

Modul 1.4 Supportchat



Kurzbeschreibung:

Praktische Chatfunktion um mit Ihren Kunden direkt in Kontakt zu treten.

Langbeschreibung:

Supportchat

Waren Sie schon einmal auf einer dieser Webseiten wo Sie über eine Live-Chat-Funktion direkt Fragen zu den angebotenen Waren oder Dienstleistungen stellen konnten? Praktisch oder? Meist bekommen Sie sofort Kontakt mit einem Mitarbeiter der Ihnen schnell und kompetent weiterhilft, keine unnötigen Warteschleifen am Telefon oder kein tagelanges Warten bis Ihre Mail beantwortet wird. Ihre Kunden werden es lieben!

Unsere intelligente Systemarchitektur erlaube es uns Ihnen ein Basismodul und jederzeit viele attraktive Erweiterung für Ihre Basis anbieten zu können.

Die folgenden Inhalte erhalten Sie mit unserem Supportchat

Verfügbarkeit	Preis	Abhängigkeit
Schnelle Lieferbarkeit	150,00 €	Kundencenter I

Kundenfrontend

<p>In der heutigen Zeit muss alles schnell gehen, kaum ein Kunde möchte noch auf eine Antwort warten. Alles soll jetzt und sofort geklärt sein.</p> <p>Das kann man jetzt gut finden oder nicht, allerdings können Sie mit unserem Supportchat den Erwartungen Ihrer Kunden Rechnung tragen. Ist Ihr neuer Help-Desk erst einmal auf Ihrer Website oder Ihrem Onlineshop implementiert kann jeder Kunde selbst entscheiden ob und wie er mit Ihnen in Kontakt treten will.</p> <p>Uns ist natürlich klar, dass gerade kleinere Firmen nicht über die Möglichkeit verfügen 24/7 einen Mitarbeiter für den Supportchat abzustellen. Darum haben wir in den Einstellungen die Möglichkeit feste Zeiten und Wochentage einzurichten an denen Ihr Chat erreichbar ist. Nachrichten die außerhalb dieser Zeiten eingehen werden aber für später gespeichert und Sie können potentielle Kunden zurückrufen.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Variante während Ihrer Öffnungszeiten</p> <p style="text-align: center;">Supportchat</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>Hallo, meine Name ist Christian. Wie kann ich Ihnen helfen</p> </div> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px; border-radius: 5px;"> <p>Ich habe eine Frage zu Ihren Promo-Paketen.</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>Ok, zu welchem der 3 Pakete haben Sie eine Frage?</p> </div> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px; border-radius: 5px;"> <p>Ich wollte wissen, ob ich die 90 € Rabatt bei Buchung des Premium-Pakets "Onlineshop" direkt vom Kaufpreis abgezogen bekomme oder ob die später wie eine Art Cashback funktionieren?</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>Selbstverständlich bekommen Sie den Rabatt sofort vom Kaufpreis abgezogen. Dies sehen Sie bereits in unserem Konfigurator wenn Sie das Premium-Paket für Onlineshops auswählen.</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>Ihre Nachricht an uns...</p> </div> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Variante ausserhalb Ihrer Öffnungszeiten</p> <p style="text-align: center;">Supportchat</p> <div style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px; border-radius: 5px; text-align: center;"> <p>Hallo, ich habe eine Frage.</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>Vielen Dank für Ihre Anfrage. Aktuell ist unser Supportchat nicht besetzt. Hinterlassen Sie einfach Ihre Telefonnummer oder Email-Adresse und wir melden uns bei Ihnen.</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p>Ihre Nachricht an uns...</p> </div> </div>
---	---	---

Betreiberbackend



Natürlich müssen Sie dafür nicht die gesamte Zeit vor Ihrem PC sitzen und schauen ob eine Chatanfrage reinkommt. **Wir richten für diesen Zweck auf Ihrem Handy (Apple iPhone oder auch Android-Gerät) eine Benachrichtigung ein**, so werden Sie, oder auch eine **unbegrenzte Anzahl weiterer Team-Mitglieder**, über die neue Anfrage informiert.

Wenn mehrere Mitarbeiter mit der Beantwortung der Fragen betraut sind, so „gewinnt“ der Schnellste. Die Anderen können dem Verlauf dann Live zusehen, allerdings nicht selbst schreiben. So werden eventuelle Überschneidungen vermieden.

Alle Chatverläufe werden mit dem jeweiligen Bearbeiter gespeichert und stehen in Ihrem Backend für mögliche Qualitätssicherungsmaßnahmen zur Verfügung.

--> Auf den verwendeten Beispielbildern können Inhalte zu sehen sein welche nicht Umfang dieses Moduls sind, es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit. Inhalte werden je nach technischer Machbarkeit und Darstellungsmöglichkeit im Design angepasst.