



# *Live WebContact*

***One-to-One-Kommunikation –  
der direkte Weg zum Kunden***





# Wir entwickeln Ihren Vorsprung mit WebContact von Tenovis: für eine neue Dimension der Kundenbeziehung

Als visionäres Hightech-Unternehmen, hervorgegangen aus Telenorma und Bosch Telecom, entwickeln wir Ihren Vorsprung im Geschäftsalltag. Tenovis verbindet klassische Telekommunikation mit web-basierter Informationstechnik und bietet Ihnen zukunftsweisende Produkte und branchenspezifische Dienstleistungen. So erhält Ihr Unternehmen maßgeschneiderte, intelligente Lösungen, die Ihre Business-Kommunikation einfacher und effizienter machen.

## *Abschluss statt Abbruch*

Etwa zwei Drittel aller Order-Versuche im Internet werden abgebrochen. Als Grund geben Nutzer die mangelnde Unterstützung und fehlende Beratung zum Zeitpunkt des höchsten Order-Interesses an. Dieser Umstand lässt Unsicherheit entstehen und führt schließlich zum Abbruch des Auftrags.

Mit Live WebContact von Tenovis erhalten Sie eine innovative Lösung, die multimediale Kommunikation zwischen Kunde und Agent über das Internet ermöglicht. Ein Mausklick

und Ihr Kunde wird persönlich beraten. So können Sie die Potenziale dieses Mediums optimal nutzen.

## *Umsatz durch Service: Liveberatung mit WebContact*

Als zukunftsorientiertes Unternehmen bietet Tenovis interaktive Lösungen, die die virtuelle Welt des World Wide Web mit der realen Welt – Ihren Beratern in der Service-Zentrale – verbindet. Mit WebContact revolutionieren wir die Welt des Online-Kundendienstes. Vertrauen und persönliche Ansprache sind im Online-Zeitalter die wichtigsten Ressourcen im Kundenkontakt.

Gerade beratungs- und serviceintensive Branchen können mit WebContact die großen Umsatzpotenziale des Internets nutzen. So werden aus Interessenten, die Ihre Homepage besuchen, auch zufriedene Kunden. Fragen zu Details Ihrer Produkte, zu Garantie- und Vertragsbestimmungen müssen schnell beantwortet werden. Das ist nur mit einem direkten Kontakt zu einem Berater Ihres Unternehmens möglich. Von Mensch zu Mensch lassen sich immer noch die besten Geschäfte machen.



**Live WebContact eröffnet Ihnen eine neue Dimension  
in der Kundenkommunikation**

*Kein Trick – nur ein Klick  
Verbindung leicht gemacht*

Über den WebContact-Button, der auf Ihrer Internetseite integriert ist, laden Sie Ihre Besucher zur persönlichen Kontaktaufnahme mit Ihren interaktiven Service-Beratern ein. Durch Anklicken des WebContact-Buttons wird eine Live Multimedia-Verbindung vom Internet-Surfer zu Ihnen – dem Anbieter der Homepage – aufgebaut. Zeitgleich zum Kontaktwunsch erscheint auf dem PC des Kundenbetreuers die Internetseite, von der der Surfer seine Anfrage gestartet hat. Ihr Betreuer ist sofort über das Themengebiet informiert, zu dem weitergehende Informationen angefordert werden. Selbstverständlich können Internet-Anfragen auch themenspezifisch an verschiedene spezialisierte Beratergruppen geroutet werden.

*Vom Kontakt über die Tastatur  
im Live Chat ...*

Hat Ihr Kunde über den WebContact-Button den Verbindungsaufbau initiiert, erfolgt die Kommunikation zunächst im Chat: einem Realtime-Dialog auf Textbasis. Kundenbetreuer und Interessent befinden sich dabei auf der gleichen Internetseite. Fragen können so rasch geklärt werden. Beim gemeinsamen Surfen wird der Kunde dann über weitere relevante Webseiten geführt, bzw. es werden ihm Webseiten mit zusätzlichen Inhalten direkt übermittelt. Dabei kann über die eigene Webpräsenz hinaus auf sämtliche Internetangebote eingegangen werden.



*... bis hin zur Internet-Telefonie*

Der nächste Schritt der Live-Beratung ist das direkte Gespräch per Internet-Telefonie (VoIP – Voice over Internet Protocol). Sofern der Kunde über einen multimedialfähigen PC verfügt, kann Ihr Internet-Agent über Net-Meeting eine Sprachverbindung aufbauen.

Ob im Chat, beim gemeinsamen Browsen oder per Internet-Telefonie – entscheidend ist hier, dass Sie flexibel auf die Wünsche Ihrer Kunden eingehen und sie individuell beraten können.



## Top-Optionen on top

### *Richtungsweisend – mit dem Shared Pointer*

Mit den Funktionen Shared Pointer und Joined Form Filling führen Sie Ihren Kunden Schritt für Schritt zum Ziel. Über den Pointer (Zeiger) kann der Internet-Agent auf entscheidende Textpassagen oder Grafiken der gemeinsam betrachteten Website aufmerksam machen. Der Pointer kann vom Agenten als auch vom Internet-Surfer mit der Maus bewegt werden.

Mittels „Joined Form Filling“ unterstützt der Agent den Kunden beim Ausfüllen des Online-Formulars. Gemeinsam werden so Online-Buchungen effizient abgewickelt und komplexe Sachverhalte schnell verdeutlicht. Der Vorteil dieser Führungsfunktionen:

Durch die aktive Unterstützung der Interessenten können Sie die Anzahl der Buchungsvorgänge und damit Ihren Umsatz steigern.

### *Kontakt auch in Abwesenheit: E-Mail Routing*

Sollten Sie einmal nicht interaktiv zur Verfügung stehen, hat Ihr Kunde die Möglichkeit, Ihnen eine E-Mail zukommen zu lassen. Diese wird zum Agenten geroutet und entsprechend der Priorisierung bearbeitet. Somit gehen Ihnen keine wichtigen Kundenkontakte aus dem Internet verloren.

### *Tradition integrieren – mit der Telefonie-Funktion*

Auch die Verarbeitung traditioneller Telefonanrufe ist möglich. Eingehende Anrufe aus dem öffentlichen Netz werden auf Internet-Protocol umgesetzt und an den entsprechenden Agenten verteilt. An seinem PC-Arbeitsplatz erhält er dann die mit der Rufnummer korrespondierende Internetseite und kann so den Anrufer zielsicher beraten.

### *Statistiken mit der Supervisor Funktion*

Jeder Kontaktaufbau aus dem Internet zu Ihren interaktiven Kundenbetreuern wird direkt erfasst und statistisch ausgewertet. Somit erhalten Sie wertvolle Informationen über die Produktivität und den Status Ihrer Internet-Agenten. Sowohl Echtzeitinformationen als auch umfangreiche Statistiken werden mit der Supervisor Funktion bereitgestellt. Darauf aufbauend können Sie Ihren Servicelevel optimieren.

### *Schenken Sie Ihrem Kunden ein Lächeln – Videobildübertragung*

Von Angesicht zu Angesicht – Videobildübertragung macht's möglich. Abhängig von der verfügbaren Bandbreite der multimedialen Endgeräte ist ebenfalls eine Videobildübertragung Ihrer Internet-Agenten möglich.



## *„Live WebContact schafft Vertrauen und unterstützt Ihre Kunden bei der Kaufentscheidung“*

### *Voraussetzungen:*

In Ihrem Unternehmen:

- multimediafähiger PC mit Lautsprecher und Mikrofon oder Headset  
Hinweis: Nutzung von VoIP/  
Videobildübertragung abhängig  
vom Zugangssystem Proxy/Firewall

Beim Internet-Nutzer:

- sind keine Voraussetzungen  
für Live Chat und gemeinsames  
Browsen zu erfüllen
- für VoIP ist ein multimediafähiger  
PC mit Lautsprecher und Mikrofon  
oder Headset sowie NetMeeting  
notwendig (als freeware download  
von Microsoft-Homepage)

### *Unsere Leistung für Ihren Service:*

Mit WebContact als Hosted Service von Tenovis, d.h. ohne Investition in Ihre eigene Infrastruktur, haben Sie die Möglichkeit, direkten Kontakt zu Ihren Kunden aus dem Internet zu generieren.

Die Infrastruktur halten wir für Sie zentral bereit, einschließlich Pflege, Administration, Support und Management – die Software für den Internet-Agenten wird Ihnen zur Einrichtung des PC-Arbeitsplatzes zur Verfügung gestellt, ebenso die Linkinformation für den WebContact-Button, den Sie auf Ihrer Webseite integrieren.

Die Vermittlung eines Internet-Kontaktwunsches erfolgt über unseren zentralen Server zu den Kundenbetreuern bei Ihnen vor Ort oder in Ihrem Contact Center.

