



WHITEPAPER

X-LIVECHAT



All-in-One
Chat-Lösung



24/7
Kundenservice



Vorqualifi-
zierung

X-LIVECHAT DIE ALL-IN-ONE LÖSUNG

NEXT LEVEL KUNDENKOMMUNIKATION

Mit individuell konfigurierbaren Funktionen und umfangreichen Customization-Möglichkeiten ist X-Livechat die Antwort auf viele Herausforderungen in der Kundenkommunikation. Chatbots, Videochat, Messenger-Anbindungen und zahlreiche weitere Features lassen sich in unserem Livechat vereinen. Durch die individuelle Zusammenstellung und Konfiguration entsteht eine maßgeschneiderte und flexible Chat-Lösung.



Unsere Marke **optimise-it** gehört mit über 20 Jahren Erfahrung für professionellen Live-Dialog europaweit zu den führenden Anbietern für Livechat- und Messaging Services. Mit **optimise-it** liefern wir maßgeschneiderte Lösungen für professionelle Vertriebs- und Service-Chats an Top-Unternehmen aus den Branchen Versicherung, Finanzen, E-Commerce, Energie, Telekommunikation und Reisen.



DAS PRODUKT X-LIVECHAT IM ÜBERBLICK



X-Livechat ist eine offene und modular aufgebaute All-in-One Lösung. Sie lässt sich einfach in existierende System-Landschaften integrieren und vereint verschiedene digitale Kommunikationskanäle.

DAS BESONDERE AN X-LIVECHAT

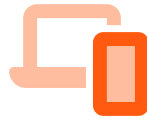
X-Livechat ist dazu geschaffen, eine hohe Anzahl von Kundenanfragen parallel zu bearbeiten. Eingehende Anfragen werden sofort über ein individuell auswählbares Routing an einen verfügbaren Chat-Agenten weitergeleitet und Wartezeiten damit massiv reduziert. Features wie beispielsweise Screensharing, Co-Browsing und Videochat unterstützen im Kundendialog. Die Integration von Messenger-Kanälen wie WhatsApp und Facebook gestaltet die Kontaktaufnahme für die Endkunden unkompliziert und steigert gleichzeitig die Reichweite des Unternehmens.

DIE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- **24/7 Erreichbarkeit** von allen Geräten & auf allen Kanälen: immer und überall
- Chatbots, Livechat und Messaging **Hand-in-Hand** für beste Dialoge
- Interaktions-Erlebnisse steigern Ihren **Customer Happiness Index**
- **Direktes Routing** zum richtigen Ansprechpartner
- Fokus der Mitarbeiter auf Beratung, da kein Zeitverlust mit **Vorqualifizierung**
- Chatbot übernimmt durchschnittlich **65% der Dialoge**
- **100% DSGVO-konform**



DIE X-LIVECHAT FEATURES



Screensharing:

Über die Screensharing-Funktion kann das Chat-Team in Echtzeit den Bildschirm übertragen und visuelle Hilfestellungen bieten. Dadurch können konkrete Produktfunktionen oder Lösungswege anschaulich demonstriert werden.



Co-Browsing:

Mit der Zustimmung der Kunden können die Agents den Bildschirm der Kunden sehen, um so gemeinsam durch den Browser zu navigieren. So wird selbst bei beratungsintensiven Produkten, Dienstleistungen oder Onlineformularen eine intensive und situationsspezifische Betreuung ermöglicht. Unterstützende Funktionen, wie Pointer und Markierungen, vereinfachen die Kommunikation.



Chat2Mail:

Während der Kommunikation über den Livechat kann das Feature Chat2Mail verwendet werden, um das Chat-Transkript automatisch in eine E-Mail umzuwandeln und an Kunden zu senden. Auf diese Weise können Chat-Transkripte für zukünftige Referenzzwecke gespeichert werden.

