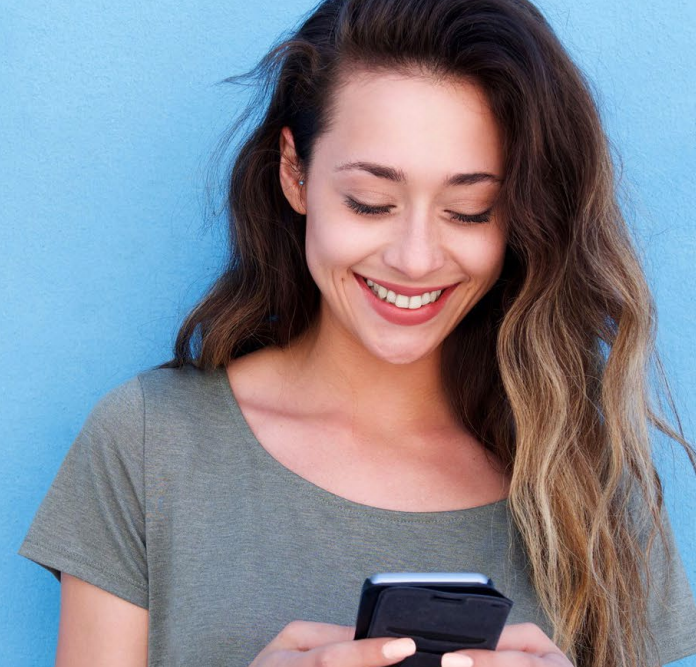




KUNDENDIENST 2.0

Machen Sie Ihre Community zu Live-Chat-Supportern!



Sieger im Public Voting
E-Commerce
Germany Awards
"Best Customer
Communication Tool"

Herausforderungen:

Support für Always-on-Konsumenten

Konsumenten erwarten heutzutage jederzeit schnelle Antworten auf Fragen beim Online-Shopping. Ein Rund-um-die-Uhr Kundendienst ist jedoch für Unternehmen sehr kostspielig.

Vielzahl an Produkten

Kundendienste haben grosse Mühe, einen umfassenden Support für die ständig wachsende Zahl von Produkten bereitzustellen, was zu einer niedrigen Kundenzufriedenheit führt.

Support während Spitzenzeiten

Das Volumen eingehender Kundenanfragen ist höchst volatil und daher schwer vorausschaubar. Deshalb sind Kundendienste oft überlastet oder nicht erreichbar.

Chance:

Machen Sie aus Fans Supporter

In Ihrem Kundenpool haben Sie sehr erfahrene Produktbenutzer, die gerne bereit sind, anderen Kunden zu helfen. Diese Produktexperten verfügen über ein sehr tiefes Produktwissen und sind von Ihrer Marke begeistert. Im Gegensatz zu Call-Center-Agenten stehen sie zeitlich und örtlich flexibel zur Verfügung.

Lösung:

Live-Chat mit Experten

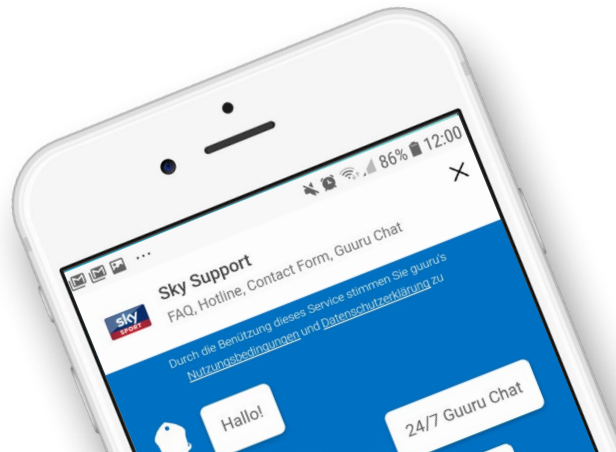
guuru bietet eine schlüsselfertige Lösung an, mit der qualifizierte, externe Produktexperten eingehende Supportanfragen auf der Website, auf Facebook oder anderen Kanälen via Live-Chat beantworten können.

Agenten mit Experten ergänzen

Mit guuru können Sie Ihre bestehenden Kundenservice-Ressourcen bei Bedarf mit externen Experten ergänzen, um Lücken bei Anfragespitzen sowie ausserhalb der Geschäftszeiten zu überwinden.

Intelligente Daten gewinnen

guuru wandelt Ihre Chat-Transkripte in intelligente Daten um und gibt Ihnen somit ein leistungsfähiges Werkzeug in die Hand, mit dem Sie stets am Puls Ihrer Kunden spüren und Ihr Produktangebot laufend verbessern können.



Dank dem guuru Chat-Tool profitieren unsere Online-besucher rund um die Uhr von einem erstklassigen Support - und dies zu für uns unschlagbar tiefen Kosten.

Eric Grignon, CEO, Sky



Funktionsweise:

Eingehende Live-Chat-Anfragen werden per Push-Benachrichtigung an verfügbare Experten und/oder Ihre Agenten weitergeleitet. Der erste Experte oder Agent, der die Chat-Frage akzeptiert, betritt den Chatroom, um die Frage zu beantworten.

Am Ende des Chats bewertet der Benutzer die Qualität der Antwort. Entsprechender dieser Bewertung wird der Experte vergütet. Falls Sie auch ein Vergütungsmodell für Ihre Agenten vorsehen möchten, können Sie dies selbst definieren.



Im Einsatz bei:

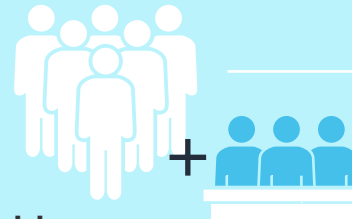


Pakete:



Basic:

Qualifizierte Experten aus Ihrem Kundenpool beantworten Chat-Fragen. Fragen, die nicht für externe Experten geeignet sind, werden an Ihren Kundenservice weitergeleitet.



Hybrid:

Ihre Kundendienstmitarbeiter sowie qualifizierte externe Experten beantworten Chat-Fragen gemäss den von Ihnen definierten Zuweisungsregeln.

Vorteile:



Unbegrenzter Support

Mit guuru erhalten Sie einen an 7 Tagen die Woche zu 24 Stunden verfügbaren Kundendienstkanal in Echtzeit, der niemals schläft - und dies zu bis zu 80 % niedrigeren Kosten.



Erstklassiger Service

Der dank guuru schnellere und qualitativ hochwertige rund-um-die-Uhr Support verbessert die Kundenzufriedenheit und steigert Ihre Abverkäufe.



Optimierte Agentenauslastung

Durch die Möglichkeit, Chats an einen externen, bedarfsorientierten Expertenpool zu übergeben, können Sie Ihre internen Ressourcen besser planen.



Besseres Kundenverständnis

Durch die Analyse und Aufbereitung sämtlicher Chat-Transkripte erhalten Sie Zugriff auf wertvolle Kundeninformationen zur ständigen Verbesserung Ihres Produktangebotes.

Testen bevor kaufen!

Für eine Demo oder einen Test von guuru kontaktieren Sie uns bitte unter +41 41 530 04 64 oder hello@guuru.com

Treffen Sie uns:

