



CO-BROWSING

## 4Com PRAXIS-TIPP

Das Plus für Ihren Online-Support - 4Com Co-Browsing

# INTELLIGENTER LIVE-SUPPORT IM WEB ZAHLT SICH AUS

Unternehmens-Websites sind längst zu einem bedeutenden Vertriebskanal für Produkte und Dienstleistungen aller Art geworden. Damit im Augenblick der Kaufentscheidung ein persönlicher Kontakt für Fragen und Support über das Web zur Verfügung steht, können Unternehmen aller Branchen, etwa Versicherungen, Banken, Händler, das 4Com Co-Browsing zur gezielten Kundenansprache und den Live-Support im Web einsetzen. Im Ergebnis lässt sich damit die Zahl der Online-Kaufabschlüsse steigern und die Abbruchrate senken!

### Ihre Ausgangssituation

Ihr Unternehmen bietet bereits umfassende und auf den Bedarf Ihrer Kunden zugeschnittene Lösungen und Angebote. Dennoch stellen Sie fest: Das Angebotssystem wird den Anforderungen potentieller Käufer offenbar nicht gerecht, viele Interessenten brechen den Online-Prozess ab. So verliert Ihr Unternehmen Kunden an Wettbewerber.

Zusammenfassung:

- keine ausreichende Hilfe und Unterstützung Ihrer Online-Interessenten durch den Kundenservice
- hohe Abbruchraten
- sinkende Kundenzufriedenheit
- Verlust potentieller Kunden an Wettbewerber

### Ihre Herausforderung

Wie können Interessenten auf Ihrer Website sicher zu einem erfolgreichen Kaufabschluss begleitet werden? Wie lassen sich die Zufriedenheitswerte der Kunden steigern? Wie können die Umsätze aus dem Online-Angebot erhöht werden? Wie lassen sich Verbesserungen kosteneffizient und flexibel erreichen?

### Ihre Anforderungen

- Implementierung einer Chat-Lösung zur Live-Beratung auf Ihrer Webseite
- proaktive Chat-Einladung auf Basis definierter Besuchsmuster muss möglich sein
- einfache Verwaltung der proaktiven Regeln zur Kundenansprache muss gewährleistet sein (Verfügbarkeit von Mitarbeitern, Werthaltigkeit der Kundenbeziehung etc.)
- problemlose und schnelle Integration unabhängig von Drittsystemen
- mögliche funktionale Anpassung bei Erweiterungsbedarf
- Einbindung weiterer Kommunikationskanäle erwünscht
- Einfaches Abrechnungskonzept ohne unnötige Investitionen
- Durchgängige Übernahme der IT- und Projekt-Aufgaben & Beratungsleistung durch Lösungsanbieter

### Ihre Lösung: 4Com Co-Browsing

- ▶ Steigerung der Online-Kaufabschlüsse
- ▶ Verbesserte Kundenbindung
- ▶ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ▶ Senkung der Abbruchrate
- ▶ Erhöhung der Mitarbeitereffizienz
- ▶ Aussagekräftiges Reporting und Analyse
- ▶ Einfaches Nutzungskonzept
- ▶ Abrechnung Pay per use





Sie haben Fragen?  
Live-Kontakt starten

## Ihr Live-Support

Nutzen Sie für den Live-Support im Web und die Online-Beratung das Co-Browsing von 4Com. Über das integrierte Web-Radar erstellen Sie dabei zunächst die Regeln für den proaktiven Chat: Sie legen dazu fest, welche Besucher Ihrer Website anhand ihres spezifischen Besucherverhaltens eine Einladung zu einer persönlichen Beratung durch einen freien Agenten erhalten sollen. Nimmt der Besucher das Online-Service-Angebot an, können die Inhalte der Webseite gemeinsam besucht werden, Bestellformulare werden simultan ausgefüllt (Co-Browsing). Auch wichtige Produkteigenschaften können durch einen Beraterpfeil hervorgehoben werden. Neben dem Text-Chat bietet die Lösung auch die Option zur Video-Einblendung und IP-Sprach-Kommunikation. Die Implementierung der Lösung läuft problemlos und zuverlässig über die sichere 4Com-Cloud!

## Ihre Vorteile

- Üblicherweise kann der ROI innerhalb weniger Monate nach Projektbeginn erzielt werden
- Sie erhöhen die Bindungsrate zu Ihren Kunden
- Sie steigern die Zahl der Vertragsabschlüsse
- Sie senken die Abbruchrate mitunter spürbar
- Durch die Chat-Anwendung lässt sich die Kundenzufriedenheit verbessern
- Sie steigern die Effizienz Ihrer Servicemitarbeiter und des Contact Centers, denn Ihre Mitarbeiter können grundsätzlich mehrere Chats gleichzeitig abwickeln
- Verbesserung des Kundenservice – denn der Kontakt zu einem Mitarbeiter kann schnellstmöglich erfolgen

**Jetzt Demozugang anfordern!**

## ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre lokalen Systeme

angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

**4Com GmbH & Co. KG**  
**Hamburger Allee 23**  
**30161 Hannover**  
**solutions@4Com.de**  
**Fon +49 (0) 511 300 399 - 09**  
**Fax +49 (0) 511 300 399 - 99**