages include 'Dokonałem! Jeśli będziesz potrzebować pomocy przy zamówieniu, jestem tutaj. Miłego dnia!', 'Perfect! If you need any assistance with the order, feel free to ask. Have a great day!', 'Perfeito! Se precisar de ajuda com o pedido, sinta-se à vontade para perguntar. Tenha um ótimo dia!', and 'Cześć! Nazywam się Michał i jako CEO, z ogromną radością witam Cię w nowo zaprojektowanej skrzynce...'. A 'Dostawa standardowa' notification is also visible.

Nowa karta klienta



The screenshot displays the 'edrone' customer card interface. The main chat area shows a conversation with 'Adam Nowak' (customer) and 'miesiąc temu Demo Agent' (agent). The chat messages are:

- Agent: Dostawa standardowa zajmuje zazwyczaj 2-3 dni robocze. Mamy również opcję ekspresowej dostawy za dodatkową opłatą, która trwa 24 godziny. Którą opcję wolisz?
- Customer: Standardowa dostawa będzie w porządku. Jak mogę dokonać zakupu?
- Agent: Super! Możesz albo przejść do strony produktu, dodać produkt do koszyka i złożyć zamówienie, albo możemy to zrobić tutaj, podając mi potrzebne informacje. Jak wolisz?
- Customer: Dzięki za informację! Przejdę na stronę produktu i złożę zamówienie.
- Agent: Doskonale! Jeśli będziesz potrzebować pomocy przy zamówieniu, jestem tutaj. Miłego dnia!

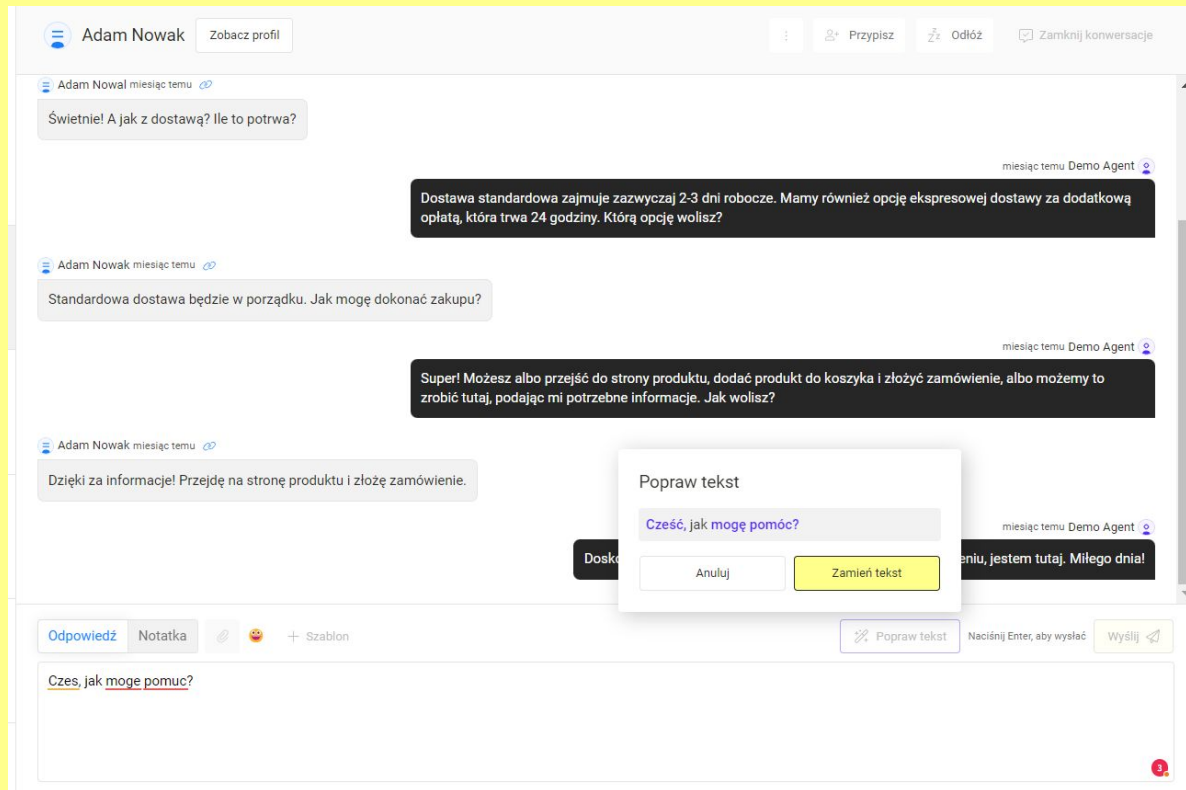
The bottom of the chat area features a toolbar with buttons for 'Odpowiedź', 'Notatka', 'Szablon', 'Popraw tekst', and 'Wyślij'. A 'Zamknij' button is located at the bottom right of the chat area.

