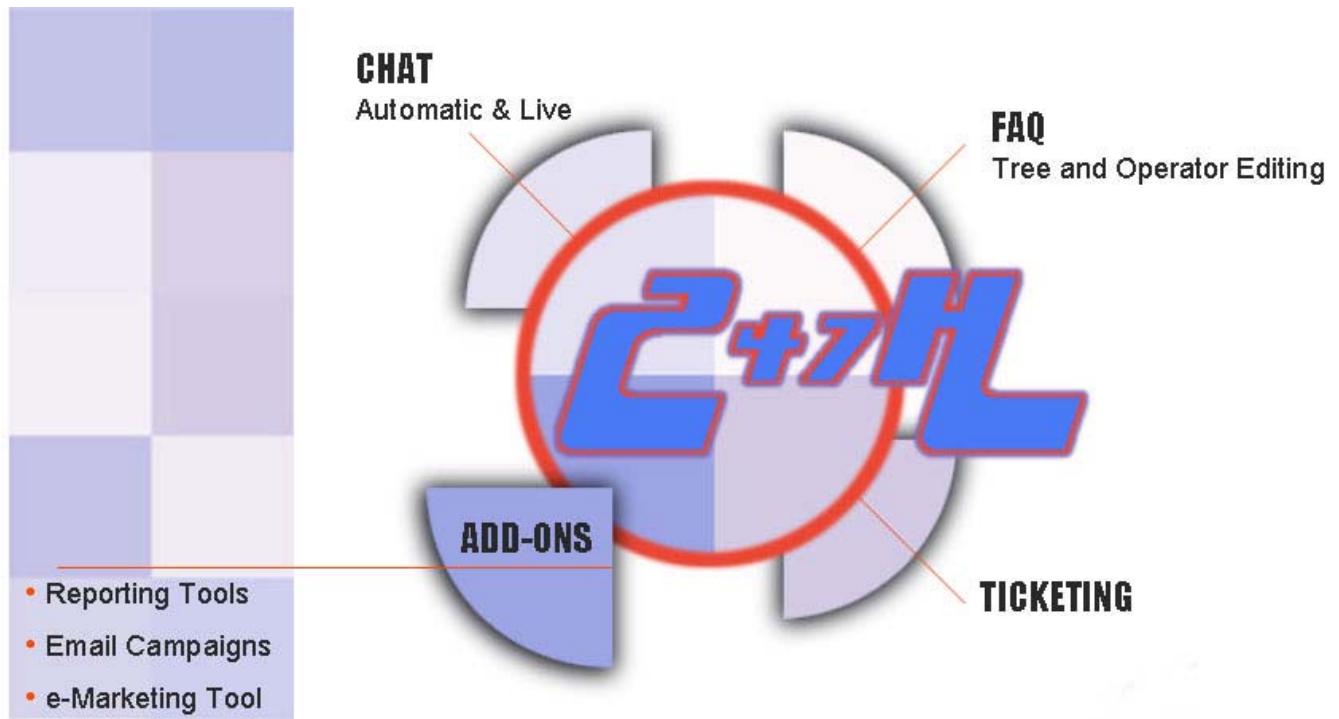


# 247 HELPER

INTERAKTIVE LÖSUNG ZUR STEIGERUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT



## 24/7 Kundenservice:

Steigern Sie die Zufriedenheit der Besucher Ihrer Website durch einen 24 Stunden und 7 Tage pro Woche Support. Bieten Sie Ihren Kunden rund um die Uhr optimale Verkaufsunterstützung, Problemlösungen und gezielte Antworten auf anfallende Anfragen. Mittels eines einfach bedienbaren Interfaces tritt der Kunde mit Ihrem Unternehmen in Kontakt und gewinnt den Eindruck einen persönlichen 24/7-Service vorzufinden, selbst wenn kein Live-Operator erreichbar ist. Das Support-Team wird dabei von sich häufig wiederholenden Fragen entlastet und kann sich der Beantwortung wichtiger Anfragen widmen.

## Automatisierter Chat:

Mittels der integrierten natürlichen Sprachverarbeitung kann der 24/7 Helper einen automatisierten Chat mit dem Besucher Ihrer Website durchführen. Durch Nutzung der FAQ-Komponente können häufig auftretende Fragen ohne aktive menschliche Hilfe automatisiert beantwortet werden. Mit der Festlegung eines bestimmten Gesprächszieles kann das System zudem den Dialog in eine vorher festgelegte Richtung lenken.

