

Interaksi API in-app untuk layanan kirim on-demand

Layanan kirim on-demand: Capai lebih banyak pengantaran pesanan yang selesai, perkecil biaya bantuan, dan bangun pengalaman lebih baik bersama interaksi API Sendbird.

Rangkuman eksekutif

SMS + panggilan telepon + number masking	Interaksi API: In-app chat, suara, dan video API
Panggilan bantuan pelanggan yang lebih tinggi akibat menggunakan SMS	In-app chat mengurangi panggilan bantuan pelanggan sebanyak 35%
Jumlah pesanan "tidak terkirim" / pesanan batal / pengembalian pesanan yang lebih tinggi	Jumlah pesanan "tidak terkirim" / pesanan batal / pengembalian pesanan semakin berkurang
Biaya komunikasi yang lebih mahal akibat SMS, panggilan telepon, dan <i>number masking</i>	Interaksi in-app mengurangi biaya sebanyak 30%
Pengalaman mengecewakan karena pesanan tidak terkirim akibat komunikasi yang tidak responsif	Pengalaman pelanggan memuaskan karena komunikasi, konteks, dan privasi yang responsif
Berpotensi kehilangan LTV pelanggan	Peningkatan LTV pelanggan
Berpotensi hilangnya pemasukan, biaya lebih tinggi, dan pengalaman pengguna yang tidak memuaskan	Pemasukan meningkat, biaya menurun, dan pengalaman pelanggan yang memuaskan

Dampak interaksi in-app pada pendapatan

Bukti nyata dampak maksimal dan minimal pada klien layanan pesan antar makanan yang memakai interaksi API Sendbird:

- Aplikasi pesan antar makanan terpopuler di Brasil mengalami penurunan panggilan bantuan pelanggan sebesar 35% sejak menggunakan chat in-app
- Aplikasi pesan antar makanan terpopuler di Timur Tengah mengalami penurunan panggilan bantuan pelanggan sebesar 33% sejak menggunakan chat in-app
- Aplikasi pesan antar makanan terkemuka di Eropa telah memperkenalkan layanan chat yang didukung oleh Sendbird secara luas ke 27 negara lain

Interaksi API memberikan dampak positif pada pendapatan Anda

Interaksi in-app mengurangi jumlah pesanan yang tidak terkirim dan menciptakan komunikasi yang lebih memuaskan. Hal ini berarti klien kami telah mengurangi panggilan bantuan pelanggan dan mendapatkan pemasukan lebih banyak terhitung dari pesanan yang sebelumnya hilang sebelum menggunakan interaksi in-app.

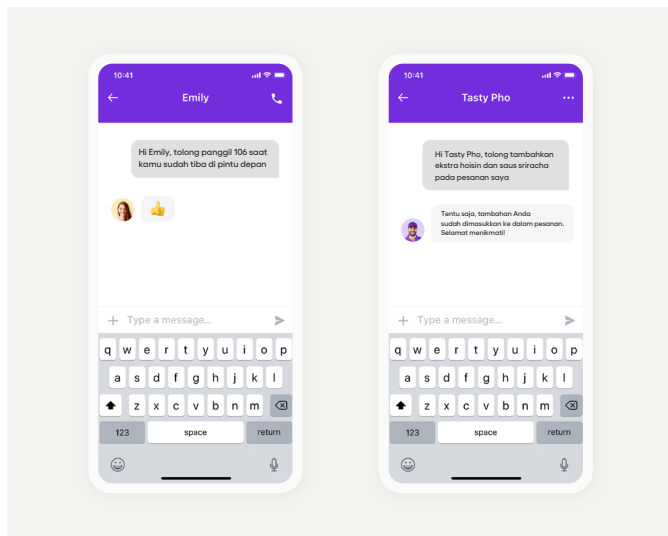
- Mengurangi pesanan "yang tidak terkirim", pembatalan pesanan, dan pengembalian pesanan untuk mengurangi pendapatan "yang hilang"
- Meningkatkan kecepatan dan jumlah pesanan yang berhasil terkirim demi meningkatkan kepuasan pelanggan dan *Lifetime Value* (LTV) pelanggan

Interaksi API: chat, panggilan suara dan video in-app

Chat API Sendbird

Chat in-app yang memuaskan akan berdampak pada pengalaman komunikasi yang lebih baik bagi pengguna, dan pada saat yang sama meningkatkan efisiensi operasional pada pengiriman logistik makanan.

- Komunikasi in-app yang berhasil dengan driver berarti berkurangnya panggilan bantuan pelanggan
- Pengusulan pesan chat berdampak pada percakapan timbal-balik yang lebih singkat di mana percakapan sukses dan responsif semakin meningkat
- Kurir dapat mengirim gambar untuk mengonfirmasi dan menaruh pesanan pada lokasi yang telah ditentukan
- Menyimpan dan memperlihatkan riwayat chat untuk memberi konteks dan pemahaman pada setiap pelanggan dan pesanan
- Tanda terima pesanan (receipts) mengonfirmasi pesan yang berhasil terkirim; mewujudkan pengalaman interaksi pengguna yang lebih baik, dan mencapai kesempatan interaktif yang baru bagi pengirim pesan.