The right-hand summary panel for 'Adam Nowak' includes:

- Contact options: Email, SMS
- Actions: Email icon, Download icon, Add contact icon, Delete icon
- Sections: Właściwości, Aktywność, Tagi, Systemowe
- Summary statistics:

Wizyty	Zamówienia	AOV
398	14	138.99
- Section: Szczegóły
- Fields: Email (adam.nowak@edrone.me), Imię (Adam), Nazwisko (Nowak), Numer telefonu (48111222333), Dołączył (sty 27, 2024 09:50 am)
- Footer: Zamknij, Zapisz zmiany

Redagowanie wiadomości



Adam Nowak [Zobacz profil](#) ⋮ [Przypisz](#) [Odlóż](#) [Zamknij konwersację](#)

Adam Nowak miesiąc temu [↗](#)

Świetnie! A jak z dostawą? Ile to potrwa?

miesiąc temu Demo Agent [↗](#)

Dostawa standardowa zajmuje zazwyczaj 2-3 dni robocze. Mamy również opcję ekspresowej dostawy za dodatkową opłatą, która trwa 24 godziny. Którą opcję wolisz?

Adam Nowak miesiąc temu [↗](#)

Standardowa dostawa będzie w porządku. Jak mogę dokonać zakupu?

miesiąc temu Demo Agent [↗](#)

Super! Możesz albo przejść do strony produktu, dodać produkt do koszyka i złożyć zamówienie, albo możemy to zrobić tutaj, podając mi potrzebne informacje. Jak wolisz?

Adam Nowak miesiąc temu [↗](#)

Dzięki za informację! Przejdę na stronę produktu i złożę zamówienie.

miesiąc temu Demo Agent [↗](#)

Dosk... eniu, jestem tutaj. Miłego dnia!

Popraw tekst

[Cześć, jak mogę pomóc?](#)

Anuluj **Zmień tekst**

[Odpowiedź](#) [Notatka](#) [📎](#) [😊](#) [+](#) Szablon [✎](#) Popraw tekst Naciśnij Enter, aby wysłać [Wyslij](#)

[Czes, jak moge pomuc?](#)

INTEGRACJA

Czego potrzebujemy, żeby się zintegrować?

1. Wypełnienie formularza:
 - numer telefonu (numer nie może być aktywny w aplikacji)
 - identyfikator menedżera firmy Meta

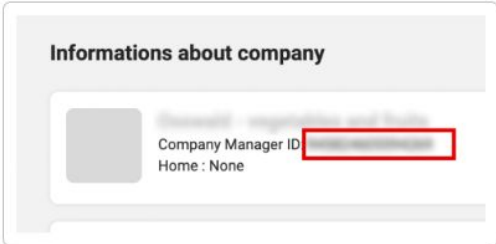
< WhatsApp ×

Zintegruj swoje konto WhatsApp

Identyfikator Menedżera firmy

Użyj Identyfikatora Menedżera firmy, który będzie korzystał z WhatsApp. Aby zlokalizować swój identyfikator, sprawdź obrazek poniżej lub odwiedź ten link: <https://business.facebook.com/settings/info>

Informations about company



Company Manager ID: [redacted]

Home: None


Nazwa wyświetlana

Nazwa wyświetlana to nazwa Twojej firmy, którą klienci widzą w Twoim profilu WhatsApp Business.

Adresy e-mail administratora

Ci użytkownicy będą mogli tworzyć szablony wiadomości. Proszę wymienić je powyżej, oddzielając je przecinkami.

Kierunkowy Numer telefonu

 Ze względów bezpieczeństwa zalecamy użycie nowego numeru telefonu.

