

## Geben Sie Ihrem Angebot ein Gesicht: Neukundengewinnung und Bestandskundenbindung

Steht in Ihrer Kundenkommunikation Seriosität, Individualität und persönliches Vertrauen im Vordergrund, dann ist der **xsaltec-Videochat** optional mit VoIP das ideale Medium für Ihre webbasierte Kommunikation. Beraten Sie Ihre Website-Besucher audiovisuell ohne Medienbruch im persönlichen Dialog in Echtzeit. In diesem Zusammenhang eignet sich xsaltec-Videochat besonders für die Beratung komplexer und beratungsintensiver Produkte und Dienstleistungen folgender Branchen: Finanzdienstleistung, Fort- und Weiterbildung, Automobilhersteller, Gesundheitswesen etc. Gewinnen Sie Kunden oder Interessenten für sich, die das persönliche visuelle Beratungsgespräch vorziehen oder nutzen Sie die Ortsunabhängigkeit unserer Videokommunikationslösung um ein breites Publikum zu erreichen.

### Der xsaltec-Beamer: Begleiten Sie Ihre Besucher durch Ihr Angebot und gehen Sie visuell nachvollziehbar auf Anregungen, Fragen und Wünsche ein

Der **xsaltec-Beamer** ist eine Screen-Sharing Anwendung und stellt eine ideale Ergänzung zum Videochat bzw. Video & VoIP dar. Mit diesem komfortablen Zusatztool haben Sie die Möglichkeit dem Besucher ergänzende Informationen, wie z.B. Produktblätter, technische Details oder Links auf andere Produktfelder Ihres Sortiments, über ein separates Browserfenster zu übermitteln. Zudem stehen Ihnen in einem Whiteboard einige Zeichenwerkzeuge, wie Pfeilsymbole, Kreise, Fettmarkierung, Unterstreichen etc. in einer umfangreichen Farbpalette zur Verfügung. Akzentuieren oder ergänzen Sie einzelne Bildschirmhalte. Durch den Einsatz des **xsaltec-Beamer** können Sie den Besucher beispielsweise direkt über das Internet beim Ausfüllen von Bestellformularen und Benutzerregistrierungen unterstützen oder in Konstruktionsskizzen,

Bauanleitungen und Datenblätter direkt eingreifen und somit für Ihre Kunden und Besucher visuell nachvollziehbar auf Fragen und Änderungswünsche ohne Zeitverluste eingehen. Mehr dazu in unserem Spezial-Flyer **xsaltec-Beamer**.

### Schöpfen Sie das Potential des Internets als Vertriebs- und Kommunikationskanal aus

Der **xsaltec-Videochat** erlaubt Ihnen die optimale Nutzung des Internets für Ihren Kundenservice und aktiven Vertrieb. Ihr Serviceteam kann nicht nur sofort auf den Beratungsbedarf reagieren, sondern zeigt zusätzlich Persönlichkeit. Beratungsgespräche für komplexe und erklärungsbedürftige Produkte und vertrauensvolle Dienstleistungen lassen sich durch den **xsaltec-Videochat** problemlos auf das Internet verlagern. Bauen Sie durch die Visualisierung Ihrer Kundenberater eine vertrauensvolle Kundenbindung auf. Profitieren Sie von der bequemen und barrierefreien Gesprächsführung und der Ortsunabhängigkeit Ihrer Kunden bzw. Besucher.

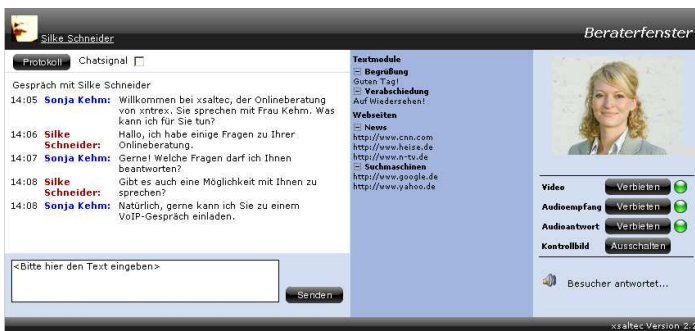
Komfortable Zusatzfunktionen für Besucher wie bspw.: Protokollerstellung als Mail, Ausdruck, als PDF und FTP Versand.

