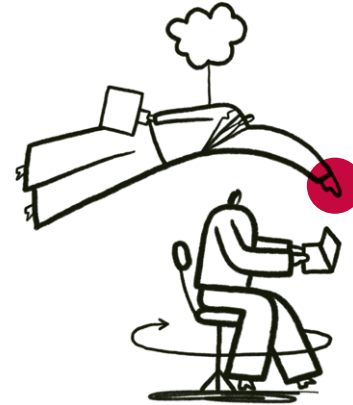


# Unterstützen Sie Ihren Kundenservice dabei, stärkere Geschäftsbeziehungen aufzubauen

CUSTOMER ENGAGEMENT CENTER



1

## 100 % KUNDENFOKUS

Behalten Sie die Bedürfnisse und das Einkaufsverhalten Ihrer Kunden dank der tiefen Integration ins Intershop Commerce Management jederzeit im Blick.

2

## NAHTLOSE INTERAKTION

Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden über die Kanäle ihrer Wahl und beantworten Sie all ihre Fragen in Echtzeit.

3

## ZUFRIEDENE KUNDEN

Navigieren Sie Ihre Kunden durch den gesamten Kaufprozess, indem Sie sie mittels Co-Browsing kompetent beraten.

4

## BESSERE CONVERSION RATES

Unterstützen Sie Ihre Kunden von der Auswahl der richtigen Produkte bis hin zum Kaufabschluss und darüber hinaus.

Unterstützen Sie Ihre Kunden entlang der gesamten Customer Journey mit dem Customer Engagement Center von Intershop. Wenn Sie genau im richtigen Moment für sie da sind, werden Sie Ihren Umsatz und die Kundenzufriedenheit steigern.

„Ein Käufer, der nicht findet, wonach er sucht, wechselt zu einem Ihrer Wettbewerber.“

Gerrit Enthoven, Director Sales EMEA



### Bieten Sie B2B-Käufern optimalen Support

Mit Intershop Commerce Management können Sie erstklassige Storefronts für jedes Gerät erstellen. Aber egal, wie gut die Benutzerfreundlichkeit ist, Ihre Käufer werden trotzdem Fragen haben.

Das gilt besonders für den B2B-Vertrieb. Bei komplizierteren Produkten und Dienstleistungen sowie zusätzlichen Angebots- und Genehmigungsprozessen **benötigen Kunden oft mehr Informationen**, um eine sichere Kaufentscheidung zu treffen. Das Customer Engagement Center von Intershop ist eine ideale Möglichkeit, zusätzliche Unterstützung und Beratung anzubieten, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden genau das bekommen, was sie brauchen.

### Verfolgen Sie einen persönlicheren Ansatz im Kundenservice

Mit dem Customer Engagement Center haben Sie die Möglichkeit, den Kundenservice Ihres Unternehmens zu verbessern und gleichzeitig die durchschnittliche Bearbeitungszeit und die damit verbundenen Kosten zu reduzieren. Dieses praktische Tool ist die perfekte Ergänzung zu jeder Storefront. Es gibt Ihrem Kundenservice-Team die Möglichkeit, **schnell zu reagieren und mit Ihren Kunden an jedem Punkt des Kaufprozesses in Kontakt zu treten**, und zwar über deren bevorzugte Kommunikationskanäle.

## Verbessern Sie die Interaktion mit Ihren Kunden

Das Customer Engagement Center bietet detaillierte Informationen über die einzelnen Kunden und ihren Einkaufsprozess. So können Ihre Kundendienst- oder Vertriebssteams genau zum richtigen Zeitpunkt eingreifen, um **Fragen schnell zu beantworten oder den Käufern mittels Co-Browse-Funktion zu helfen**, ihre Bestellung abzuschließen. Neben besseren Conversion Rates und höheren Bestellwerten bietet es auch unzählige Möglichkeiten zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und zum Aufbau dauerhafter Geschäftsbeziehungen.

