



Wie Sie gezielt Interessenten im Internet ansprechen...

Allein im deutschen Onlinehandel wird Jahr für Jahr ein Umsatzpotential von 2 Mrd. EUR verhindert, weil im wichtigen Zeitpunkt der Kaufentscheidung der Ansprechpartner fehlt. Der Mediatrix WEB SCOUT von 4Com hilft Ihnen dabei, Besucher Ihrer angeschlossenen Internetportale abhängig von deren Verhaltensmuster aktiv in eine Live-Beratung per Video-Chat und Telefon einzuladen. Gegenüber klassischen Outbound-Kampagnen der erfolgreichere Weg, denn Sie erreichen latente Nachfrager im Moment der Kaufentscheidung.

Klassische Outbound-Kampagnen bedürfen einer intensiven Vorbereitung. Noch während Sie einem Zielkunden am Telefon Ihr Produkt erläutern, bricht ein wirklicher Interessent auf Ihren Internetseiten seinen Kauf ab, weil ihm keine Möglichkeit der spontanen Kontaktaufnahme geboten wird.

Der Mediatrix WEB SCOUT bietet Ihnen optimale Möglichkeiten, verfügbare Servicemitarbeiter in Unterlast-Situationen in die „virtuelle Kundengewinnung“ einzubinden – und sich durch eine hohe Beratungsqualität und Innovationskraft gegenüber Ihrem Wettbewerber abzugrenzen. WEB SCOUT macht Ihren Kundenservice „web-enabled“. Da Sie Interessenten und Kunden im Internet bedienen können, sichern Sie sich entscheidende Wachstumspotentiale für die weitere Entwicklung des elektronischen Kundenservices.

Über die Nutzung des integrierten Mediatrix Web-Radars können Sie festlegen, welche Besucher anhand ihres spezifischen Verhaltens eine Einladung zu einer persönli-

chen Beratung durch einen freien Agenten erhalten. So stellen Sie sicher, dass ausschließlich werthaltige Interessenten in den Genuss einer geführten Beratung per Chat kommen.

In einem frei konfigurierbaren Anmeldeprozess können Sie sofort Kontakt mit dem Interessenten herstellen. Innerhalb von Sekunden erfolgt die Verbindung per Video-, Text-Chat oder IP-Telefonie mit Ihrem nächsten freien Serviceberater.

Durch den WEB SCOUT schaffen Sie eine persönliche Atmosphäre: der Kunde wird durch Ihr Angebot begleitet. Wichtige Produkteigenschaften können durch einen Beraterpfad hervorgehoben werden.

Gemeinsam mit dem Interessenten können Bestellformulare simultan ausgefüllt werden. Kaufhemmnisse werden gesenkt. Ihre Serviceorganisation wird in die Lage versetzt, Kaufabbrüche zu senken und Interessenten an Ihr Angebot zu binden.

FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

- Einfache und schnelle Integration als Managed Service
- Konfigurierbarer Anmeldeprozess – aktive / passive Kundenansprache
- Keine Anpassungen an Unternehmens-Webseiten notwendig
- Barrierefreie Nutzung – Beratung erfolgt vollständig im Browser
- Text-Chat mit optionaler Video-Einblendung und IP-Kommunikation
- Content-Push für den gemeinsamen Besuch ausgewählter Angebote
- Telemarker zur Visualisierung gewünschter Inhalte
- Co- / Shared-Browsing: Gemeinsamer Besuch von Internetseiten
- Desktop Sharing: Kunde sieht Inhalte des Berater-Bildschirms
- Gemeinsames Ausfüllen von Internet-Formularen
- Reporting Engine und Live-Monitoring

Wenn es heute darum geht ein gebrauchtes Auto, einen Fernseher oder eine KFZ-Versicherung auszuwählen, informieren sich 80 % der Verbraucher zunächst im Internet. Durch die proaktive Einladung in eine Beratung mit dem Mediatrix WEB SCOUT können Sie gezielt Geschäftsbeziehungen im Internet generieren. Nirgendwo anders ist es so einfach Ihre potentielle Zielgruppe anzusprechen.

Die Integration des Mediatrix WEB SCOUT ist denkbar einfach. Der WEB SCOUT von 4Com wird in einem führenden deutschen Rechenzentrum für Sie bereitgestellt. Von hier aus „makelt“ der WEB SCOUT innerhalb Ihrer individuellen Unternehmens-Unit die Kontaktforderungen ausgewählter Besucher Ihrer angebundenen Internet-Portale zu verfügbaren Beratern.

Begeistern Sie Kunden durch das Angebot einer „geführten Online-Beratung“. Gewinnen Sie Neukunden durch gezielte Kontaktaufnahme. Senken Sie Kaufabbrüche auf Ihren Internetpräsenzen. Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.

The screenshot displays the Mediatrix Web Scout interface. On the left, a navigation menu includes options like 'KONFIGURATOR', 'LEASING', and 'CHECKCENTER'. The main content area shows the configuration for a Volkswagen Passat (Herstellercode: 3C2121). The 'AUSSTATTUNG' (Equipment) section is active, listing options like 'Fahrradträgersys. inkl. Vorb. f. Anhänger' for €750,00 and 'Fahrradträgers. inkl. Anhängervorrichtung' for €900,00. A live chat window is overlaid on the bottom left, showing a video feed of a female agent and a chat log with messages in German. The chat log includes a greeting, a question about delivery times, and a response about leasing options. The right side of the interface shows the car's specifications, including '1.9 TDI DPF Comfortline' and a price of '€ 26.175,01'.

NUTZEN FÜR IHRE SERVICEORGANISATION

- Erhöhung der Mitarbeitereffizienz in Unterlastsituationen
- Verbesserung der Conversion Rate Ihres Internet-Angebots
- Senkung von Hemmnissen bei Produktkauf und Nutzung von Kundenbereichen
- Gezielte Auswahl von und Kontaktaufnahme zu Zielkunden
- Erhöhung der Kundenbindung