

Facebook maakt servicekanaal van Messenger

31-03-2015 08:47

Zulily en Everlane zijn de eerste retailers die Facebook Messenger gaan inzetten voor klantenservice. Dit maakte het sociale netwerk deze week kenbaar tijdens het congres Facebook F8.

Met Facebook Messenger kunnen retailers individueel met hun klanten communiceren. Het laat hen verder betaalbonnen en verzenddetails doorgeven aan hun klant. Facebook werkt daarnaast aan de implementatie van een betaalmogelijkheid in de app. De kans is hiermee groot dat Facebook Messenger in de toekomst ook gebruikt kan worden om bestellingen te plaatsen.

Zulily en Everlane zijn pure players en gebruiken de dienst om in nauwer contact te komen met hun klanten. "We weten dat het overgrote deel van onze klanten actief is op Facebook en Facebook Messenger", aldus hoofd marketing Dave Atchison van Zulily. "Daarbij worden veel van de orders via smartphone of tablet geplaatst, apparaten waarop de consument vaak ook de Messenger-app geïnstalleerd heeft. Zo kunnen wij direct na de bestelling contact met de klant opnemen om hen op de hoogte te stellen van het verwerkingsproces."