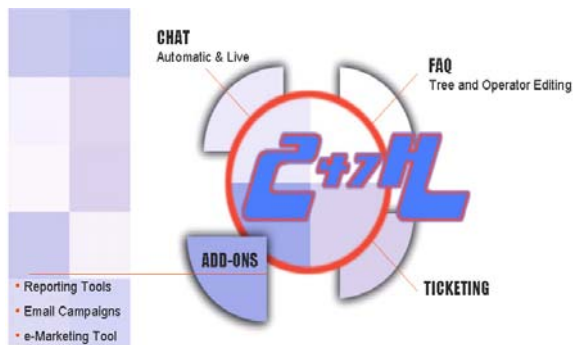


Shorty USA Inc. setzt auf 247 Systems

Optimierter Kundensupport durch den 247 Helper

„Für uns bedeutet der Einsatz des 247 Helpers einen erhöhten Umsatz durch zufriedene Kunden bei geringeren Kosten, da wir keine Investition in ein Call Center tätigen müssen. Mit dem 247 Helper setzen wir auf eine marktführende, interaktive Lösung, die uns nicht nur von der Funktionalität überzeugt hat, sondern auch eine zukunftssichere Plattform für einen optimalen Kundensupport bietet“, so Dave Smyth, President von Shorty USA.



Der Online Shop hat täglich zwischen 5000 und 6000 „unique hits“ mit einer großen Anzahl sich häufig wiederholender Fragen zu den einzelnen Produkten. Speziell Neukunden benötigen häufig eine Entscheidungshilfe beim Kauf eines Produktes. Diese Beratungsleistungen wurden in der Vergangenheit von einem Supportteam getätigt und waren sehr arbeits- und zeitintensiv.

Durch den Einsatz des 247 Helpers wird mittlerweile der Großteil dieser stetig steigenden Anzahl von Anfragen ohne persönliche Beratungsleistung automatisiert beantwortet. Der Besucher des Online-Shops tritt dabei über ein Interface mit dem 247 Helper in Form eines automatisierten Chats mit einem virtuellen Helfer in Kontakt und übermittelt seine Frage, die zumeist sofort beantwortet werden kann.

Das System erkennt angesprochene Bereiche und bietet durch die integrierte FAQ-Baumstruktur relevante Themen und die jeweiligen Antworten an. Wird eine Frage nicht automatisiert beantwortet wird über den 247 Helper ein Live-Operator gerufen, der den bisherigen Chat weiterführt. Ergänzend dazu hat der Besucher jederzeit die Möglichkeit, eine Nachricht an das Supportteam zu senden. Dieses kann sich dann den Fragen widmen, die individuell und persönlich beantwortet werden müssen.

Die Entscheidung von Shorty USA, den 247 Helper einzusetzen, wurde auf Grund von Erfahrungen und Testläufen mit verschiedenen Tools getroffen. Sie berücksichtigt neben der reinen Funktionalität der Software die Integration in die bestehende IT-Umgebung sowie die problemlose Einwahl der Live-Operatoren von jedem beliebigen Standort aus. Sollten weitere Live-Operatoren benötigt werden, können diese ohne Mühe ins bestehende System integriert werden und von jedem beliebigen Standort mit Internetzugang arbeiten, also auch von zu Hause. Weitere Entscheidungskriterien waren die Zukunftssicherheit der Investition, technologische Produktführerschaft, sowie eine vorbildliche Betreuung seitens des Unternehmens 247 Systems GmbH.



Shorty USA Inc., gegründet 1997, ist einer der größten Online-Händler in den USA für Airsoft-Produkte.

Weitere Informationen: www.shortyusa.com



247 Systems GmbH Gartenstraße 1 60594 Frankfurt
e-mail info@247helper.de web www.247helper.de