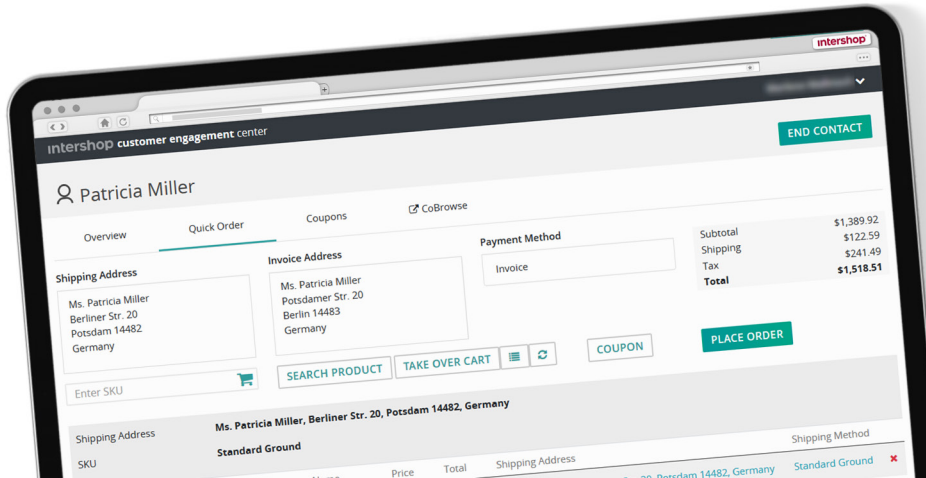


Customer Engagement Center

Stärken Sie Ihren Kundenservice und intensivieren Sie Ihre Geschäftsbeziehungen.



Ein umfassendes Tool, um während des Online-Kaufprozesses besser mit Ihrem Kunden in Kontakt zu treten. Übertreffen Sie die Erwartungen und arbeiten Sie zielgerichtet mit neuen und bestehenden Kunden zusammen, um deren individuelle Wünsche zu erfüllen.

Intershop Commerce Management bietet erstklassige B2C- und B2B-Storefronts für alle Geräte, die es den Kunden ermöglichen, die richtigen Produkte und Services leicht zu finden und zu kaufen. Aber selbst die beste Storefront lässt manchmal einige Fragen unbeantwortet und die Kunden brauchen Hilfe bei der Benutzung der Seite. Gerade im B2B-Handel sind Produkte oft beratungsintensiv. Kunden brauchen Hilfe bei der Suche nach dem Produkt, das ihren Bedürfnissen am besten entspricht. Möglicherweise wollen sie wissen, welche zusätzlichen Produkte und Services für eine Komplettlösung kombinierbar sind, oder sie haben Fragen zum Status einer Bestellung, eines Angebots oder eines Vertrags. Das Verständnis der Kundenerfahrungen ermöglicht es, Kunden zu leiten und zu beraten, damit sie bessere Kaufentscheidungen treffen können.

Ihre Produktdaten sind auf dem neuesten Stand, Ihre E-Commerce-Website funktioniert, aber wie führen Sie einen lebendigen Dialog mit Ihren Kunden?

Genau hier setzt das Customer Engagement Center an. Durch seine Schnelligkeit, Einfachheit und Genauigkeit dient es als perfekte Unterstützung für jede Storefront, wenn Kunden individuelle Betreuung benötigen. Ihr Kundenservice erhält Einblick in detaillierte Daten und kann somit die Benutzerfreundlichkeit optimieren, indem die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt bereitgestellt werden. Das Customer Engagement Center ermöglicht es Kundenservice- und Vertriebsmitarbeitern, zu jedem Zeitpunkt während des Bestellprozesses mit Kunden in Kontakt zu treten. Dieser dynamische Ansatz ermöglicht eine schnelle Reaktion auf sich ändernde Kundenanforderungen. Begleiten Sie Ihre Kunden über die Co-Browsing-Funktion und steigern Sie gleichzeitig Auftragswerte, das Up- und Cross-Selling von Produkten und Services und vermeiden Sie jegliche Differenzen. Die moderne Benutzeroberfläche stellt den Kunden in den Mittelpunkt, nicht das Tool. Verringern Sie die durchschnittliche Bearbeitungsdauer und betreuen Sie mehr Kunden bei weniger Kosten.

Möchten Sie mehr über das Customer Engagement Center erfahren? Kontaktieren Sie:



Frank Andersen

Head of Inside Sales

Telefon: +49-3641-50-2088

E-Mail: f.andersen@intershop.de

Vorteile

- 360-Grad-Kundensicht innerhalb einer einzigen Anwendung.
- Kostensenkung und Reduzierung der Bearbeitungszeiten.
- Umsatzsteigerung durch Bestellungen im Namen der Kunden über Schnellbestellung.
- Verbessern Sie die Konversionsrate, indem Sie Kunden helfen, den Kaufprozess über Co-Browse abzuschließen.
- Erhöhen Sie die Gesamtsumme der Bestellung, indem Sie Kunden helfen, zusätzliche Produkte und Services für ihre Bedürfnisse zu finden.
- Verbessern Sie die Kundenzufriedenheit durch das Anbieten persönlicher Gutscheine im Fall von Unannehmlichkeiten.
- Bereitstellung eines Unified Agent Desktops (UAD) zur Steigerung der Produktivität und Effizienz und zur sofortigen Verbesserung der Kundenzufriedenheit.