

Το Viber γίνεται υπερ-εφαρμογή με την προσθήκη νέων λειτουργιών

/ [Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#)



Δύο σημαντικές κυκλοφορίες παγκοσμίως ως ένα νέο στάδιο στην εξέλιξη της αλληλεπίδρασης επιχείρησης και χρήστη μέσα από την εφαρμογή ανακοίνωσε σήμερα η Viber (Rakuten Viber). Οι νέες λειτουργίες περιλαμβάνουν τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων και τον Εμπορικό Λογαριασμό με δυνατότητα αναζήτησης, που θα αποτελέσουν το επόμενο βήμα στη μακροπρόθεσμη στρατηγική του Viber να γίνει μία υπερ-εφαρμογή.



Σύμφωνα με έρευνες, στις οποίες αναφέρθηκε η Chief Revenue Officer της Rakuten Viber, Cristina Constandache σε συνάντηση που είχε με δημοσιογράφους στην Αθήνα, το 71% των καταναλωτών αναμένει από τις εταιρείες να προσφέρουν εξατομικευμένη επικοινωνία και το 82% των επιχειρήσεων σχεδιάζει να εφαρμόσει μια στρατηγική για να προσφέρει καλύτερη αξία στον πελάτη μέσω υπηρεσιών. Έχοντας κατά νου τόσο τους χρήστες όσο και τις επιχειρήσεις, οι αλλαγές που φέρνει το Viber είναι ένα βήμα προς την παροχή καλύτερης εμπειρίας πελατών και αφοσίωσης σε μια μάρκα.

Με στόχο τη βελτίωση της επικοινωνίας εταιρείας-χρήστη, το Viber εισάγει τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων σε όλο τον κόσμο - έναν ειδικό φάκελο για αλληλεπιδράσεις εταιρείας-χρήστη, προσβάσιμο απευθείας από την κανονική οθόνη συνομιλιών ενός χρήστη. Η λειτουργία επιτρέπει την αποθήκευση και την οργάνωση όλων των επαγγελματικών μηνυμάτων από επίσημους λογαριασμούς επιχειρήσεων σε έναν φάκελο (όπως μια τραπεζική ειδοποίηση, μια επιβεβαίωση παραγγελίας από μια υπηρεσία παράδοσης, μια ειδική προσφορά από ένα κατάστημα κ.λπ.).

Τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων θα ενεργοποιηθούν μόλις ο χρήστης λάβει το πρώτο του επαγγελματικό μήνυμα. Για χρήστες που είχαν συνομιλίες με επιχειρήσεις στο παρελθόν, μόλις δημιουργηθεί ο φάκελος Εισερχόμενα Επιχειρήσεων στη λίστα με τις συνομιλίες τους, όλα τα επαγγελματικά μηνύματα θα πηγαίνουν εκεί ως προεπιλογή.

Τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων θα επιτρέπουν στους χρήστες να προσαρμόζουν την

εμπειρία τους στο Viber και να οργανώνουν τις αλληλεπιδράσεις με τις εταιρίες με τον πιο βολικό τρόπο για αυτούς:

- Καρφίτσωμα τη συνομιλίας μιας συγκεκριμένης μάρκας στο επάνω μέρος των Εισερχόμενων Επιχειρήσεων
- Μετακίνηση οποιασδήποτε εταιρείας από τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων στην κυρίως οθόνη συνομιλιών.
- Καρφίτσωμα οποιασδήποτε επαγγελματικής συνομιλίας στην κορυφή της κυρίως οθόνης συνομιλιών.

Ταυτόχρονα, γίνεται πιο εύκολο για ένα χρήστη να βρίσκει τις πιο πρόσφατες ειδοποιήσεις από μια επιχείρηση: ο φάκελος θα καρφιτωθεί στο επάνω μέρος της οθόνης των συνομιλιών ως προεπιλογή και τα επαγγελματικά μηνύματα δεν θα αναμειγνύονται με τις προσωπικές συνομιλίες. Τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων θα επιτρέψουν την πιο αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ εταιρειών και χρηστών για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, την αύξηση της αφοσίωσης στη μάρκα και την αύξηση των πωλήσεων.

