

Pressemitteilung**Ein Weg aus der Krise: Mit innovativer FAQ-Lösung von hiogi den Kundendialog verbessern und Support-Kosten senken**

Das neuartige Kunde-hilft-Kunde-System der hiogi GmbH verbessert die Antwortzeiten und den Informationsfluss bei häufig gestellten Kundenanfragen.

Berlin, 19. März 2009 – Eine Studie von ECC Handel fand jüngst heraus, dass jede fünfte Kundenanfrage gänzlich unbeantwortet bleibt und über 90 Prozent der getesteten Unternehmen nicht zeitnah auf E-Mail-Anfragen reagierten. Zudem zeigt eine Studie der Unternehmensberatung Aquarius Consulting, dass viele Unternehmen fast keine Kenntnisse von den unterschiedlichen Bedürfnissen der einzelnen Kundengruppen besitzen.

Das Frage-Antwort-System von hiogi lässt sich in bestehende Support-Prozesse einbinden. Unterstützt werden sowohl Fragen, die aus dem Internet oder per Email gestellt werden, aber auch mobile Fragen per SMS, WAP, Skype mobile, iPhone oder Twitter. Die Kunden eines Unternehmens sehen die Adhoc-Fragen anderer Kunden in einem innovativen Bereich im Internet für Frequently Asked Questions (FAQs) oder auf dem Handy und helfen sich gegenseitig mit eigenen Erfahrungen.

Unternehmen erhalten auf diese Weise durch Nutzer generierte FAQs und können gezielt die Bedürfnisse oder Probleme der Kunden analysieren. Das System lernt mit jeder Antwort und ist durch einen vierstufigen Qualitätssicherungsprozess abgesichert. So verhindern Eingangs- und Ausgangsfilter, ein Vier-Augen-Prinzip sowie ein Administrationsfrontend, dass ungewünschte Inhalte auf die Unternehmens-Website gelangen. Im Gegensatz zu klassischen Nutzer-Foren ist das hiogi-System auf schnelle und kurz gefasste Antworten mit hoher Qualität optimiert.

Weitere Informationen unter www.hiogi.de/b2b.

Quellen:

- *Internet World Business 19/08 S.12 „Kundendialog mangelhaft“;*
- http://www.ecc-handel.de/der_kunde_ruft_doch_niemand_antwortet_eo_studie.php

Über hiogi:

Die hiogi GmbH betreibt den weltweit ersten kostenlosen Wissens-Guide fürs Handy auf Basis einer Antwort-Community. Mehrere tausend Mitglieder beantworten in wenigen Minuten jede Frage, die per SMS zum normalen Tarif an die 44044 gestellt wird. Die Antwort kommt kostenlos. Als Dank für jede Antwort erhält das hiogi-Mitglied virtuelle Taler. Jeder Taler erhöht die Chance auf einen Gewinn bei der monatlichen Auslosung. Das gesamte System ist modular und mehrsprachig aufgesetzt. Unternehmen können Lizenzen der Technologien als White-Label-Lösung erwerben.

Pressekontakt:

Christian Soult
ConSoulting Unternehmenskommunikation
c/o hiogi GmbH
Ackerstraße 3a
D-10115 Berlin
Tel.: 030 / 99 29 69 36-0
Mobil: 0176 / 20 06 87 56
Email: Christian.Soult@conSoulting.de