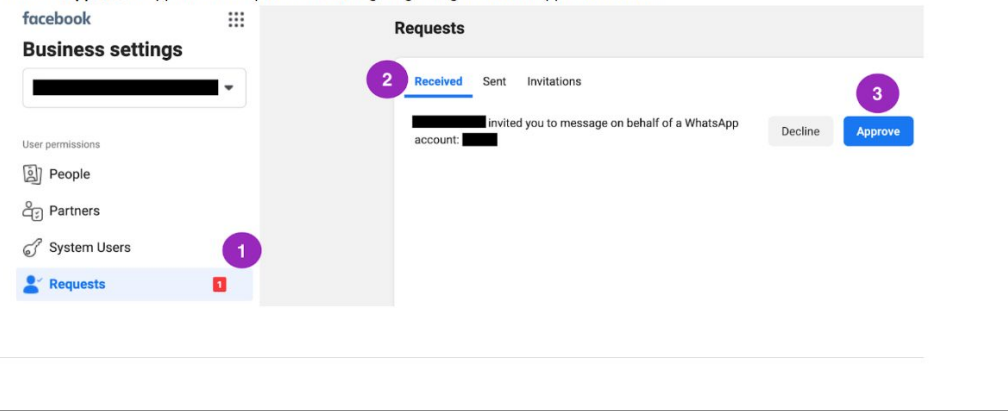
- W numerze telefonu NIE podawaj cyfry „0” ani kodu kraju. Np. dla +44 7788 123456, proszę wpisać tylko 7788123456
- Meta może go zablokować, jeśli zbyt często zostaniesz zgłoszony jako spam.

Zamknij

Procedure

Only Facebook Administrators of the Business Manager will be able to view and approve requests.

1. Open the **Business Settings** menu.
2. Navigate to the **Requests** sub-menu.
3. Select the **Received** tab.
4. Select **Approve** to approve the request from Vonage regarding the WhatsApp Business API.




2. Autoryzacja w Facebook Manager

3. Rozmowa uwierzytelniająca z Vonage ... **Et Voilà!**

Można testować!



- 100 pierwszych wiadomości za darmo
- okno odpowiedzi 24h od wiadomości klienta

Pakiety wiadomości

 Potrzebujesz zmienić swój plan?
Porozmawiaj z zespołem za pomocą ikony czatu w prawym dolnym rogu lub wyślij e-mail na adres: hello@edrone.me

100%

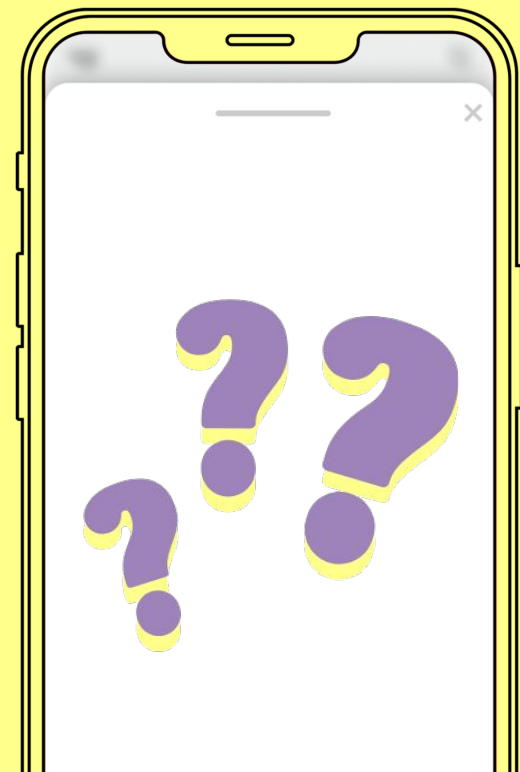
Wiadomości	Cena
100	Darmowy Aktualny pakiet
500	200zł / miesięcznie
1000	400zł / miesięcznie
1500	600zł / miesięcznie
2500	1000zł / miesięcznie
4000	1600zł / miesięcznie

 Każda wiadomość w niestandardowych przepływach i odpowiedziach w skrzynce odbiorczej po 24 godzinach od ostatniej wiadomości klienta, liczy się jako jedna z Twojego pakietu 

Q&A Z EKSPERTEM

Dorzuć coś od siebie!

Zadaj na czacie pytanie, kończąc je znakiem zapytania.



Pamiętaj o...

Wpisach DNS