Ένα άλλο βήμα προς την καλύτερη εμπειρία του πελάτη είναι ο νέος Εμπορικός Λογαριασμός, όπου οι χρήστες θα μπορούν να ανακαλύψουν όλους τους τρόπους αλληλεπίδρασης με μια εταιρεία σε ένα μόνο μέρος. Θα φιλοξενεί όλες τις επιχειρηματικές πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις συνομιλίες στο Viber κάτω από μια ενιαία επιχειρηματική οντότητα με δυνατότητα αναζήτησης:

- Οι χρήστες μπορούν να αναζητήσουν αυτούς τους λογαριασμούς (επιχειρήσεις) πληκτρολογώντας το όνομα της επιχείρησης στην κύρια γραμμή αναζήτησης του Viber.
- Οι χρήστες που μπαίνουν σε έναν Εμπορικό Λογαριασμό θα βλέπουν τον τίτλο, το λογότυπο, το σήμα κατατεθέν, την περιγραφή, τα στοιχεία επικοινωνίας και τα κανάλια επικοινωνίας της εταιρείας που είναι διαθέσιμα στο Viber. Ο λογαριασμός μπορεί επίσης να προωθηθεί σε άλλους, αυξάνοντας την προβολή της μάρκας.
- Οι εταιρείες θα μπορούν να προσθέτουν έως και τρεις διευθύνσεις, έναν ιστότοπο, έναν αριθμό τηλεφώνου και μια περιγραφή έως και 1000 χαρακτήρων για να βεβαιωθούν ότι οι χρήστες μπορούν να βρουν όλες τις πληροφορίες που αναζητούν.

Οι νέοι Εμπορικοί Λογαριασμοί με δυνατότητα αναζήτησης θα δώσουν περισσότερη δύναμη στους χρήστες: θα μπορούν να βρίσκουν εταιρείες, όχι απλά

να περιμένουν να τους βρουν εκείνες, και να ξεκινούν την επικοινωνία με τις επιχειρήσεις από μόνοι τους. Οι Εμπορικοί Λογαριασμοί θα βελτιώσουν επίσης την εμπειρία των πελατών: οι χρήστες που θέλουν να συνδεθούν με μια επιχείρηση στο Viber θα μπορούν να επιλέξουν το κανάλι που προτιμούν και να απολαύσουν μια εμπειρία minisite εντός της εφαρμογής. Εν τω μεταξύ, οι εταιρείες θα εξορθολογήσουν την επικοινωνία τους με τους πελάτες και θα δημιουργήσουν απρόσκοπτες εμπειρίες πελατών.

Το Viber θα συνεχίσει να επεκτείνει τις δυνατότητες των Εμπορικών Λογαριασμών μετά την κυκλοφορία τους, προσθέτοντας περισσότερα κανάλια επικοινωνίας που θα είναι διαθέσιμα στα χέρια των χρηστών, περισσότερες υπηρεσίες σε έναν μόνο λογαριασμό και εκτεταμένες λειτουργίες, όπως τοποθεσία, κλήση επιχείρησης και άλλα.

Με τα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων και τον Εμπορικό Λογαριασμό, το Viber στοχεύει να αυξήσει περαιτέρω την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη των χρηστών κατά τη συνεργασία με μια επιχείρηση. Όλα τα επαγγελματικά μηνύματα από επαληθευμένες επιχειρήσεις θα πηγαίνουν στα Εισερχόμενα Επιχειρήσεων ως προεπιλογή, σε ένα φάκελο δηλαδή που δεν θα είναι προσβάσιμος από προσωπικούς λογαριασμούς που προσπαθούν να πλαστογραφήσουν μια επιχείρηση. Μια πολύτιμη προσθήκη είναι το «μπλε σημάδι» που βοηθά τους χρήστες να αναγνωρίσουν επαληθευμένες μάρκες. Οι Εμπορικοί Λογαριασμοί θα εμφανίζουν όλες τις πληροφορίες της επιχείρησης σε ένα μέρος, όπου οι χρήστες θα μπορούν εύκολα να έχουν πρόσβαση και να τις ελέγξουν.

«Οι πρόσφατες προσθήκες στο Viber παρέχουν μια ισχυρή βάση για την εισαγωγή πρόσθετων λειτουργιών ως μέρος της στρατηγικής της εταιρείας να γίνει μια υπερ-εφαρμογή», λέει η Cristina Constandache - Chief Revenue Officer της Rakuten Viber. «Αυτή η στρατηγική στοχεύει στη βελτίωση της χρησιμότητας της εφαρμογής για τους χρήστες και επεκτείνει τους τρόπους με τους οποίους οι διάφορες εταιρείες μπορούν να συνδεθούν με το κοινό τους με φυσικό τρόπο, με αποτέλεσμα προστιθέμενη αξία και για τις δύο πλευρές. Προσθέτοντας περισσότερες δυνατότητες, υπηρεσίες και κανάλια επικοινωνίας, το Viber μπορεί να προσφέρει περισσότερη αξία τόσο στους χρήστες όσο και στις εταιρείες».

Οι δύο λειτουργίες γίνονται σταδιακά διαθέσιμες σε όλο τον κόσμο, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, από τις 23 Ιανουαρίου 2023.

Πηγή: ΑΠΕ-ΜΠΕ