

LIVEBERATER

DAS INNOVATIVE KONZEPT FÜR IHRE ONLINE-KUNDENBERATUNG



Das Internet ist eine der wichtigsten Informationsquellen im Privat- und Geschäftskundenbereich. Doch wie können Sie es auch als Vertriebskanal nutzen? Bei hoch standardisierten Consumer-Produkten funktioniert das gut. Denn hier ist der Kaufentscheidungsprozess sehr einfach – sehen, wählen, kaufen. Bei komplexen, erklärungsbedürftigen Produkten und Dienstleistungen ist das anders, denn sie erfordern eine Beratung. Und genau hier setzt der LiveBerater an: Lassen Sie Ihre Kunden persönlich mit einem Kundenberater sprechen, der individuell umfassend informiert, Features demonstriert und den Kauf vorbereitet – alles online.

Online-Beratung mit dem LiveBerater. Herkömmliche Online-Beratungen sind häufig auf einen Text-Chat, einen Call-Back-Button oder einfache Videotelefonie beschränkt – oder es handelt sich um eine spezialisierte Einzellösung mit entsprechend hohen Entwicklungskosten. Der LiveBerater vereint alle technischen Möglichkeiten optimal zu einem noch nicht da gewesenen Erlebnis. Durch den videobasierten Live-Chat schaffen Sie online eine vertraute und natürliche Gesprächsatmosphäre. Sie brauchen dafür nicht einmal spezielle Hardware, sondern lediglich handelsübliche Geräte aus dem Consumer-Bereich. Und der LiveBerater selbst kommt als individualisierbarer Dienst einfach aus dem Netz. Neben dem Video-Chat ermöglicht er die Einbindung Ihrer bereits vorhandenen Informationsunterlagen. Insbesondere bei erklärungsbedürftigen Produkten ist das eine gute Beratungsunterstützung.

VORTEILE FÜR IHRE KUNDEN

- Individuelle Beratung durch qualifiziertes Personal
- Leichte Bedienung ohne komplizierte Installation
- Bequeme Nutzung von zu Hause aus
- Direkter Zugriff auf Broschüren, Formulare und Notizen

VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- Absatzsteigerung durch persönliche, direkte Kundenansprache
- Individuelle LiveBerater-Plattform in Ihrem Design
- Einbindung vorhandener Beratungs- und Informationsmaterialien
- Einsatz unabhängig von Branche und Use Case

EXKLUSIV, DIREKT UND PERSÖNLICH: SO GEHT ONLINE-BERATUNG HEUTE



Service, den Ihre Kunden lieben werden. Anders als bei One-click-Shops ist das Beratungsgeschäft für Kunden nicht immer leicht zu verstehen: Zu viele Informationen, zu viele Optionen, keine Fixpreise. Hier müssen Sie gemeinsam mit dem Kunden die beste Lösung ermitteln. Der LiveBerater ist die ideale technische Unterstützung dafür. Sprechen Sie online ganz persönlich mit Ihren Kunden – so, wie Sie es als Berater kennen. Nutzen Sie Ihre Produktbroschüren, beantworten Sie Kundenfragen, machen Sie sich gemeinsam Notizen. Alles wie in einem „echten“ Gespräch – nur online!

Nach dem Gespräch geht es weiter. Die Beratung mit dem LiveBerater ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum Geschäftsabschluss. Deshalb ist dieser Kanal für die weitere Kommunikation optimiert: Zusammen mit Ihren Kunden können Sie interaktiv Formulare ausfüllen, Services buchen und alles im Kundenbereich ablegen. Ihre Notizen können Sie sessionübergreifend speichern. Der LiveBerater kann sogar PDFs hinterlegen und zum Download verfügbar machen oder versenden. Schließlich können Ihre Kunden das Gespräch bewerten. Dadurch erhalten Sie die Möglichkeit, Ihre Servicequalität und Inhalte zu erfassen und kontinuierlich zu verbessern.

Die Beratungslösung mit flexiblen Möglichkeiten. Besonders gut lässt sich der LiveBerater für komplexe, beratungsintensive Produkte und Dienstleistungen mit hohem Individualisierungsgrad, hohem Integritätsanspruch oder hohem Visualisierungsbedarf einsetzen. Die Einsatzmöglichkeiten des LiveBeraters gehen jedoch über die reine Beratung weit hinaus. Service und Supportanfragen können zum Beispiel schneller und effizienter gelöst werden. Auch Online-Präsentationen oder Trainings, Schulungen und Weiterbildungen sind ideale Einsatzgebiete für den LiveBerater.

Die schlaue Lösung für zahlreiche Branchen. Der LiveBerater passt zu fast allen Produkten und Themen. Denken Sie nur an die Bereiche Gesundheit oder Touristik; an komplexe Finanzdienstleistungen und Immobilienwirtschaft; an IT-Beratung, Telekommunikation oder Online-Versandhandel. **Wo werden Sie den LiveBerater einsetzen?**

KONTAKT

- Persönlicher Kundenberater
- liveberater@telekom.de

HERAUSGEBER

Telekom Deutschland GmbH
53262 Bonn