API Panggilan Sendbird: Suara & video

- Panggilan suara dan video yang didasari konteks berskala luas menandakan pengguna selalu mengetahui tujuan dari panggilan yang mereka terima, sehingga koneksi dan komunikasi panggilan menjadi jelas
- Panggilan in-app selalu menjaga privasi---tanpa nomor telepon dan *callmasking*

- Konteks, komunikasi yang baik, privasi: kunci pengalaman pengguna yang luar biasa



Konsep dan praktik terbaik penggunaan chat in-app

Sendbird merupakan perusahaan 'Interaksi sebagai layanan' (*Interaction as a Service*) yang menawarkan layanan chat serta panggilan suara dan video in-app. Dengan SDK Sendbird, aplikasi pengiriman dapat dengan cepat merancang pengalaman chat dan panggilan unik yang tersinkronisasi pada beberapa perangkat dan sistem operasi, semua didukung oleh infrastruktur Sendbird yang terukur dan fleksibel.

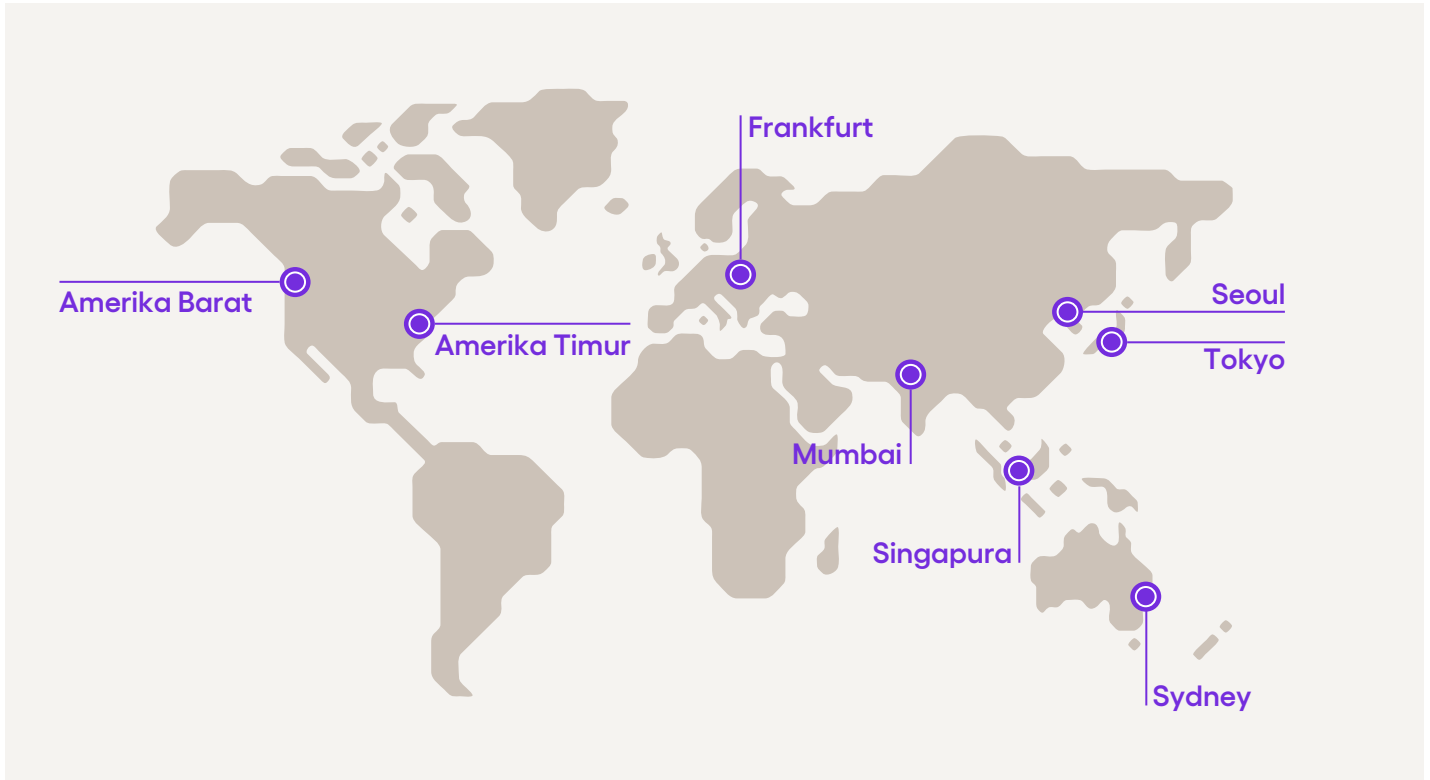
Pada platform interaksi Sendbird, chat berlangsung pada *channel object* (objek kanal). *Channel object* menyerupai konsep chat room di mana pelanggan dapat ikut serta dalam percakapan (chat) dengan orang lain, baik kurir yang berkaitan dengan masalah pengiriman atau layanan bantuan organisasi Anda.

Integrasi panggilan suara dan video pada chat

Melalui *channel object*, Anda dapat menautkan panggilan suara atau video pada transaksi pengiriman tertentu chat, sehingga pengguna dapat menyelesaikan masalah pengiriman dengan cepat dan kurir bisa melakukan komunikasi secara *hands-free*.

Infrastruktur global, ketersediaan, dan skalabilitas tinggi

Paparkan dan tumbuhkan interaksi layanan makanan Anda bersama infrastruktur terbaik di dunia, terdistribusi secara global pada 8 pusat data yang tersedia. Dari jutaan interaksi yang berlangsung antara pengguna dan kurir atau lebih, Sendbird dapat menyatukan Anda dengan basis pengguna yang lebih luas.



Mulai bangun sekarang. Tambahkan chat, panggilan suara dan video in-app ke dalam aplikasi Anda

Mulai