

Hootsuite übernimmt führende digitale Customer-Engagement-Plattform Sparkcentral

Sparkcentral integriert innovativen Kundenservice in die Hootsuite-Plattform für eine einheitliche Customer Journey

Hamburg, 15. Januar 2021 – [Hootsuite](#), der Marktführer für Social-Media-Management, übernimmt [Sparkcentral](#), einen der führenden SaaS-Anbieter, der die Zukunft des digitalen Customer Engagements durch 1:1-Messaging-Kanäle wie Instagram, Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp, WeChat, SMS und Chat ermöglicht.

Mit Sitz in Hasselt, Belgien, sowie New York bietet Sparkcentral eine der führenden SaaS-Plattformen für den digitalen Kundenservice mit einer umfassenden Integration in die Kerngeschäftssysteme kundenzentrierter Unternehmen. Sparkcentral zählt dabei führenden Marken wie Air Canada, Slack, JetBlue, AXA und Careem zu seinen Kunden.

„Unsere Welt ist digital – soziale Netzwerke und Messaging-Dienste sind daher mehr und mehr die erste Wahl, wenn Menschen mit Marken und Unternehmen in Kontakt treten wollen“, sagt **Tom Keiser, CEO von Hootsuite**. „Bei unseren Kunden nahm die Nachfrage nach neuen Funktionen im Bereich Social Customer Care immer weiter zu, dementsprechend freuen wir uns, unser Angebot durch diese Akquisition nun zu erweitern.“

Die neueste [Studie](#) von Hootsuite hat ergeben, dass mehr als die Hälfte der Weltbevölkerung mittlerweile in den sozialen Medien aktiv ist. Die globale Corona-Pandemie hat sich hier als Katalysator der digitalen Transformation erwiesen und zudem dazu geführt, dass der Kundenservice das traditionelle Marketing als Hauptfokus ablöst, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen.

„Marken und Unternehmen müssen ihre digitalen Fähigkeiten ausbauen, um sich mit ihren Kunden auf denjenigen sozialen und Messaging-Plattformen zu vernetzen, auf denen diese aktiv sind – und nicht umgekehrt. Dieses Customer Engagement muss sich zudem nahtlos in den Workflow der Marken und Unternehmen in allen relevanten Abteilungen integrieren. Dazu zählen Marketing, Vertrieb, Finanzen, der Kundensupport und einige mehr“, ergänzt Keiser. „Mit der Akquisition von Sparkcentral sind Unternehmen jeglicher Größe in der Lage, ein ganzheitliches, agiles und effektives Kundenerlebnis zu schaffen.“

Das Zentrum von Sparkcentral bildet die automatische Nachrichtenverteilungsplattform mit einer virtuellen Agent-Funktion für hocheffiziente Kundenservice-Prozesse, die die Kanalausrichtung und die Orchestrierung der Kommunikation zwischen Marketing, Kundendienstabteilungen und deren Stakeholdern optimiert.

„Wir haben eine robuste Social-Customer-Care-Plattform entwickelt, um vielen der weltweit führenden Marken ein skalierbares SLA-basiertes Engagement in jeder Phase der Customer Journey zu ermöglichen – von Marketing und Vertrieb bis hin zu After Sales“, sagt **Christoph Neut, ehemaliger CEO von Sparkcentral und nun Vice President Sales bei Hootsuite**. „Gemeinsam werden unsere



Technologien ihre disruptive Kraft freisetzen. Auf diese Weise unterstützen wir Unternehmen jeder Größe dabei, ihren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.“

Weitere Informationen unter: hootsuite.com/request-demo/sparkcentral

Über Hootsuite

Hootsuite ist die am meisten verwendete Social-Media-Management-Plattform mit weltweit über 18 Millionen Nutzern. Gegründet wurde das Unternehmen 2008 von Ryan Holmes in Vancouver, Kanada. Hootsuite ist heute an 12 internationalen Standorten mit knapp 1.000 Mitarbeitern vertreten. Die Plattform liefert zentral Content aus, misst und analysiert Social-Media-Aktivitäten in Echtzeit und ist um über 250 Business-Applikationen wie Salesforce oder Adobe erweiterbar. Das intuitive Dashboard ermöglicht das einfache Handling von zahlreichen sozialen Netzwerken, darunter Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, YouTube, Instagram, WeChat und Wordpress und kann auf die spezifischen Erfordernisse von Unternehmen angepasst werden. So bauen Anwender Kundenbeziehungen auf, analysieren die Bedürfnisse des Marktes und steigern ihren Umsatz.

Weitere Informationen unter <https://hootsuite.com/de/>