

„Intelligente“ Kundenansprache im Web zahlt sich aus

Die Webseiten eines Unternehmens werden immer bedeutender, wenn es um den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen geht. Leider fehlt im Moment der Kaufentscheidung häufig der persönliche Kontakt. Ein führendes Versicherungsunternehmen steigert mit ITyX erfolgreich die Online-Abschlüsse in der Virtualität seiner Internetportale – durch proaktive Kundenansprache und Live-Beratung im Moment der Kaufentscheidung.

DIE AUSGANGSSITUATION.

Das Unternehmen bietet umfassende und auf den Bedarf des Kunden zugeschnittene Lösungen rund um Versicherung, Vorsorge und Vermögen aus einer Hand. Die Analyse der Online-Versicherungsprozesse ergab: Das Angebotssystem wird den Anforderungen potentieller Käufer nicht gerecht. Viele Interessenten brechen den Online-Prozess ab. Das Unternehmen verliert Kunden an Wettbewerber – sowohl unabhängige Verbraucher als auch Versicherungsmakler.

DIE HERAUSFORDERUNG.

Wie können Online-Anfragen zu Spezialversicherungen erfolgreich abgeschlossen, die Zufriedenheitswerte der Kunden gesteigert und die Einnahmen aus dem Online-Angebot erhöht werden?

- kein anforderungsgerechtes Angebotssystem für Spezialversicherungen
- hohe Abbruchraten
- sinkende Kundenzufriedenheit
- Verlust potentieller Kunden an Wettbewerber

DIE ANFORDERUNGEN.

- Implementierung einer Chat-Lösung zur Live-Beratung auf der Webseite
- proaktive Chat-Einladung auf Basis definierter Besuchsmuster
- einfache Verwaltung proaktiver Regeln zur Kundenansprache (Verfügbarkeit Agenten, Werthaltigkeit der Kundenbeziehung etc.)
- problemlose und schnelle Integration unabhängig von Drittsystemen
- funktionale Anpassung bei Erweiterungsbedarf möglich
- Einbindung weiterer Kommunikationskanäle möglich
- entweder Cloud- oder Inhouse-Lösung / Kombination von beiden
- Übernahme der IT- und Projekt-Aufgaben (insbesondere Beratungsleistungen) durch Lösungsanbieter erwünscht

DER KUNDE.

- *Führendes Versicherungsunternehmen in Deutschland*
- *rd. 8.600 Vertreter, rd. 30.000 Mitarbeiter*
- *rd. 20 Mio. Kunden*
- *geschätzter Jahresumsatz rd. 30 Mrd. EUR*

EINGESETZTE ITyX-LÖSUNGEN.

- ITyX CHAT



DIE ITyX-LÖSUNG.

Zum Einsatz kommt CHAT von ITyX. Zunächst werden die Regeln für den proaktiven Chat erstellt. Über die Nutzung des integrierten Web-Radars wird festgelegt, welche Besucher anhand ihres spezifischen Besuchsverhaltens eine Einladung zu einer persönlichen Beratung durch einen freien Agenten erhalten.

Nimmt der Besucher das Online-Service-Angebot an, können die Inhalte der Webseite gemeinsam besucht werden (Escorted Browsing). Bestellformulare werden simultan ausgefüllt (Co Browsing), wichtige Produkteigenschaften durch einen Beraterpfeil hervorgehoben.

Neben dem Text-Chat bietet ITyX CHAT auch die Option der Video-Einblendung und IP-Sprach-Kommunikation. Die Implementierung der Lösung läuft problemlos über die sichere ITyX Cloud.





DIE RESULTATE.

- ROI innerhalb von 8 Monaten nach Projektbeginn erzielt
- Einnahmeziele im Segment Spezialversicherungen erreicht – Erhöhung der Bindungsrate (Vertragsabschlüsse) um den Faktor 5
- Kundenzufriedenheitsrate für die Chat-Anwendung liegt bei 4,06 von 5,0
- Senkung der Abbruchraten um rd. 35 Prozent
- Effizienzsteigerung im Contact Center – Agenten können bis zu 5 Chats gleichzeitig abwickeln
- Verbesserung des Kundenservice – Verbindung mit Agenten in weniger als 5 Sekunden

Mehr erfahren:

-  www.ityx.de/blog
-  www.facebook.com/ITyX.Gruppe
-  twitter.com/ityx/

Sprechen Sie uns an:

-  0800 8998 700
-  sales@ityx.de
-  www.ityx.de