

Erhöhen Sie die Qualität Ihrer Berater/Agenten und steigern Sie den Durchsatz

Mit unserer Basiskomponente **xsaltec-Chat** mit integrierten Textbausteinen haben Sie nicht nur die Möglichkeit mehrere Einzelgespräche in Echtzeit parallel zu führen, sondern erhöhen damit auch deutlich die Qualität der Beratungsleistung. Die vorgefertigten Wortgruppen oder Satzteile können von Ihnen oder wahlweise von Ihren Chat-Agenten im Rahmen der Administrationsrechte jederzeit geändert oder gelöscht werden. Ihre Mitarbeiter geben so ein Ihrer Corporate Identity entsprechendes Bild ab. Der Informationsbedarf mehrerer Besucher kann parallel befriedigt werden, schnelle Antwortzeiten unter Wahrung gleichbleibender Qualität ohne stressbedingte Kompetenz- und Freundlichkeitseinbußen. Des Weiteren können mit dem System im Rahmen von Chats onlineverfügbare PDFs und Internetlinks versendet werden.



Textbausteine können individuell von jedem selbst, oder allgemein für alle Berater erstellt und angepasst werden.

Status im System ändern, sofern er auf Nacharbeit oder Pause stellt, werden ihm keine Gespräche mehr zugewiesen.

Professionelles Reporting und umfangreiche Statistiken

Sowohl der Chat-Agent als auch der Besucher des Chats erhält die Möglichkeit, sich ein Gesprächsprotokoll erstellen zu lassen. Nach persönlichem Belieben kann das Protokoll ausgedruckt, per E-Mail versandt oder gespeichert werden.

Zur effizienten Planung und Steuerung kann der Administrator sich u.a. folgende Echtzeitinformationen über eine csv. Schnittstelle z.B. nach Excel importieren:

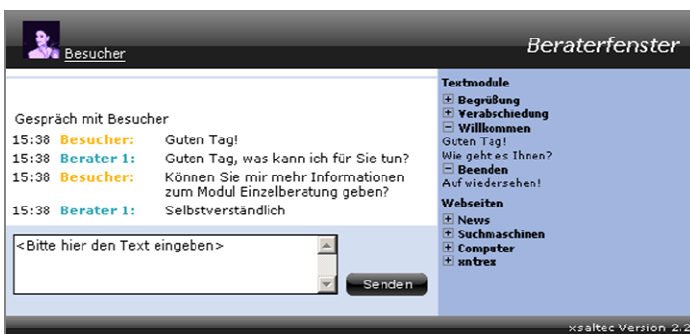
- ✓ Anzahl der Berater/Agenten, die online sind
- ✓ Anzahl der Besucher im Gespräch
- ✓ Gesprächsdauer pro Agent pro Tag/Woche/Monat
- ✓ Gespräche pro Viertelstunde/Stunde/Tag/Woche/Monat
- ✓ Chat-Zeilen pro Tag/Woche/Monat
- ✓ Anzahl der Besucher in der Warteschleife
- ✓ Wartezeiten pro Zeiteinheit
- ✓ Durchschnittliche Wartezeit
- ✓ Erreichbarkeitsquote

Des Weiteren verfügt das System über eine Controllerfunktion mit der es möglich ist, sich in

Komfortable Benutzeroberfläche und leichte Kontaktaufnahme

Interessenten werden über Ihre Homepage mit nur einem Klick auf den entsprechenden Link-Button ohne Softwaredownload direkt in den Chat geführt und mit den Chat-Agenten verbunden. Durch ein akustisches Signal wird der Chat-Agent auf eingehende Gespräche aufmerksam gemacht und das Gespräch wird gestartet. Das Signal erlaubt es den Chat-Mitarbeitern, sofern es das Besucheraufkommen zulässt, die tägliche Arbeit wie gewohnt fortzusetzen.

Schnelle Einarbeitungszeiten Ihrer Mitarbeiter in das System sind durch die übersichtliche Menüführung und die benutzerfreundliche Handhabung des Moduls gewährleistet. Zusätzlich kann der Berater seinen



laufende Gespräche einzuloggen. Machen Sie sich ein Bild von dem Verlauf der Beratungsgespräche und geben Sie den Chat-Agenten ggf. noch weitere Tipps um die Qualität der Beratung zu steigern.

Ein weiterer Vorzug von **xsaltec-Chat** ist die flexible Festlegung der maximalen Anzahl der möglichen Chats pro Agenten.



Skill-Level Routing und Identifikation von wiederkehrenden Besuchern

Das System weist jedem Besucher automatisch eine Kennungsnummer zu. Bei weiteren Besuchen behält dieser Besucher die Nummer und ist somit als Wiederkehrer zu identifizieren. Außerdem wird der Besucher bei einem neuen Besuch automatisch mit dem Berater verbunden, der das Erstgespräch geführt hat. Dadurch kann der Besucher ein Vertrauensverhältnis zum Berater aufbauen.

Zudem ist das System über ein aktivierbares Skill-Level Routing in der Lage, Anfragen an Chat-Agenten direkt weiterzuleiten, die entsprechende Spezialkenntnisse in dem angesprochenen Themenbereich besitzen.

Vielfältige Einsatzgebiete durch die Variantenvielfalt und hohe Flexibilität

Darüber hinaus kann das System um unsere Module Gruppenchat, Videochat & VoIP, Beamer, User-

Tracking und Videobroadcast erweitert werden. Ein Systemupgrade ist jederzeit möglich. Unsere einzelnen Produkt-Subflyer liefern Ihnen hierzu weitere Informationen.

Einfache und schnelle Implementierung des Systems

xsaltec-Chat wird innerhalb von wenigen Stunden durch die Integration eines Javascripts auf Ihrer Homepage implementiert und erfüllt höchste Sicherheitsanforderungen. Die Server-Applikationen werden in ISO zertifizierten Rechenzentren betrieben und mit namhaften Sicherheits-Zertifikaten SSL-verschlüsselt.

Jeder Besucher betritt ein separates Gesprächsfenster welches für Dritte nicht einsehbar ist.

Konfiguration und Administration durch den Kunden

xsaltec bietet dem Kunden einen Administrationszugang zur Verwaltung von:

- ✓ Anpassbares Design: Layoutkonfigurierung nach Corporate Identity
- ✓ Freie Gestaltung des Link-Button und Wahl der Anzeige: permanente Anzeige oder Button nur anzeigen, wenn Chat-Agenten online sind
- ✓ Beraterstatus: frei, belegt, in Nachbearbeitung etc.
- ✓ Chat-Agent anlegen, ändern und löschen
- ✓ Textbausteine anlegen
- ✓ Statistiken erstellen
- ✓ Skills für Routing verwalten

Beliebig Erweiterbar

xsaltec ist in alle bestehende Systeme integrierbar (z.B. CRM, CIS) und zudem um kundenspezifische Funktionen erweiterbar.

