

Rotterdam, 1 september 2020

Adyen en LiveChat Service tekenen global partnership voor conversational commerce

Daarmee brengen de bedrijven de ultieme customer experience naar de markt.

Gedreven door de snelle ontwikkelingen op het gebied van conversational commerce richting de ultieme customer experience, hebben Adyen en LiveChat Service besloten hun producten te combineren en conversaties en betalingen samen te brengen. Zo wordt het mogelijk direct af te rekenen in een conversatie, ongeacht het gebruikte contactkanaal.

Totaaloplossing

Het communicatieplatform (CPAAS) van LiveChat Service koppelt onder haar nieuwe naam 'Conversation24.com' alle belangrijke contactkanalen. Communiceren via onder meer WhatsApp, WeChat, e-mail, Viber en SMS is daardoor mogelijk vanuit één platform. Om daadwerkelijk te komen tot een totaaloplossing voor de eindgebruiker werd echter nog gezocht naar een goede methode om betalingen te verwerken zonder het platform te hoeven verlaten.

Direct afrekenen

Om dit te bereiken integreert Adyen haar betaaloplossing in het platform van LiveChat Service en brengt zo de mogelijkheden van conversational commerce naar het volgende level. Het wordt mogelijk om in elke willekeurige conversatie bestellingen direct af te rekenen, waardoor klantenservice medewerkers in staat worden gesteld om niet alleen de winkelwagen te vullen, maar hier ook een betaallink aan te koppelen en zo de klant te helpen – van eerste vraag tot afrekenen, in het contactkanaal van zijn of haar keuze. "Het kan een uitdaging zijn om klanten moeiteloos te laten betalen met hun favoriete betaalmethoden in een gepersonaliseerde checkout", aldus Roelant Prins, CCO bij Adyen. "Met de Adyen LiveChat Service integratie bieden we bedrijven de mogelijkheid om hun klanten een aankoop te laten doen op het moment dat zij in contact zijn met de klantenservice, direct via de chat."

Veelbelovend

In Adyen heeft LiveChat Service een partner die koploper is op het gebied van payments. "Gecombineerd met onze expertise over online klantcontact brengen we onze werelden op het gebied van conversational commerce samen. Wij zijn dan ook heel blij met de manier waarop we met elkaar samenwerken", aldus Nick Blom, CEO LiveChat Service