Mit dem **xsaltec-Videochat** lassen sich Außendienstgespräche unter Wahrung der persönlichen, vertrauensvollen und individuellen Beratung vorqualifizieren. Das Anliegen des Interessenten steht im Vordergrund und der Fachberater hat die Möglichkeit den Nachbereitungsprozess zu verkürzen und unnötige Wege als Folge fehlender Informationen im Vorfeld zu vermeiden.



### 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 Interessent bei einem neuen Besuch automatisch mit dem Berater verbunden, der das Erstgespräch geführt hat. Dadurch kann der Besucher ein Vertrauensverhältnis zum Berater aufbauen.



Ein- und Ausschalten der Multimedia-Funktion

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

### Optionale proaktive Kundenansprache

Entscheiden Sie selbst, ob Sie die Initiative zur Ansprache ergreifen. **xsaltec-User-Tracking** eröffnet Ihnen mittels integriertem Echtzeit User-Tracking die Möglichkeit Kunden direkt anzusprechen und Ihnen auf Ihrer Homepage direkt Hilfe anzubieten.

### Vielfältige Einsatzgebiete durch die Variantenvielfalt und hohe Flexibilität

Darüber hinaus kann das System um unsere Module Beamer, User-Tracking und Videobroadcast erweitert werden. Ein Systemupgrade ist jederzeit möglich. Unsere einzelnen Produkt-Subflyer liefern Ihnen hierzu weitere Informationen.

### Erleichtern Sie Ihren Internetbesuchern die Kontaktaufnahme und profitieren Sie von der komfortablen Benutzeroberfläche

Ohne Umweg und lästiges Warten nimmt Ihr Website-Besucher mittels **xsaltec-Videochat** Kontakt zu Ihnen auf, um beispielsweise Fragen zu angebotenen Produkten oder Services zu stellen. Ein Mausklick auf den entsprechenden Link-Button genügt und Ihr Website-Besucher erhält direkt eine webbasierte audiovisuelle Onlineberatung per Videochat oder via

VoIP und dies alles ohne zusätzliche Kosten und Softwaredownload. Durch ein akustisches Signal wird der Berater auf eingehende Gespräche aufmerksam gemacht und das Gespräch wird gestartet. Das Signal erlaubt es den Beratern, 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 Status im System ändern, sofern er auf Nacharbeit oder Pause stellt, werden ihm keine Gespräche mehr zugewiesen.

### Einfache und schnelle Implementierung des Systems

**xsaltec-Videochat** 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.

### Konfiguration und Administration durch den Kunden

**xsaltec** bietet unseren 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 Berater online sind
- ✓ Beraterstatus: frei, belegt, in Nachbearbeitung etc.
- ✓ Berater anlegen, ändern und löschen
- ✓ Textbausteine anlegen
- ✓ Statistiken erstellen
- ✓ Skills für Routing verwalten

### Professionelles Reporting und umfangreiche Statistiken

Sowohl der Berater 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 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 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.

Klicken Sie auf unserer Homepage [www.xntrex.de](http://www.xntrex.de) einfach auf den Link-Button, schreiben Sie uns eine E-Mail, oder rufen Sie an.

### Beliebig Erweiterbar

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

### Testen Sie xsaltec live!

Gern sprechen wir mit Ihnen über unsere Kommunikationslösung und zeigen Ihnen die wichtigsten Funktionen. Klicken Sie auf unserer Homepage [www.xntrex.de](http://www.xntrex.de) einfach auf den Link-Button, schreiben Sie uns eine E-Mail, oder rufen Sie an.

### Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Account Manager  
Sebastian Lemke

Telefon: +49(0)6196-5248-0  
Fax: +49(0)6196-5248-22  
E-Mail: [sebastian.lemke@xntrex.de](mailto:sebastian.lemke@xntrex.de)  
Web: [www.xntrex.de](http://www.xntrex.de)

