



Web Chat

Chat live med kunder direkte fra jeres webside

Web Chat er vejen til at levere online kundeservice på jeres webside. Ét klik og kunden er i direkte kontakt med en af jeres servicemedarbejdere. Erfaringer viser, at en medarbejder kan håndtere 3-4 gange flere henvendelser via Web Chat end ved brug af telefon og mail. Samtidig oplever kunder, at de får en hurtigere og mere effektiv service.

Kundeservice i Web 2.0 standard

Løsningen skaber en dybere dialog og gør kontakten til jeres kunder mere effektiv. Via en opkaldsknap på jeres webside, kommer kunder i direkte kontakt med en kundeservicemedarbejder gennem Web Chat.

Effektivt og personligt

Erfaringer viser, at én kundeservice-medarbejder kan håndtere 3-4 gange så mange henvendelser via Web Chat, end det er muligt ved brug af telefon og mail. Dette kan give mere tid til mersalg! Samtidig viser det sig, at mange kunder synes, at de får en hurtigere samt mere effektiv og personlig betjening via Web Chat, bl.a. fordi de ikke skal igennem en lang og besværlig telefonsluse med mange valg for til sidst at skulle vente i kø.

Sådan virker det

Når en kunde klikker på opkaldsknappen på jeres webside, åbnes straks en beskedboks, som beder kunden vente, indtil næste ledige medarbejder besvarer opkaldet. På den måde kan kunden, uden irritation pga. ventetid og blokeret telefon, fortsætte sine aktiviteter ved computeren og blot besvare chatten, når en medarbejder bliver ledig og indleder dialogen.

Nemt at implementere

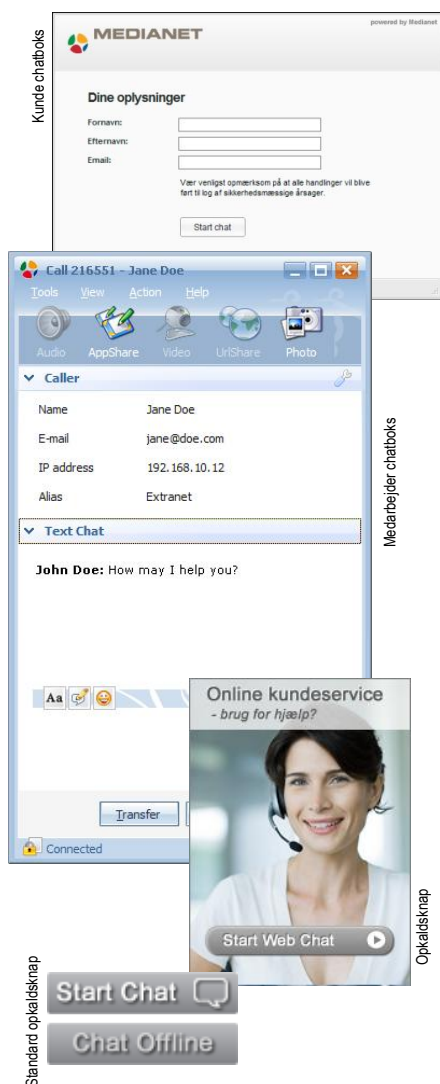
Web Chat kræver ingen hardware for at blive installeret. Medianet hoster det hele. I skal blot integrere en enkelt kodelinje på jeres webside samt installere programmet til modtagelse af opkald på en intern pc.

Udvalgte referencer:

Gouda rejseforsikring, Telenor, Vacasol, SEB pension og Kristelig Fagbevægelse.

Produkter og priser (DKK)

	Standard	Professional	Enterprise
Chat	✓	✓	✓
Program deling	✓	✓	✓
Høj sikkerhed	✓	✓	✓
Opsætning	✓	✓	✓
Online produkt-træningsvideo	✓	✓	✓
Statistik	-	✓	✓
Admin værktøj	-	-	✓
Onsite produkttræning	-	-	✓
Oprettelse	795,-	3.045,-	9.345,-
Pris pr. md.	40,-	230,-	460,-
Pris pr. bruger pr. md.	100,-	90,-	80,-



Sikkerhed

Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.

Medianets totalløsning

Har i behov for audio, video, dokumentdeling eller mødefunktioner til jeres kunder, kan i nemt opgradere jeres Web Chat løsning til Web Call og få disse funktioner på opkaldsknappen på jeres hjemmeside.

Produkter og priser (DKK)	Standard	Professionel	Enterprise
Chat	Sikker intern/ekstern chat funktion, hvor alle samtaler bliver logget og gemt.	Sikker intern/ekstern chat funktion, hvor alle samtaler bliver logget og gemt.	Sikker intern/ekstern chat funktion, hvor alle samtaler bliver logget og gemt.
Program deling	Deling af hele skrivebordet og alle åbne programmer med samtalepartner.	Deling af hele skrivebordet og alle åbne programmer med samtalepartner	Deling af hele skrivebordet og alle åbne programmer med samtalepartner
Høj sikkerhed	Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.	Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation	Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.
Opsætningsforløb	Standard opsætningsforløb, som styres af Medianet. Forløbet består af: 1. Oprettelse af brugere 2. Standard opkaldsknap 3. Overdragelse til Support	Professionel opsætningsforløb, som styres af Medianet og planlægges i samarbejde med kunden. Forløbet består af: 1. Oprettelse af brugere 2. Valg af opkaldsknap (9 valgmuligheder) 3. Teknisk test via internettet 4. Overdragelse til Support	Enterprise opsætningsforløb, som styres af Medianet og planlægges i samarbejde med kunden. Forløbet består af: 1. Oprettelse af brugere 2. Valg af opkaldsknap/ customisering af opkaldsknap til hjemmeside 3. Teknisk test via internettet 4. Onsite træning af brugere/ superbrugere i produkt, statistik modul og administrations værktøj 5. Overdragelse til Support
Online produkttræningsvideo	Produkttræningsvideo tilgængelig på internettet til gennemgang af brugen af Communicator/Web Chat.	Produkttræningsvideo tilgængelig på internettet til gennemgang af brugen af Communicator/Web Chat.	Produkttræningsvideo tilgængelig på internettet til gennemgang af brugen af Communicator/Web Chat.
Statistik	-	Statistikmodul som gør det muligt at trække data for brugen af produktet. Statistikmodulet leverer information om fx antal kald fra hjemmeside, antal kald svaret pr. agent m.m.	Statistikmodul som gør det muligt at trække data for brugen af produktet. Statistikmodulet leverer information om fx antal kald fra hjemmeside, antal kald svaret pr. agent m.m.
Admin værktøj	-	-	Administrationsværktøjet giver rettigheder til fuldt ud at administrere det ønskede setup af hele løsningen; Communicator-brugere, Web Chat opkaldsknap og placering af samme m.m.
Onsite produkttræning	-	-	1 onsite træningsseance af 4 timers varighed for brugere/superbrugere/administratorer af Communicator, Web Chat, statistikmodul og administrationsværktøj (max. 12 deltagere pr. hold).
Oprettelse	795,-	3.045,-	9.345,-
Pris pr. md.	40,-	230,-	460,-
Pris pr. bruger pr. md.	100,-	90,-	80,-

(-) ikke tilgængelig

Tilkøb

Konsulent pr. time	950,-	950,-	950,-
Træning (4 timer excl. rejseomkostninger)	3.800,-	3.800,-	3.800,-
Grafisk tilpasning pr. time	850,-	850,-	850,-