

System Budowania Relacji z Klientem LivePerson.pl to najlepszy wybór i optimum jeśli chodzi o komunikację z Klientami w czasie rzeczywistym poprzez chat, śledzenie ich zainteresowań oraz ich identyfikację geograficzną.

Założenia ogólne działania systemu LivePerson.pl

Założeniem przy budowie LivePerson.pl było stworzenie efektywnego systemu budowania relacji i komunikacji z Klientem, który jednocześnie byłby narzędziem do zarządzania tymi relacjami oraz do prowadzenia i badania skuteczności kampanii e-marketingowych.

System Budowania Relacji z Klientem **LivePerson.pl to samodzielna aplikacja**, która może być wdrażana jako dodatkowy moduł w dowolnych serwisach www, sklepach internetowych lub portalach, nie zakłócając w żadnym wypadku ich pracy.

System LivePerson.pl to kilka użytecznych narzędzi w jednym, są to między innymi:

- chat czyli indywidualna rozmowa z Klientami w czasie rzeczywistym. Bezpośrednia rozmowa i natychmiastowa reakcja na pytania i wątpliwości Klientów stanowi kluczowy element w osiągnięciu sukcesu przy sprzedaży dowolnych usług i produktów. Co więcej, jeden Operator systemu dzięki definiowanym gotowym odpowiedziom może prowadzić kilka rozmów a więc obsługiwać kilku Klientów równocześnie bez obniżenia jakości obsługi.
- monitoring w czasie rzeczywistym. Analiza zachowań, preferencji i potrzeb Klientów poprzez śledzenie ich kroków w serwisie oraz miejsc, z których trafili do Państwa serwisu www,
- narzędzie identyfikacji geograficznej Klientów przebywających w serwisie www,
- narzędzia e-marketingu wraz ze statystykami przeprowadzonych działań,
- statystyki odwiedzalności serwisu www, składanych zapytań i rozmów Operatorów,
- narzędzie inicjowania i zapraszania Klientów do rozmowy,
- baza najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi (FAQ) z indeksem ważności.

System LivePerson.pl składa się z:

- części Administratora (Panel Administratora) przeznaczonej do zarządzania całością systemu i do kontrolowania pracy zdefiniowanych Operatorów;
- części przeznaczonej dla Operatorów (Panel Operatora i Konsola Operatora);
- części przeznaczonej dla Klientów (okno rozmowy).

System Budowania Relacji z Klientem LivePerson.pl to najlepszy wybór i optimum jeśli chodzi o komunikację z Klientami w czasie rzeczywistym poprzez chat, śledzenie ich zainteresowań oraz ich identyfikację geograficzną.

Korzyści zastosowania systemu LivePerson.pl

Obniżka kosztów:

- w przypadku istnienia w firmie ulgowych linii 0800 / Call Centers, system LivePerson.pl może zastąpić lub stanowić uzupełnienie tej formy kontaktu z Klientem eliminując całkowicie lub częściowo koszty związane z opłatami telefonicznymi ponoszonymi przez firmę,
- sposób oferowania systemu LivePerson.pl w technologii ASP czyli dostarczenia oprogramowania jako usługi eliminuje konieczność zakupu tego oprogramowania lub inwestycji w dodatkowy sprzęt komputerowy,
- nowe możliwości zatrudniania telepracowników (np. osób ograniczonych ruchowo) przy zachowaniu pełnej kontroli ich pracy przez Administratora,
- jeden Operator może obsługiwać jednocześnie kilku Klientów w czasie rzeczywistym, co nie jest możliwe w żadnej innej formie obsługi,
- w przypadku istnienia rozległej sieci firmy system LivePerson.pl obniża koszty kontaktów między pracownikami firmy w różnych miejscowościach umożliwiając rozmowy między Operatorami.

Zwiększenie satysfakcji Klientów oraz sprzedaży towarów i usług:

- bezpośredni kontakt z Klientem w czasie rzeczywistym to niezaprzeczalna zaleta systemu LivePerson.pl, dzięki której Operator jest w stanie "zaopiekować się" każdym Klientem, odpowiadając na jego pytania, zachęcając do zakupów, proponując rabaty, otwierając mu wybrane strony internetowego serwisu firmy, jak również inne dokumenty i zdjęcia nie udostępnione w serwisie,
- dzięki rozmowom w czasie rzeczywistym i poznawaniu preferencji oraz zachowań Klientów, Operator jest w stanie oferować coraz wyższy poziom obsługi kolejnym Klientom proszącym o pomoc,
- satysfakcja Klienta jest większa gdy korzysta z systemu LivePerson.pl gdyż może w każdej chwili rozwiązać swoje wątpliwości pytając Operatora o wybrany produkt lub usługę,
- ponieważ system LivePerson.pl stanowi doskonałą alternatywę komunikacji werbalnej zachowując względną anonimowość Klienta jest częściej wybierany niż rozmowa telefoniczna lub korespondencja e-mail, pozwalając Klientowi obniżyć koszty dotarcia do szczegółowych informacji na temat produktu lub usługi,

System Budowania Relacji z Klientem LivePerson.pl to najlepszy wybór i optimum jeśli chodzi o komunikację z Klientami w czasie rzeczywistym poprzez chat, śledzenie ich zainteresowań oraz ich identyfikację geograficzną.

- system LivePerson.pl przemienia internetową witrynę firmy z elektronicznego i statycznego folderu w dynamicznego i życzliwego doradcę, zwiększając tym samym zadowolenie Klientów.

Identyfikacja Klientów, poznanie ich potrzeb i preferencji:

- Operator dzięki systemowi LivePerson.pl jest w stanie dokonać głębokiej identyfikacji Klienta, włącznie z geograficznym określeniem miejsca, z którego prowadzona jest rozmowa,
- bez włączania się do rozmowy Operator może śledzić Klienta, analizować które strony otwiera i do których ponownie wracał lub co go w serwisie interesuje,
- system LivePerson.pl rozpoznaje Klientów powracających do serwisu oferując kompletną historię rozmów przeprowadzonych z tym Klientem z możliwością przesłania ich do innego Operatora.

Podniesienie jakości obsługi Klienta:

- zdjęcie Operatora podczas rozmowy daje wrażenie jeszcze bliższego kontaktu a indywidualna rozmowa w przeciwieństwie do zwykłych chatów pozwala czuć się Klientowi wyróżnionym przywiązując go jednocześnie do firmy,
- możliwość przekierowania rozmowy z Klientem do innego Operatora wraz z całym zapisem dotychczas przeprowadzonej rozmowy gwarantuje zawsze kompetentną obsługę dając Klientowi odpowiedź na wszelkie wątpliwości,
- ze względu na brak dodatkowych kosztów, kontakt z Klientem może być dowolnie długi, odpowiedni do czasu koniecznego na uzyskanie wszelkich wymaganych informacji,
- korzystanie z systemu LivePerson.pl nie zobowiązuje Klienta, Operatora lub Administratora do instalacji jakiegokolwiek dodatkowego oprogramowania.

Możliwym jest przetestowanie działania systemu z pełnym dostępem do Panelu Operatora. System jest konfigurowany dla Państwa po wcześniejszych ustaleniach z nami, w tym celu prosimy o kontakt.

Zapraszamy.

tel. 077 457-62-85 tel.kom. 604 917 779 biuro@liveperson.pl www.LivePerson.pl