Alles was Sie tun müssen, ist eine Person auszuwählen, die sich morgens am zentralen Server anmeldet und für Anfragen zur Verfügung steht.

### *Tenovis WebContact als Hosted Service: preisgünstig und easy*

Eine Beispielkonfiguration: Sie bezahlen eine monatliche Grundgebühr von Euro 155\* für die Bereitstellung der WebContact-

Funktionalität (60 Stunden/Monat Verbindungsdauer inklusive).


Einmalig wird eine Erstininstallationsgebühr von Euro 390 erhoben.

Diese beinhaltet die Software zur Einrichtung Ihres Agentenarbeitsplatzes sowie die Einrichtung einer Agentengruppe am Zentralsystem. Jede weitere Agentenlizenz kostet Euro 105 monatlich (alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer/Stand 06.2001/Änderungen vorbehalten).

Weitere – über das Lizenzmodell hinausgehende – Verbindungskosten fallen nicht an, da es sich bei Live WebContact um reine Internet-Kommunikation handelt.

Nutzen Sie mit Live WebContact eine weitere Chance des Internets für Ihren geschäftlichen Erfolg und setzen Sie neue Maßstäbe in der Kundenkommunikation.

\* Basis: 1-Jahresvertrag mit Basislizenz und einem User Login



*„Das ist eine Technik, mit der ich neue Zielgruppen erreichen kann und neue Kunden gewinne“*



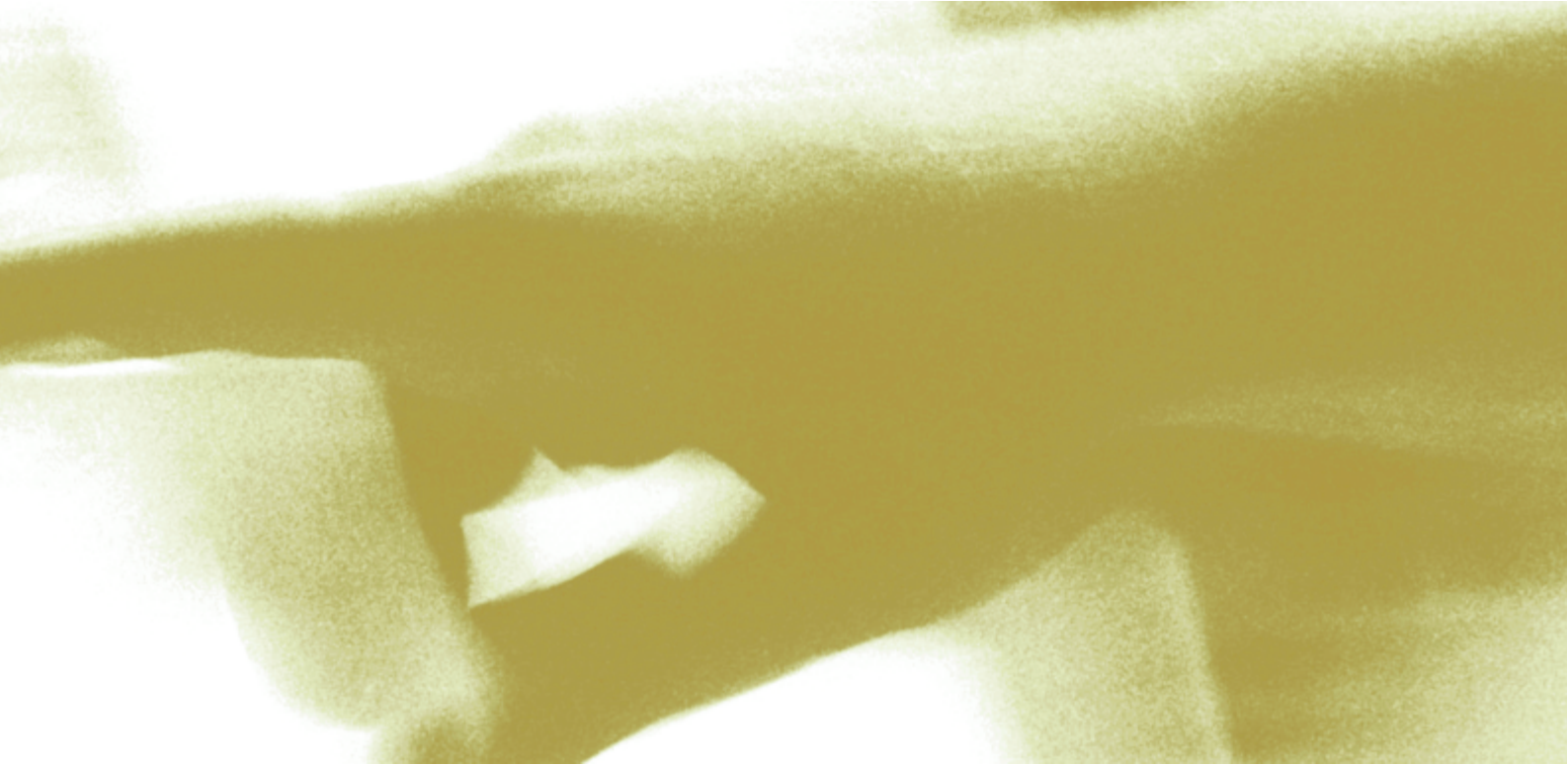
## Die einleuchtenden Vorteile auf einen Blick

