



Hootsuite erwirbt den KI-Anbieter Heyday für CAD \$60 Millionen

Hootsuite entwickelt die Zukunft des Social Commerce und bietet Marken die Möglichkeit, durch die Nutzung von KI mehr Umsatz über ihre sozialen Kanäle zu generieren

Hamburg, 3. August 2021 -- [Hootsuite](#) gibt heute die Übernahme von Heyday bekannt, einer in Montreal ansässigen Conversational AI-Plattform, die es Marken ermöglicht, personalisierte Kundenerlebnisse durch 1:1-Messaging-Konversationen zu liefern. Der Handel verlagert sich immer mehr auf soziale und Messenger-Plattformen. Hootsuite, ein Pionier in der Kategorie Social-Media-Management, verfügt über den größten Kundenstamm in der Branche und wird es Marken mit dieser Übernahme nun ermöglichen, sprachbasierte KI für die Schaffung besserer Kundenerlebnisse vollständig zu nutzen.

Heyday bietet eine Customer-Messaging-Plattform, die sich nahtlos in E-Commerce-Plattformen integrieren lässt und mit führenden Marken wie Lacoste, Decathlon, Cirque du Soleil, Danone, Rudsak und Jack & Jones (Bestseller) zusammenarbeitet, um personalisierte und vor allem nützliche Kundenerlebnisse über Chat und Video zu ermöglichen.

„Soziale Netzwerke sind die neue Schnittstelle von Handel und Kundenbetreuung“, sagt **Tom Keiser, CEO von Hootsuite**. „Moderne Marken müssen täglich eine Vielzahl von Interaktionen und Konversationen in großem Umfang managen, was ohne KI-Automatisierung unmöglich ist. Mit der Übernahme von Heyday wird Hootsuite nun Marketing-, Vertriebs- und Support-Teams auf der ganzen Welt mit KI-Funktionen ausstatten, damit sie wirklich außergewöhnliche Kundenerlebnisse in großem Umfang liefern können.“

Die Akzeptanz und Nutzung sozialer Medien hat seit dem Beginn der Pandemie dramatisch zugenommen. Der [Digital 2021 Report](#) von Hootsuite hat ergeben, dass über 4,2 Milliarden aktive Nutzer sozialer Medien durchschnittlich zwei Stunden und fünfundzwanzig Minuten pro Tag auf Social-Media- und Messaging-Plattformen verbringen.

Eine Studie von [Edison Research](#) ergab, dass 39 Prozent der Social-Media-Nutzer eine Antwort von Unternehmen innerhalb von sechzig Minuten erwarten, die durchschnittliche Antwortzeit beträgt jedoch fünf Stunden. Durch die Kombination von Automatisierung und KI von Hootsuite können Marken nun zum ersten Mal intelligent und mit personalisierten Antworten im großen Maßstab in Echtzeit reagieren. Die Übernahme von Sparkcentral durch Hootsuite zu Beginn dieses Jahres und jetzt von Heyday gibt Marken genau die Werkzeuge

an die Hand, um nachhaltigere Kundenbeziehungen in allen Phasen des Kaufprozesses zu fördern.

„Hootsuite ist von den Möglichkeiten von personalisiertem Marketing und reibungslosen Kundenerlebnissen, die Vertrauen und Relevanz schaffen, völlig überzeugt“, so **Keiser** weiter. „Die neue Generation von Käufern möchte mit Marken in Kontakt treten, indem sie in sozialen Netzwerken Einkäufe tätigen und Echtzeit-Kundenservice erhalten. Die Beziehung beginnt und endet in sozialen Netzwerken, daher freuen wir uns, Marken eine bessere Möglichkeit zu bieten, erfolgreiche Kundenerlebnisse in großem Umfang zu liefern.“

Die Fähigkeit von Hootsuite, Marken und Unternehmen dabei zu unterstützen, Kunden über soziale Medien und 1:1-Messaging-Apps anzusprechen, wird tiefere Beziehungen möglich machen.

„Wir haben die Konversationsplattform von Heyday entwickelt, um den Kauf bei einer Marke so einfach zu machen, wie eine Kurznachricht an einen Freund“, sagt **Steve Desjarlais, Mitbegründer von Heyday**. „Gemeinsam mit Hootsuite werden wir die Lücke zwischen physischen und digitalen Markenerlebnissen schließen, indem wir die sozialen und Messaging-Kanäle als Anker und roten Faden der Customer Journey nutzen.“

Über Heyday

Heyday ist eine KI-gestützte Customer-Messaging-Plattform, die es Marken ermöglicht, personalisierte Kundenerlebnisse durch 1:1-Gespräche in sozialen Netzwerken und Messaging-Apps zu schaffen. Heyday lässt sich nahtlos in Marken-Websites und -Apps, E-Commerce-Plattformen, Produkt-Feeds und Auftragsverfolgungs-Managementsysteme integrieren, um Kunden mit virtuellem Support und personalisierten Empfehlungen zu versorgen, die das Engagement und die Conversion steigern. Die Konversationsplattform von Heyday unterstützt Marken auf der ganzen Welt, auf vier Kontinenten und in mehreren Sprachen, und wird von bekannten Marken wie Lacoste, Decathlon, Cirque du Soleil, Danone, Rudsak, Jack & Jones (Bestseller) und vielen anderen genutzt. Erfahren Sie mehr über Heyday unter <https://www.heyday.ai/>

Stifel GMP fungierte als exklusiver Finanzberater von Heyday bei dieser Transaktion.

Über Hootsuite

Hootsuite ist der Marktführer für Social-Media-Management mit über 200.000 Accounts und Millionen von Nutzern, die Marken und Organisationen jeder Größe – von kleinen und mittelständischen Unternehmen bis hin zu Großkonzernen – weltweit vertreten.

Die Expertise von Hootsuite in den Bereichen Social Selling, Social Customer Care und Social-Media-Management ermöglicht es Unternehmen, ihre Marke, ihren Geschäftserfolg und die Beziehung zu ihren Kunden in den sozialen Netzwerken strategisch auszubauen.

Die branchenführende Online-Lernplattform Hootsuite Academy fördert dieses Wachstum durch Social-Media-Zertifikate und hat mit ihrem Kursangebot bereits über eine halbe Million Menschen weltweit erreicht.

Weitere Informationen unter www.hootsuite.com.