Pressemitteilung, 04.11.2009

Selfservice und Sales-Beratung im Web 2.0:

The Selfservice Company bekommt Verstärkung in Deutschland

Der Marktführer für virtuelle online Beratung zeigt jetzt verstärkte Präsenz in Deutschland. Seit Oktober unterstützt Christine Kurz das international vernetzte Team als Account Managerin. *"Wir freuen uns über die Verstärkung!"* begrüßt Dr. Christian Dugast, Countrymanager Germany, die erfahrene Medien- und Vertriebsexpertin. *"Unsere ersten Erfolge in Deutschland möchten wir weiter ausbauen. Deshalb haben wir Frau Kurz ins Team geholt*." Christine Kurz kann auf über 15 erfolgreiche Jahre in Medien, Marketing und Kundenberatung zurückblicken. Jetzt betreut sie die deutschen Kunden der Selfservie Company bei der Implementierung und stetigen Verbesserung ihrer Kundenkommunikation. Tatsächlich gibt es für sie einiges einiges zu tun. Fast 50 Prozent aller Kundenanfragen werden bereits über Online-Kanäle erledigt. Tendenz: stark steigend! *"Kunden gehen mehr und mehr online - das ist bekannt." äußert sich Dugast. "Aber gerade im Internet ist die Qualität der Kommunikation noch sehr dürftig. In jeder Phase der Kundenreise – von der Infobeschaffung, über Produktvergleich und Transaktion bis zum Kundenservice - gilt: Kundenansprache muss persönlich, interaktiv und qualitativ hochwertig sein. Wer das leisten kann – auch im Web – wird einen riesigen Wettbewerbsvorteil haben."* Christine Kurz möchte ihren Deutschen Geschäftspartnern diesen Vorteil erschließen. *"Die Kommunikations- und Servicestärke der virtuellen Berater der Selfservice Company hat mich überzeugt und begeistert!" sagt sie über ihre neue Aufgabe. "Ich freue mich darauf, unseren deutschen Auftraggebern dabei zu helfen, ihren Kunden eine einzigartige Online-Betreuung und ein durchweg positives Serviceerlebnis zu bieten".*

The Selfservice Company

Mit dem Anspruch, eine neue Generation virtueller Berater zu etablieren, hat das Unternehmen inzwischen Marktführerschaft erreicht. Heute steht der Name "The Selfservice Company" für 50 Mio. beantwortete Online-Fragen im Jahr mit einer Trefferquote von über 90% . Virtuelle Berater von "The Selfservice Company" beantworten rund um die Uhr, vollautomatisch und in Echtzeit unterschiedlichste Kundenfragen. Denn virtuelle Berater der neuen Generation können das, was man auch von einem "realen" Mitarbeiter erwartet: sie verstehen und beantworten Kundenfragen selbständig und korrekt - nur eben 24 Stunden am Tag. Die Auftraggeber von "The Selfservice Company" konnten ihre Contact Center durchschnittlich um 30% entlasten und dabei die Qualität aller Kontakte deutlich steigern. Die Kundenzufriedenheit hat sich insgesamt deutlich erhöht. Durch die exakte und sofortige Beantwortung ihrer Fragen, surfen Kunden schneller und gezielter: Online- Verkäufe steigen signifikant.

Außerdem liefert die Selfservice Company völlig neuartige Datenquellen für Business Intelligence Tools. Die Analyse der Frageinhalte zeigt Informationsbedarf der Konsumenten differenziert und aktuell auf. Auch anonyme Kundenwünsche werden klar erkennbar. Und selbst zeitlich begrenzte Sales-Aktionen und Marketing-Kampagnen können in Echtzeit ausgewertet werden.

Ein Einsatz von virtuellen Beratern ist grundsätzlich in allen Märkten möglich, in denen Konsumenten eine Website besuchen. Mit bereits über 40 aktiven und stetig weiterentwickelten virtuellen Beratern ist "The Selfservice Company" Weltmarkführer. Vor kurzem hat die Selfservice Company "Sabine", den persönlichen Online-Berater von Reader's Digest in Deutschland gelaunched. Reader's Digest hat sich, so wie alle Referenzkunden, mit der Implementierung sehr zufrieden gezeigt.

Pressekontakt:
Georg H. Büsch
+49 / 40/ 39 87 92 57
+49/173/ 6420315
pr@selfservicecompany.de