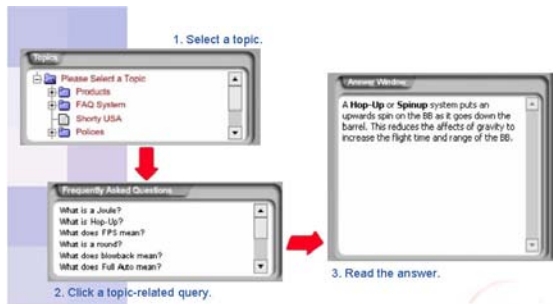
Wird umfangreiche Hilfe benötigt oder reicht die FAQ-Komponente mit ihren Informationen nicht aus, informiert das System automatisch einen Live-Operator. Dieser kann sich das vorangegangene, automatisierte Gespräch ansehen und dies zielgerichtet weiterführen, um z.B. einen Verkaufsabschluss zu erzielen.

Sämtliche Gespräche werden in einer Datenbank gespeichert. Somit lässt sich das Userverhalten innerhalb einer Website besonders gezielt analysieren. Mittels dieser Informationen erfahren Sie, was die Besucher Ihrer Homepage möchten.



Zudem kann man den 24/7 Helper gezielt nach Email-Adressen fragen lassen und diese für spätere Mailing Aktionen nutzen.

Unabhängig von der Menge kann das System jede einzelne Anfrage gezielt beantworten.



### Optimierte FAQ-Baumstruktur:

Die integrierte FAQ-Komponente mit der übersichtlichen Baumstruktur ermöglicht eine leichte Navigation durch Themen und Fragen. Das System erkennt in der Frage des Benutzers die für ihn relevanten Bereiche und bietet entsprechende Themen zur Beantwortung an. Der 24/7 Helper erkennt automatisch, auf welcher Webseite sich der User zum Zeitpunkt des Hilfesuchts befindet. Entsprechende Themen zu den Inhalten dieser Webseite werden angeboten und man wird zu den notwendigen FAQs geleitet.

### Problemlösung via Email-Support:

Konnte keine Problemlösung durch den automatisierten Chat und die FAQ-Hilfe ermöglicht werden, und ist zudem kein Live-Operator erreichbar, kann man dem System eine Nachricht hinterlassen. Der Absender erhält eine Kopie dieser Nachricht via Email und das System leitet diese an den Live-Operator zur Beantwortung weiter. Der Eingang von Werbemails (Spam) wird somit völlig ausgeschlossen, da lediglich Anfragen aus dem geschlossenen System des 24/7 Helpers kommen können.

### Einfach bedienbares Live-Operator-Interface:

Die web-basierten Konsolen machen es möglich, daß sich die Live-Operatoren von jedem Standort mit Internetzugang einloggen können. Die Live-Operatoren können:

- Laufende automatisierte Chats in einer Übersicht sehen

- Autonom laufende, automatisierte Chats übernehmen
- Hilfeanfragen übernehmen
- Mehrere Chats parallel führen
- Standardisierte Antworten mit einem Klick während eines Live-Chats geben ("Quick Replies")
- Mit einem Klick den User zu einer Produkt-/ oder Website navigieren ("Quick URLs")
- Chats an andere Live-Operatoren übergeben
- Die FAQ-Baumstruktur problemlos editieren
- Sich die User-Kontaktgeschichte ansehen
- Sehen, woher der User kam (z.B. benutzte Suchmaschine, Suchwort, Zeitraum)
- Sehen, was sich der User anschaut und was sich in seinem Warenkorb befindet

Ist eine Frage bereits in den FAQs enthalten, kann der Live-Operator mit wenigen Klicks eine Antwort-E-Mail erstellen. Dies stellt eine erhebliche Zeitersparnis dar, wenn Nachrichten in Zeiten eintreffen, in denen keine oder nur wenige Live-Operatoren verfügbar ist und diese Nachrichten jedoch abgearbeitet werden müssen.



Der Administrator des 24/7 Helpers kann sich Reports und Statistiken über sämtliche Vorgänge der Live-Operatoren, der automatisierten Chats sowie der FAQ-Komponente anzeigen lassen.

Inhalte dieser Reports sind:

- Erreichbarkeit aller Live-Operatoren
- Offline-Zeiten der Live-Operatoren
- Anzahl der angefragten Chat-Wünsche per Live-Operator
- Statistiken über bearbeitete Tickets
- Anzahl Klicks pro Frage
- Anzahl Klicks pro Thema



Mehr Informationen erhalten Sie unter:  
 E-Mail [info@247helper.de](mailto:info@247helper.de)  
 oder besuchen Sie uns unter [www.247helper.de](http://www.247helper.de)