

Tectum chattet

Internet-User müssen sich künftig nicht mehr allein zurecht finden beim Einholen von Produktinformationen und beim Online-Einkauf. Wer unentschlossen zwischen Produkten hin- und hersurft oder Masken nicht korrekt ausfüllt, erhält nun automatisch Hilfe via Chat. Als erstes Callcenter bietet die Tectum Group aus Gelsenkirchen professionelle Kundenansprache per Chat.

Branchennovum auf CallCenterWorld: Kundenansprache via Chat

Kooperation mit LivePerson erfolgreich gestartet

Internet-User müssen sich künftig nicht mehr allein zurecht finden beim Einholen von Produktinformationen und beim Online-Einkauf. Wer unentschlossen zwischen Produkten hin- und hersurft oder Masken nicht korrekt ausfüllt, erhält nun automatisch Hilfe via Chat. Als erstes Callcenter bietet die Tectum Group aus Gelsenkirchen professionelle Kundenansprache per Chat. Auftraggeber ist einer der größten deutschen Telekommunikationsanbieter. Den so genannten Tectum Webservice im Chatbereich bietet das Unternehmen in Kooperation mit LivePerson, dem marktführenden Anbieter für Chat-Lösungen, sowohl im Bereich Sales als auch Service. „In herkömmlichen Online-Warenkörben brechen 70 bis 90 Prozent der User ihren Einkauf wieder ab, weil sie zum Beispiel unsicher sind, ob das gewählte Produkt richtig ist. Diese Quote wollen wir deutlich reduzieren, indem wir Kunden bei der Suche nach Produkten unterstützen und bei Problemen helfen, die während des Besuchs einer Internetseite auftreten“, sagt Sori Chionidis, Mitglied der Geschäftsleitung bei Tectum. Ziel des Chats sei es, den Kunden einen weiteren Kommunikationskanal anzubieten, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und langfristig Kunden zu binden, erklärt der Vertriebspezialist weiter. Ein erfolgreiches Beispiel liefert die Bank of America. Mittlerweile beschäftigt das Finanzunternehmen über 1.000 Agenten, die ausschließlich Kunden über Chat betreuen. „Der Chat wird immer weiter in den Bereich der Kundengewinnung und der Kundenbetreuung einfließen, und auch wir können schon erste Erfolge verzeichnen. So haben wir die Vorgaben der dreimonatigen Pilotphase bereits nach sechs Woche erreicht“, sagt Chionidis weiter.

Rasche Problemlösung durch individuelle Ansprache

Beim Service-Chat können Webseitenbesucher einen entsprechenden Button anklicken und das Programm leitet sie direkt an einen freien Agenten weiter. Beim Sales-Chat dagegen spricht der Agent den Besucher an, sobald dieser bestimmte Verhaltensweisen zeigt. „Wenn ein Kunde sich beispielsweise zwischen zwei Produkten nicht entscheiden kann oder den Bestellvorgang abbricht, schaltet sich der Agent ein“, sagt Jörg Feldmann, Geschäftsführer von kompaktwerk und Businesspartner von LivePerson in Deutschland. „Im Chat helfen die Mitarbeiter dem User weiter und führen ihn dann Schritt für Schritt durch die Seite“, erklärt Feldmann weiter. Die Software ist dabei so ausgerichtet, dass sie dem User nur dann einen Chat anbietet, wenn ein freier Agent erreichbar ist. „So verkürzen wir lange Warteschlangen, beantworten viele Anfragen in kurzer Zeit und optimieren den Service“, ergänzt Chionidis.

Mitarbeiter werden intensiv geschult und zertifiziert

Um höchste Qualität und Service zu gewährleisten, schult Tectum seine Chat-Mitarbeiter in einem individuellen Trainingsprozess. Über mehrere Wochen lernen die Agenten unter

anderem Online-Wege für die Kundenansprache, Problemlösungsstrategien und nicht zuletzt den Umgang mit der speziellen Software. „LivePerson zertifiziert alle unsere Mitarbeiter, bevor es in den Chat geht. Dadurch gewährleisten wir, dass alle Ansprechpartner kompetent und besonders qualifiziert sind“, sagt Meinolf Winkelmeier, Vertriebsleiter bei Tectum. Die Kompetenz der Ansprechpartner gewährleistet Tectum zudem durch fortlaufende Trainingsmaßnahmen. Und nicht zuletzt befragt das Callcenter alle Kunden, wie zufrieden sie mit dem Chat waren. „Über 90 Prozent der User sind sehr zufrieden mit unserem Service-Angebot. Viele sind angenehm überrascht, dass sie auf einer Internetseite direkt angesprochen werden und freuen sich über die prompte Beratung und ein positives Serviceerlebnis“, erklärt Winkelmeier.

Mehr Informationen erwarten Sie auf der CallCenterWorld.

Die neue Tectum Group freut sich auf Ihren Besuch:

08. – 11.02.2010

Estrel Convention Center, Berlin

Stand B10, Halle 2.1

Unternehmensinformation / Kurzprofil:

Die Tectum Group, eines der deutschen Top-Ten-Callcenter, steht mit Standorten in Gelsenkirchen, Essen, Dortmund, Oberhausen und Schwetzingen für kompetente Dienstleistungen im Inbound und Outbound. In den Branchen Telekommunikation, Finance, IT und zunehmend Energie gilt das Unternehmen, das 1998 von Hubertus Küpper gegründet wurde, als feste Callcenter-Größe. Allein im Geschäftsjahr 2008/2009 erwirtschaftete Tectum mit monatlich rund 1 Mio. ausgehenden sowie etwa 2 Mio. eingehenden Anrufen ein Jahresnettoeinkommen von 70 Mio. Euro. Der Tectum-Qualitätsanspruch wurde Ende 2000 mit der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 bestätigt. Mitte 2009 erfolgte die Rezertifizierung. Damit gehört Tectum zur Branchenminderheit, denn nur jedes siebte Callcenter in Deutschland ist ISO-zertifiziert. Zahlreiche Auszeichnungen bestätigen die Leistungen von Tectum. Für zusätzliche Finanzstärke sorgte im Dezember 2007 die 50-prozentige Beteiligung des Investors Quadriga Capital – ein Meilenstein für den konsequenten Wachstumskurs der Tectum Group. Durch die Übernahme der Alex & Gross Group im April 2009 stärkt das Unternehmen seine Marktposition unter den Top-Anbietern der Callcenter-Branche und stellt sich international auf. (Mehr Informationen unter www.tectumgroup.net)

Weitere Infos zur Pressemeldung:

<http://www.tectumgroup.net>

Diese Seite kommt von

<http://www.firmenpresse.de>

Die URL für diese Seite ist:

<http://www.firmenpresse.de/pressinfo160763.html>