### *Ihr Vorteil:*

- Mit WebContact erreicht Ihr Kunde sofort einen kompetenten Ansprechpartner Ihres Hauses
- Direkte Kommunikation durch Chat, gemeinsames Browsen und Internet Telefonie schafft eine im Internet sonst nicht vorhandene Vertrauensbasis und Persönlichkeit
- Interessenten bleiben auf Ihrer Homepage und kommen wieder
- Kunden werden – nach Klärung der Fragen – Online-Transaktionen eher durchführen

### *Machen Sie den entscheidenden Zug zur Personalisierung im Internet*

- Steigern Sie Ihren Umsatz durch effektives Selling, Cross-Selling und Upselling
- Erweitern Sie Ihre Kundenansprache und Kommunikation auf globaler Ebene
- Erhöhen Sie die Anzahl der Kundenkontakte über das Internet
- Verbessern Sie Ihre Kundenbetreuung, steigern Sie die Zufriedenheit und verstärken Sie somit die Kundenbindung an Ihr Unternehmen

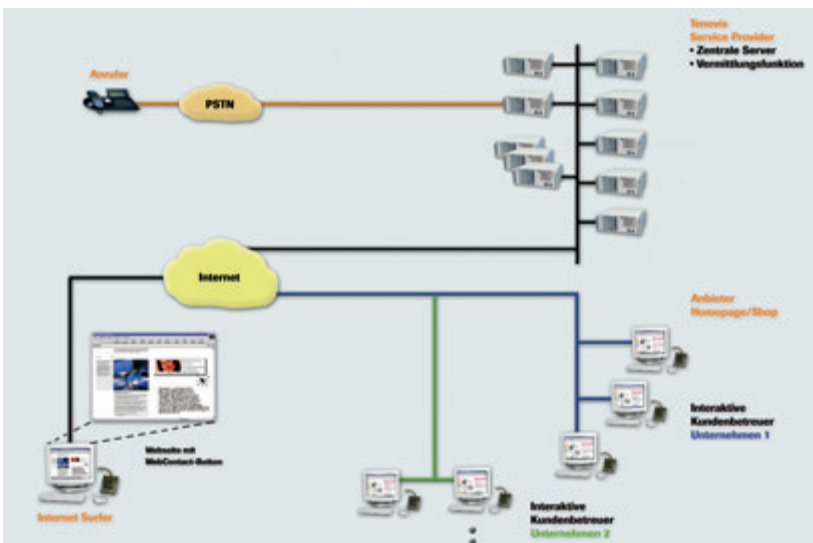


*Differenzieren Sie sich mit  
Live WebContact zum Wettbewerb*

Bieten Sie Ihren Kunden über bloße Information hinaus persönliche Betreuung und Beratung. Und dies alles ohne Investition in eine eigene Infrastruktur durch Hosting bei Tenovis!

*Wollen Sie sich von der neuen  
Dienstleistungsqualität überzeugen?*

Testen Sie WebContact unter:  
[www.tenovis-gate.de](http://www.tenovis-gate.de) oder  
[www.tenovis-gate.com](http://www.tenovis-gate.com)  
Und nehmen Sie direkt Kontakt zu uns auf!



**Architektur WebContact**



◀ **Klicken Sie hier**  
für eine  
**Direktverbindung**  
zu unserem  
**Servicecenter**

**Service by TENOVIS**

Fragen Sie.  
Wir beraten Sie gerne.

Team WebContact per Telefon:  
0 69 - 75 05 - 4150  
per Mail: [Sales@tenovis-gate.de](mailto:Sales@tenovis-gate.de)