



OPTIMIEREN SIE IHREN SUPPORT MIT DER INTEGRIERTEN CHAT-FUNKTION

Mit dem Chat für NTR Cloud, das speziell für globale Unternehmen entwickelt wurde, lassen sich die Support-Kosten bei gleichzeitig höherer Produktivität der Support-Mitarbeiter senken.

Chat für NTR Cloud ist eine sichere mehrsprachige Lösung, die Ihren Kunden schnelle und unkomplizierte Unterstützung bietet. Sie klicken dazu nur auf die in Ihre Website, ihre E-Mail-Signatur oder ihren Twitter-Account eingebetteten Schaltflächen für den Chat-Aufruf. Mit dem dynamischen Chat lässt sich der Support-Vorgang persönlicher gestalten, und darüber hinaus erhöht sich die Produktivität der Support-Mitarbeiter, da sie an mehreren

Sitzungen gleichzeitig teilnehmen können.

Die Chat-Funktion senkt die Tier 1-Support-Kosten erheblich, indem sie eingehende Telefonate auf qualifizierte Online-Ressourcen transferiert. Somit steigert die Wissensbasierte Weiterleitung die Erstlösungsrate und verringert die Anzahl der Rückrufe. Nachdem das für den jeweiligen Kunden relevante Fachgebiet ermittelt wurde, werden die Chat-Anforderungen automatisch an den Support-Mitarbeiter weitergeleitet, der die geforderten Kriterien erfüllt und am schnellsten verfügbar ist. Chat für NTR Cloud lässt sich nahtlos integrieren und erfordert an keinem Ende der Support-Kette Konfigurationsanpassungen oder Anwendungsbereitstellungen.

Hauptleistungen

- » **Volle Ausschöpfung Ihrer Investition:** 45 % weniger Kosten als beim telefonischen Support
- » **Produktivitätssteigerung:** Mehrere gleichzeitige Chat-Sitzungen und Integration in das Ticketing-System der NTR Cloud
- » **Einbindung in Ihre Umgebung:** Chat-Zugriff über Websites, Support-Portale, E-Mail-Signaturen und unterstützte Anwendungen
- » **Steigerung der Kundenzufriedenheit:** Schnellstmöglicher Zugang zur sofortigen Problemlösung
- » **Einfache Zuordnung:** Die erweiterten Berichtsfunktionen ermöglichen eine umfassende Transparenz des Chat-Verlaufs
- » **Steigerung der globalen Präsenz:** Mehrsprachige Lösung, die entsprechend Ihrer Marke gestaltet werden kann
- » **Optimierung des Workflows:** Integration in die multifunktionale NTR Cloud-Konsole

Höhere Benutzerfreundlichkeit für den Kunden durch die Chat-Anwendung des Kundenservice

Features

Support-Zugriff mit einem Klick

- » Anpassbare Live Chat-Schaltflächen an mehreren Zugriffspunkten; der Support kann standortunabhängig dort angeboten werden, wo er benötigt wird
- » Schaltflächen für Online- und Offline-Chat, die den Kunden genau über die Support-Verfügbarkeit informieren
- » Mit dem automatischen Offline-Formular kann der Kunde in Ruhe seine Anforderung formulieren

Intelligente Chat-Funktionen

- » Gemeinsame Nutzung von Chat-Sitzungen für eine kollaborative Fehlersuche und Problemlösung
- » Chat-Start durch Support-Mitarbeiter
- » Vordefinierte Meldungen für ein schnelleres Support-Verfahren
- » Integration von HTML-Links zur Erweiterung der Support-Lösung

Anpassbare Lösung

- » Individuelle Webschaltflächen und Chat-Fenster für Ihre Marke
- » Sofortiger Support in fünf Sprachen
- » Individuelle Datenschutzrichtlinie und Geschäftsbedingungen
- » Betreuerkonsole in mehreren Sprachen

Administrative Verwaltung

- » Einteilung der Support-Mitarbeiter nach Hauptsprache, Fachgebiet und Erfahrung
- » Definition von Kriterien für eine ausgereifte und intelligente Technologie zur Chat-Weiterleitung
- » Automatische Erstellung von Code zur Einbettung der Chat-Zugriffspunkte

Erweiterte Berichtsfunktion

- » Berichtserstellung nach Benutzer, Kunde und Uhrzeit
- » Online-Konsolenberichte vereinfachen die Bewältigung der Arbeitslast
- » Statistikdaten zu vielen Hauptkennzahlen

Integration in die NTR Cloud-Konsole

- » Benutzerverwaltung: Nach Administratoren und Nicht-Administratoren unterteilte Leistungen für eine effektive Trennung der Aufgabengebiete
- » Ticketing: Zur Bereitstellung einer ganzheitlichen Support-Lösung können Chat-Sitzungen ein neues Ticket erstellen oder einem bereits vorhandenen Ticket zugeordnet werden
- » Remote Desktop: Fernsupport-Sitzungen können direkt über die Chat-Sitzung gestartet werden, damit die Support-Mitarbeiter Probleme einfacher lösen können

Sicherheit

- ISO 27001-zertifiziert (NTRglobal sowie alle Rechenzentren)
- TRUSTe-zertifiziert
- Qualys® SECURE Seal
- Safe Harbor-zertifizierte Rechenzentren
- Datenschutz und Datenintegrität
 - 256-Bit AES-Verschlüsselung
 - Verschlüsselung von gespeicherten Kundendaten
 - TLS/SSL-Protokoll
- Authentifikation und Autorisation
- Erkennung von Angriffen und Malware
- OWASP-Prüfnormen



Sprachen

Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch

Systemanforderungen

Chat für NTR Cloud kann unter Windows, Mac und Linux eingesetzt werden.

Die aktuellen Systemanforderungen finden Sie unter der folgenden Adresse:
www.ntrglobal.com/cloud/techspecs

Über NTRglobal

- Hauptniederlassungen in Barcelona, Paris, Heidelberg und Dallas
- Anbieter von SaaS-IT-Management- und Fernsupportlösungen seit 2000
- Flexible und modulare Lösungen
- Einfache Implementierung
- Unterstützung verschiedener Betriebssysteme – Windows, Mac, Linux und mobile Geräte
- Vereinfachung komplexer Abläufe
- Weltweit verteilte Rechenzentren
- API-Architektur
- Anbindungsmöglichkeit an Hunderte von Anwendungen
- Für wachsende Unternehmen entworfen
- Sicherheit der Enterprise-Klasse