DIE X-LIVECHAT FEATURES



Chat2Voice:

Mit Chat2Voice kann der Kundendialog problemlos zu einem Audio-Anruf switchen. Vor allem bei komplexeren Themen kann dies von Vorteil sein, da der Austausch mit den Kunden schneller und persönlicher erfolgt.



Videochat:

Mit Hilfe der Videochat-Funktion werden Kunden- und Agentenchatfenster um ein Videofenster erweitert. Alle Funktionen aus dem Textchat stehen währenddessen weiterhin zur Verfügung. Videochats ermöglichen es, einen persönlicheren Kontakt zu den Kunden herzustellen und die Kommunikation zu vertiefen.



Textbausteine:

Mit der praktischen Textbaustein-Funktion können häufig verwendete Antworten und Informationen effizient verwaltet werden. So können Textvorlagen für wiederkehrende Fragen, Produktbeschreibungen oder Standardantworten erstellt werden. Die Agenten sparen dadurch wertvolle Zeit für das Suchen von Informationen und vermeiden Wiederholungen, während die Kundenseite von verkürzten Reaktionszeiten profitiert.

DAS PRODUKT X-LIVECHAT IM DETAIL



85% aller Kundenanfragen automatisch vorqualifiziert: Der regelbasierte Chatbot kann mithilfe eines speziellen Routing-Konzepts die eintreffenden Kundenanfragen automatisch vorqualifizieren. Er reagiert in ca. 85% aller Chatanfragen als erstes und klärt das aktuelle Kundenthema.



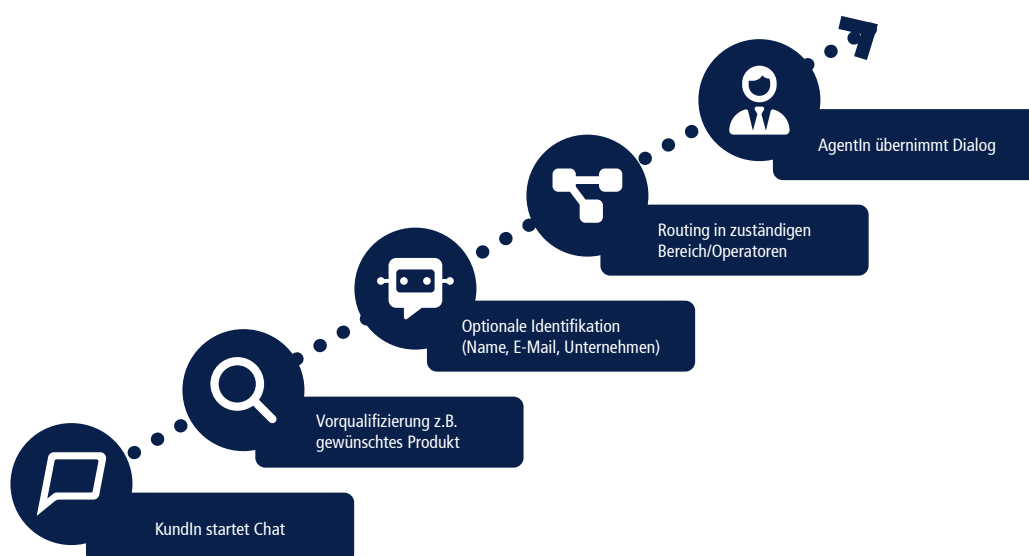
Gleichmäßiges Routing der Anfragen: Anschließend wird nach dem Routing-Konzept der passende Agent vom System ausgewählt und die Anfrage dem Agent gezielt angeboten. So erhält jeder Agent nur die Anfragen, die seinen Skills entsprechen, womit eine Arbeitsgutverlagerung ausgeschlossen werden kann.



60% verringerte Weiterleitungsquote: Gleichzeitig wird der anfragende Kunde direkt einem passenden Ansprechpartner zugewiesen, was die Weiterleitungsquote um über 60% verringern kann. Das Routingkonzept sorgt außerdem für eine gleichmäßige Verteilung der eingehenden Livechats an die verfügbaren Mitarbeiter.