## So funktioniert's

Das Customer Engagement Center ist vollständig mit allen Funktionen Ihrer Inter-shop-Plattform integriert. Kommunizieren Sie mit Käufern über ihren bevorzugten Kanal und **beantworten Sie all ihre Fragen in Echtzeit**.

# Wesentliche Leistungsmerkmale

- 1 Co-Browse- und Quick-Order-Funktionalität**, um Kunden bei der Auswahl der richtigen Produkte sowie beim Abschluss ihrer Bestellung zu unterstützen.
- 2 Bidirektionale Kommunikation** für komfortable Unterhaltungen, die Sie einfach dort fortsetzen können, wo Sie sie aufgehört haben.
- 3 Nahtlose Integration** ins Inter-shop Commerce Management, damit Ihr Kundendienst die gleichen Informationen hat wie Ihr Kunde.
- 4 Moderne Oberfläche**, sodass Sie sich statt auf das Tool auf Ihre Kunden und deren Anliegen konzentrieren können.
- 5 Personalisierte Coupons** verbessern die Kundenzufriedenheit, falls mal etwas schiefliegt.

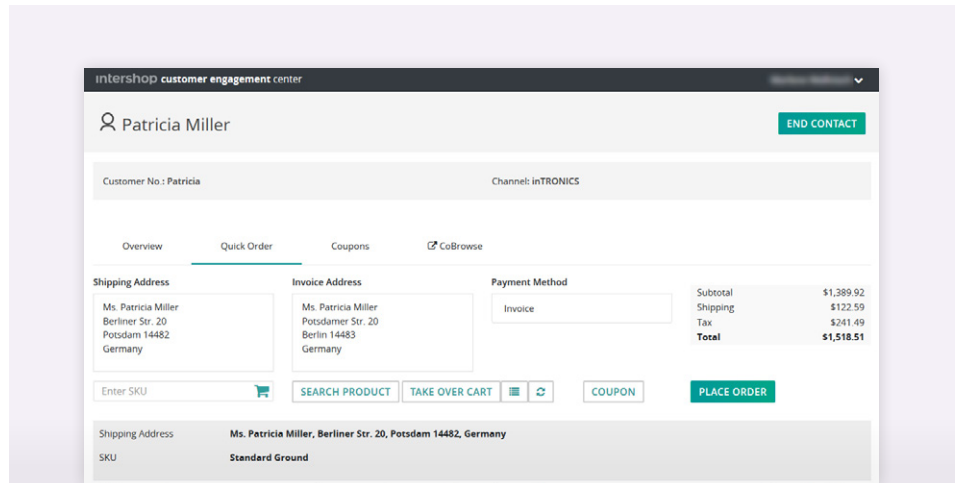


## Übertreffen Sie die Erwartungen Ihrer Kunden

Steigern Sie Kundenzufriedenheit und Umsatz, indem Sie Ihre Kunden auf den Kanälen ihrer Wahl unterstützen und auf ihre spezifischen Bedürfnisse eingehen.

## Reduzieren Sie Ihre Abhängigkeit von der IT

Erweitern Sie Ihre Storefronts und Kundenservice-Funktionen mit einer vollständig integrierten Customer-Engagement-Lösung, die nur minimalen IT-Support erfordert.



Mittels Co-Browse- und Quick-Order-Funktionalität navigieren Sie Kunden zu den richtigen Produkten.

**intershop**<sup>®</sup>

We're built to boost  
your business.

Sehen Sie, was Intershop für Sie tun kann unter [www.intershop.de](http://www.intershop.de).

USA



Octavio  
Perales

[o.perales@intershop.com](mailto:o.perales@intershop.com)

EUROPA



Frank  
Andersen

[f.andersen@intershop.de](mailto:f.andersen@intershop.de)

AUSTRALIEN &  
NEUSEELAND



Emmeline  
Ng

[e.ng@intershop.com](mailto:e.ng@intershop.com)

ASIEN &  
PAZIFIK



Kanyasiri  
Panasahatham

[kanyasiri@intershop.com](mailto:kanyasiri@intershop.com)