

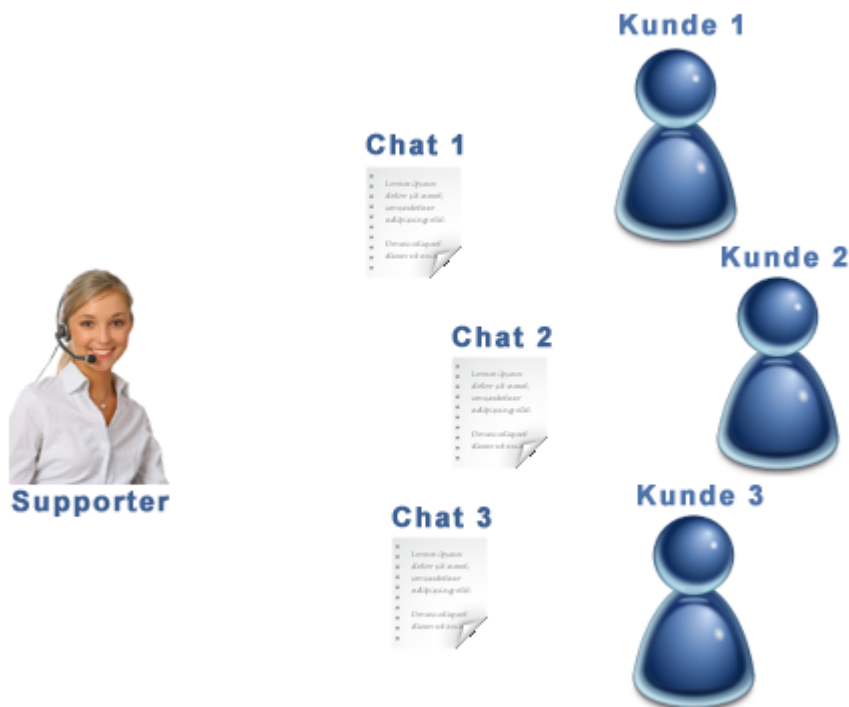
Mit „Website Live Support“ eröffnen Sie auf Ihrer Website einen Echtzeit Kommunikationsweg zu Ihren Kunden der sich hervorragend zur Beratung und zur Steigerung von Kaufinteresse nutzen lässt.
 Der Ablauf in kurz:

Ein Kunde klickt auf Ihrer Webseite auf den folgenden Button:



Bei Ihrem Mitarbeiter der als Bearater / Supporter aktiv ist kommt diese Anfrage sofort auf den Bildschirm und es startet eine Kommunikation mit dem Kunden über Chat Texteingaben. Der Supporter hilft dem Kunden weiter, schickt Infos, Tipps und bei Bedarf auch Links („Klicken Sie doch einmal hier hin, dort steht alles über.....“) bis Kunde oder Supporter diesen Chat beenden.
 Wir bieten die „Website Live Support“ in verschiedenen Modellen an.

Modell Eins mit einem Supporter:



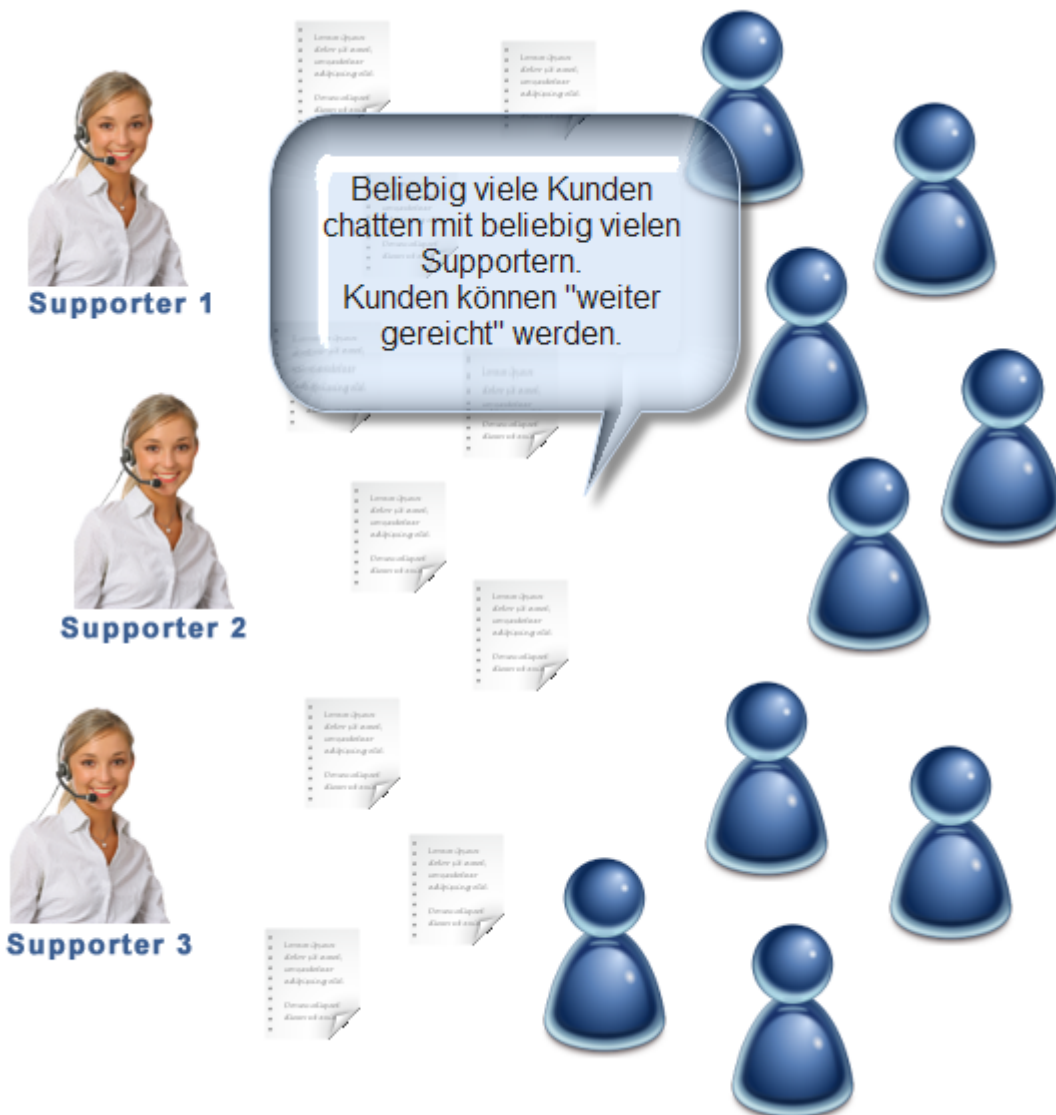
Ablauf bei Modell Eins:

Der Supporter loggt sich im Online System ein und schaltet sich aktiv.
 Im selben Moment werden die Support-Anfrage Button auf der Webseite auch als aktiv angezeigt:



Jeder Kunde der nun um Kontakt bittet wird zum einen Supporter geleitet. Dieser erhält am Computer ein akustisches und optisches Signal mit der Angabe wer von welcher Webseite anfragt und startet den Chat. Hierbei kann der Supporter auch Textbausteine die zuvor angelegt worden sind verwenden. Supporter oder Kunde können den Chat jederzeit beenden und sich am Ende ein Protokoll des Chats ausdrucken bei Bedarf.

Modell Zwei mit beliebig vielen Supportern und beliebig vielen Kunden:



Ablauf bei Modell Zwei:

Die angemeldeten Supporter werden der Reihe nach mit den anfragenden Kunden verbunden. Der Supporter mit Prioritätseintrag Eins bekommt die erste Anfrage. Der Supporter mit Prio Zwei den nächsten anfragenden Kunden usw.

Lehnt ein Supporter eine Anfrage ab, geht diese automatisch an den nächsten Supporter. Usw.

Sollte ein Supporter eine bestimmte spezifische Kundenfragen lieber an einen anderen sachkundigen Supporter abgeben wollen kann er dies explizit tun in dem er den Kunden gezielt weitergibt.

So werden die Anfragen gleichmäßig verteilt. Jeder Supporter kann natürlich in mehreren Chatfenstern gleichzeitig mehrere Kunden bedienen wenn seine Aufmerksamkeit dies zulässt.

Wichtige Hilfe hierbei ist natürlich auch die bereits oben erwähnte Verwendung von vorgefertigten Textbausteinen die immer allen beteiligten Supportern zur Verfügung stehen.

Weiterhin können die Supporter untereinander chatten und so zum Beispiel bei Kollegen Tipps holen.

Vorteile für diese progressive Art der Echtzeitkommunikation mit Besuchern Ihrer Webseiten:

Ein ohnehin dauerhaft online aktiver Mitarbeiter kann den Servicedienst eines Supporters quasi nebenbei mit erledigen. Solange keine aktive Kommunikation läuft ist dieser Mitarbeiter auch nicht von seiner gewohnten Arbeit abgelenkt.

Wenn kein Supporter aktiv ist kann der Kunde über den Kontaktbutton auf der Webseite zumindest eine schnelle E-Mailanfrage an Sie richten, ähnlich wie bei einem Kontaktformular.

Dadurch haben Sie außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Abwesenheit des Supporters von seinem Arbeitsplatz immer noch ein akzeptablen Kontaktweg zum Kunden offen.

In einem Echtzeitchat mit dem Besucher Ihrer Website können Sie geschickt Kaufinteresse wecken oder einfach nur durch direkte Beratung Kompetenz zeigen.

Wir empfehlen „Website Live Support“ wenn Ihnen Ihre Kunden am Herzen liegen!

Wenn Sie Fragen haben: support@alpha-webservice.de

Mit freundlichen Grüßen

Jan Smid, Geschäftsführer Alpha-Webservice GmbH Nürnberg