



## FACTSHEET

# Kompetente Kunden für Beratung & Support einbinden

## Wie möchten Ihre Online-Besucher beraten werden?

Während dem Online-Shopping erwarten Besucher schnelle und klare Antworten auf Fragen. Sonst verlassen diese die Webseite und kaufen anderstwo ein. Darum ist Live Chat der beliebteste und am stärksten wachsende digitale Kommunikationskanal auf Webseiten und Apps. Live Chat führt zur Erhöhung der Sales Conversion, da die Besucher länger und besser unterstützt auf der Webseite verweilen.

## Das Wissen der Kunden nutzbar machen!

Um Besucher korrekte und schnelle Antworten auf deren Fragen geben zu können, braucht es bei Live Chat sehr kompetente Agenten und intelligente Support-Systeme. Hier liegt die Kernkompetenz von guuru: die guuru Chat Lösung ermöglicht es Firmen Chat-Fragen durch ihre kompetentesten Kunden beantworten zu lassen. Diese kompetenten Kunden werden GUURUS genannt.

**Faustregel:** Je 100,000 monatliche Online-Besucher werden 10 GUURUS pro Sprache für den guuru Live Chat benötigt.

## Wie funktioniert der guuru Chat?

Eintreffende Chat-Fragen werden via Push Nachricht auf das Smartphone oder den Computer von relevanten GUURUS geschickt. Der erste GUURU, welcher die Frage entgegennimmt, kann die Frage im Chat beantworten. Am Schluss des Chats bewertet der Besucher die Qualität der Frage des GUURUS. Diese Bewertung entscheidet über die Entschädigung an den GUURU. Denn nur gut bewertete Chats werden entlohnt.

## Vorteile

Der Einsatz der guuru Chat Lösung resultiert im Vergleich mit anderen Chat-Tools zu Kosteneinsparungen von bis zu 50%. Durch die permanente Online-Präsenz der GUURUS ermöglicht das guuru Chat Tool eine 24/7 Support-Abdeckung. Zudem können Live Chat Lösungen wie diejenige von guuru zu einer Verkaufsteigerung von bis zu 20% führen.



**Dank dem Einsatz des guuru Chat Tools konnten wir nicht nur massiv an Kosten einsparen, sondern auch einen qualitativ hochstehenden 24/7 Support-Kanal anbieten.**

Eric Grignon, CEO, Sky

## guuru Kunden (Auswahl):





## Wie man die GUURUS findet

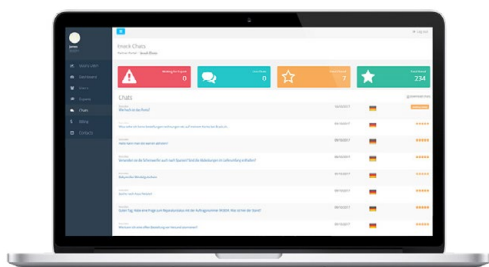
Mit Hilfe der guuru Chat Lösung bestimmen Sie wer sich als GUURU qualifiziert. Typischerweise benutzen andere Firmen CRM Systeme und/oder Treueprogramme zur Definition der Zulassungskriterien. Wir arbeiten in diesem Prozess eng mit Ihnen zusammen und unterstützen Sie dabei mit unserer Erfahrung.

Erfolgreiche GUURU Rekrutierungskampagnen verwenden in der Regel Newsletter, Kommunikation auf der Webseite, Social Media, Flyers und andere Kommunikationskanäle.

**Faustregel:** Je 100,000 monatliche Online-Besucher sollten 1,000 mögliche GUURU Kandidaten kontaktiert werden.

## 100% Transparenz

Dank dem guuru Dashboard haben Sie zu jeder Zeit Zugang zu allen Chats, Chat-Besucher und Kennzahlen.



## Top-Qualität sicherstellen

Das Sicherstellen von qualitativ hochstehender Chat-Antworten durch die GUURUS hat höchste Priorität im guuru Chat Tool. Folgende Massnahmen werden zur Qualitätssicherung getroffen:

1. **Auswahl:** Selektion von geeigneten Kandidaten aus dem Kundenstamm
2. **Training:** Online Schulung der Kandidaten zu Produkten und Abläufen
3. **Test:** Alle Kandidaten durchlaufen einen Eintrittstest
4. **Überwachung:** Alle Chats sind in Echtzeit einsehbar
5. **Coaching:** Regelmässiges Feedback mit Verbesserungsvorschlägen
6. **Updates:** Informationen zu neuen Produkten und Dienstleistungen

Das guuru Chat Tool automatisiert die Prozesse zur Qualitätssicherung der GUURUS. Dadurch entsteht für Sie kein zusätzlicher Aufwand.

## Warum nicht einfach mal testen?

Mittels eines risikofreien Konzept-Tests können Sie schnell und einfach die Relevanz von guuru für Sie ermitteln.



hello@guuru.com | guuru.com