



Kunden per Video-Chat aktiv im Web beraten: bestScout gewinnt „Best of Cebit“ - Award

Arcor gewinnt mit der Video-Chat-Lösung bestScout von ITyX den begehrten Innovationspreis 2007 in der Kategorie Call-Center und CRM.

Köln, 30.03.2007 – Zum vierten Mal prämierte die Redaktion des Fachmagazins TeleTalk innovative ITK-Anwendungen und -Produkte während der weltweit größten Computermesse. Insgesamt nominierte TeleTalk in diesem Jahr 22 Produkte mit dem Ziel, die Cebit-Highlights für den Dialog mit Kunden aus der Flut der Cebit-Neuheiten herauszufinden und deren Innovationspotenzial für die ITK-Branche zu bewerten.

In der Kategorie „Call-Center und CRM“ wurde der Award an den ITyX-Partner Arcor für das Produkt „Video-Contact-Center“ vergeben. Diese innovative Lösung basiert auf der bestScout-Technologie von ITyX und ermöglicht es im Internet Videokontakt mit den Besuchern der Website aufzunehmen und sie in Form eines Gesprächs unter vier Augen beim Kauf zu unterstützen. Zudem können Internet-Besucher je nach Nutzungsverhalten proaktiv angesprochen und mit freien Verkaufsberatern verbunden werden, die mithilfe von Co-Browsing beim Ausfüllen von Formularen helfen.

Studien von Handelsblatt und Wirtschaftswoche belegen: die aus der virtuellen Beratung resultierenden positiven Käuferlebnisse sind für 36 % der Internetkäufer ein Grund, dem Anbieter treu zu bleiben. Ein niedriger Preis hingegen ist lediglich für 16 % der Befragten ausschlaggebendes Argument für den Einkauf gewesen.

Im Gespräch werden
Berechnungen durchgeführt,
Inhalte hervorgehoben,
Produkte präsentiert und
Entscheidungs-relevante
Produktinformationen
ausgetauscht.

The screenshot displays the bestScout website interface. On the left, a navigation menu includes options like 'RATGEBER', 'FIRMEILEASING', 'TOP40-GEWERBLICH', 'CONFIGURATOR', 'RATGEBER', 'FUHRPARKLÖSUNGEN', 'KUNDENCENTER', 'LIEFERSTATUS', 'SCHECKCENTER', and 'FORMULARCENTER'. The main content area shows a car configuration for a Volkswagen Passat, including a 'Herstellercode: 3C2121', 'Ausstattung' section with options like 'Fahradträgersys.' and 'Fahradträgers.', and a price of € 26.175,01. A 'ZUM LEASINGANGEBOT' button is visible. In the foreground, a 'Sixt Video-Chat' window is open, showing a live video feed of a female customer service representative and a chat log with the following text: 'Sie sind jetzt mit einem Online-Berater verbunden. Guten Tag Herr Schmitz. Guten Tag. Ist ein solches Fahrzeug verfügbar? Wie lange sind die Lieferfristen? Wenn Sie mögen, können wir über unseren Leasing-Pool ein Fahrzeug für Sie kalkulieren. Wollen wir das machen? Ja, bitte. Was muss ich tun? Nichts. Ich führe uns zum Kalkulator. Einen Moment bitte ...'. The browser address bar shows 'http://192.168.2.14 - bestScout - LiveChat - Microsoft Internet ...'.

Betreibern von Contact-Centern, die eine Vorführung des Systems wünschen, stehen zwischen dem 16.04.2007 und dem 27.04.2007 unter der Rufnummer 0800 - 8998 700 ITyX-Berater für eine Live-Demonstration zur Verfügung.