Über 1.500 Chats gleichzeitig: Wenn der Agent aus verschiedenen Gründen nicht auf die Anfrage reagieren kann, gibt es mehrere Fall-Back Lösungen, damit der Kunde sein Anliegen auf jeden Fall klären kann. Das System wurde hierbei so dimensioniert, dass auch mehr als 500 Agenten gleichzeitig jeweils 3 Chats führen können, ohne dass es zu Beeinträchtigungen kommt.



DAS PRODUKT X-LIVECHAT IM DETAIL



Implementierung Side-by-Side: Damit die Software optimal eingesetzt werden kann, erfolgen zunächst Systemschulungen für die Agents und spezielle Schulungen für die Teamleiter. Im späteren Verlauf kann durch eine Train the Trainer Schulung die Nachschulung im Unternehmen vereinfacht werden. In regelmäßigen Terminen klären wir Anliegen, beantworten Fragen und führen unsere Auftraggeber in die Anwendungssicherheit. Für alle individuellen Anpassungen planen wir eine ausführliche Testphase mit gemeinsamer Abnahme ein.



Server On-Premises in Deutschland mit 100% DSGVO-Sicherheit: Alle Datenschutzvorgaben können individuell nach Konzernvorgabe angepasst werden, von automatischen Datamasking bis hin zu speziellen Speicher- und Löschkonzepten bleiben die Daten immer sicher.



Skalierung ohne Volumenbeschränkung: Die X-Livechat Software arbeitet verlässlich einwandfrei, auch wenn sich die Anforderungen beim weiteren Ausbau und Wachstum des Unternehmens erhöhen.



Hoher Individualisierungsgrad: Durch eigene Entwicklungsabteilung ist es jederzeit möglich, auch auf zukünftige oder nachträgliche Änderungswünsche umzusetzen. Der X-Livechat kann um weitere Module wie z.B. Messenger-Dienste ergänzt werden und unterschiedliche Betriebsvereinbarungen finden Berücksichtigung. Wünsche unserer Auftraggeber geben wir gern in unser Entwicklungsteam, um das Produkt gemeinsam partnerschaftlich weiterzuentwickeln.



Innovativ: Unsere Erfahrung aus über 20 Jahren im Livechat und ein stetiger Austausch mit unseren Kunden bringen uns laufend neue Impulse und Ideen, um die Kundenkommunikation immer weiter zu optimieren.



Whatsapp und Facebook Messenger - Alles in einem Tool: Mit X-Livechat können Endkunden auf den Plattformen erreicht werden, die sie am häufigsten nutzen, Alle eingebundenen Kanäle werden bequem über ein browserbasiertes Frontend bedient.



Echtzeit-Monitoring: Alle relevanten Kennzahlen werden im Rahmen der Customer und Candidate Journey erfasst. und können problemlos über eine API an externe Systeme integriert oder als Datei exportiert werden. Anhand der KPIs kann die Qualität des Chat-Service in Echtzeit gemessen und Maßnahmen abgeleitet werden.

FAZIT UND ZUSAMMENFASSUNG



Kunden landen mit **maximal 5 Klicks** beim passenden Mitarbeiter



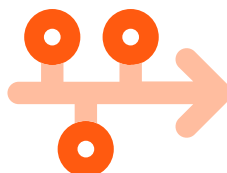
System ist in Deutschland gehostet und **100% DSGVO konform**



Weiterleitungen können um **über 60% reduziert** werden



Ermöglicht **über 20.000 Kundenkontakte** pro Monat



Modulare Ausbaustufen für individuelle Ergänzungen

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

PROFITIEREN SIE VON UNSERER POWER UND UNSEREM X-FAKTOR!

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



vertrieb@stroeer-x.de



LinkedIn Ströer X

STRÖER X

IHR KUNDENWERT-
MAXIMIERER