

Internetanbindung

One-to-One Kommunikation im Web – der direkte Kontakt zum Kunden

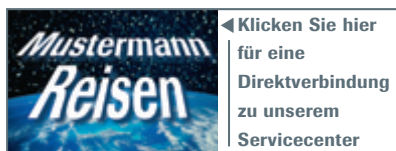
Das Internet hat sich als Informations- und Kaufmedium längst etabliert. Geht es aber um den Verkauf von beratungsintensiven Produkten, fehlen immer noch optimale Lösungen. Call Center und Internet bestanden nebeneinander.

Mit Tenovis wachsen jetzt die Welten über drei mögliche Wege zusammen:

- CallNow, CallBack – after Time
- CallDirect (Voice over IP) und
- Gemeinsames Arbeiten, shared bzw. collaborative Browsing, sind die Schlagworte

*Ihre Internetseite ruft zurück:
Callback*

Die Implementierung eines so genannten Callback Buttons ist die einfachste Variante, das Internet mit einem Call Center zu verbinden.

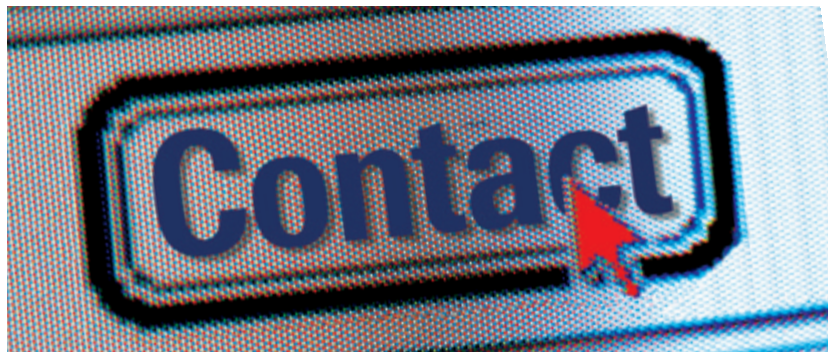


Auf den eigenen Internetseiten wird eine Schaltfläche integriert, über die ein Formular geöffnet wird. Füllt ein Web-Surfer das Formular aus und schickt es ab, erzeugt es in einem automatischen Dialer im Call Center einen Eintrag in der Datenbank. Darin teilt der Web-Surfer dem Call Center seine Rufnummer sowie die Uhrzeit des gewünschten Rückrufes mit. Anforderungen an die Ausstattung des Internet-Nutzers gibt es in diesem Fall nicht. Mit einfachen Mitteln lässt sich so ein Kontaktwunsch aus dem Internet an das Call Center senden.

*Kundenanruf aus dem Web:
Internet-Telefonie*

Komfortabler ist die Möglichkeit, direkt über das Internet eine Sprachverbindung in ein Call Center aufzubauen. Telefonie über das Internet (Voice over IP) setzt beim Web-Surfer einen Multi-Media PC mit Soundkarte, Lautsprecher und Mikrofon

voraus. Sind alle technischen Voraussetzungen erfüllt, steht professioneller Hilfe aus dem Call Center nichts mehr im Weg. Ein fachkundiger Mitarbeiter kann dem Web-Surfer direkt Fragen zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen beantworten. Verbale Beratung im Internet ist damit möglich.



Surfen mit Fahrlehrer: Collaborative Browsing

Ein professionelles Beratungsgespräch mit visueller Unterstützung wird durch Collaborative Browsing möglich. Durch Anklicken einer speziellen Schaltfläche auf der Internetseite stellt der Web-Surfer die Verbindung her – das Call Center wird zum Contact Center. Der Mitarbeiter im Contact Center und der Web-Surfer sehen nun auf

ihren Bildschirmen die gleichen Internetseiten und können gemeinsam surfen. Zudem hat der Mitarbeiter im Contact Center die Möglichkeit, Informationen, die nicht frei im Internet verfügbar sind, zum Kunden zu übertragen. Parallel zur gemeinsamen Internet Session kann eine klassische Sprachverbindung aufgebaut werden. Chat-Funktionalitäten stehen eben-

falls unterstützend zur Verfügung. Mit Collaborative Browsing ist das Internet ein vollwertiger Vertriebskanal, der für den Kunden jederzeit und von jedem Ort sofort erreichbar ist.



**INNOVATIVE
BUSINESS
COMMUNICATION**