

DIGITALE BERATUNGSANSÄTZE

Einführung in das Thema

0

Live Chat
Einführung

Live Chat

Einführung - Always Connected



- Always Connected dank Smartphones
- Kunden sind ständig online
- Sind gewöhnt an schnelle Interaktionen

Quelle: https://media.lidn.com/dms/image/C4E12AQH_gBlecVoTRQ/article-cover_image-shrink_600_2000/0/1520115936375?e=2147483647&v=beta&t=u9aMr-yGYy_N0SmfhaqZqy10I32iwclAvindq8VPC4o

Live Chat

Einführung - Hohe Erwartungen



Quelle: <https://info.healthspacesevent.com/hubfs/HERO%20Ron%20Galloway%202020.png>

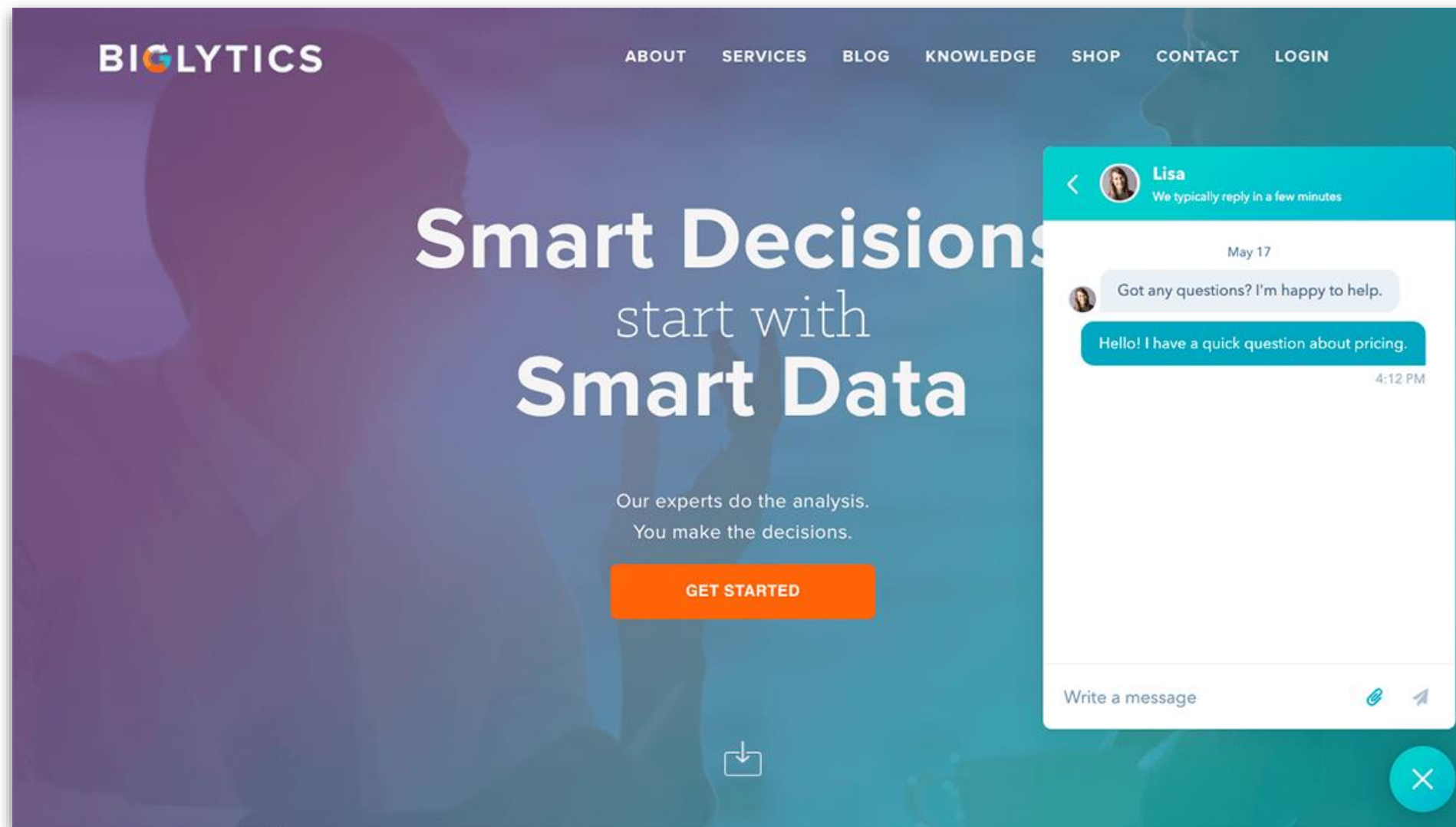
- Geprägtes Zeitalter von Apple, Amazon, etc.
- Hat die Erwartungshaltung an Reaktionszeiten und Service maßgeblich geprägt

1

Live Chat Grundlagen

Live Chats sind **Kommunikationstools**, die eine **direkte und zeitnahe Interaktion** zwischen Unternehmen und ihren Kunden auf digitalen Plattformen, insbesondere Websites, ermöglichen. Im Gegensatz zu anderen Kommunikationsmitteln wie E-Mails oder Kontaktformularen sind Live Chats darauf ausgelegt, **sofortige Antworten in Echtzeit** zu liefern.

Live Chat Grundlagen



Quelle: <https://www.hubspot.com/hubfs/Imported%20sitepage%20images/LiveChat-1.png>

- Kleines Icon, meistens unten rechts auf der Website
- Kann eine proaktive Nachricht von dem Mitarbeiter beinhalten
- Oder den Besucher einfach darauf hinweisen, dass Hilfe verfügbar ist

Live Chat

Grundlagen - Einsatzbereiche

- **Kundenservice:** Kunden haben oft Fragen oder Anliegen, wenn sie online einkaufen. Anstatt eine E-Mail zu senden und auf eine Antwort zu warten, können sie mit einem Live Chat sofortige Klarheit erhalten
- **Support:** Technische Fragen oder Probleme können in Echtzeit geklärt werden. Das verkürzt die Lösungszeiten und erhöht die Kundenzufriedenheit
- **Verkauf:** Verkaufsteams können Live Chats nutzen, um potenzielle Kunden zu beraten, zusätzliche Produktinformationen bereitzustellen und mögliche Einwände in Echtzeit zu überwinden

Live Chat

Grundlagen - Integration

- Die meisten Lösungen sind als Plugins oder Widgets konzipiert, die problemlos in bestehende Websites integriert werden können
- Erfordert in der Regel nur das Einfügen eines Code-Snippets in den HTML-Code
- Viele Live-Chat-Systeme bieten auch Integrationen mit anderen Geschäfts-Tools wie CRM- oder Ticketing-Systemen oder E-Mail Plattformen
- Dadurch können Kundendaten nahtlos synchronisiert werden, somit sind alle Support-Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand

2

Live Chat Vor- und Nachteile

Live Chat

Vor- und Nachteile

Pros

Sofortige Antwort sorgt für eine erhöhte Kundenzufriedenheit



Mehrere, parallele Chats sind möglich, dadurch Effizienzsteigerung



Kunden erleben weniger Hürden, können direkt Kontakt aufnehmen



Möglichkeit zur Datensammlung und Analyse bzgl. Kundenverhalten



Forrester Studie zeigt, dass Live-Chats die Servicekosten senken



Cons



Erwartungshaltung, rund um die Uhr erreichbar zu sein



Technische Probleme können den Service beeinträchtigen



Risiko von standardisierten Antworten



Datenschutzbedenken müssen berücksichtigt werden

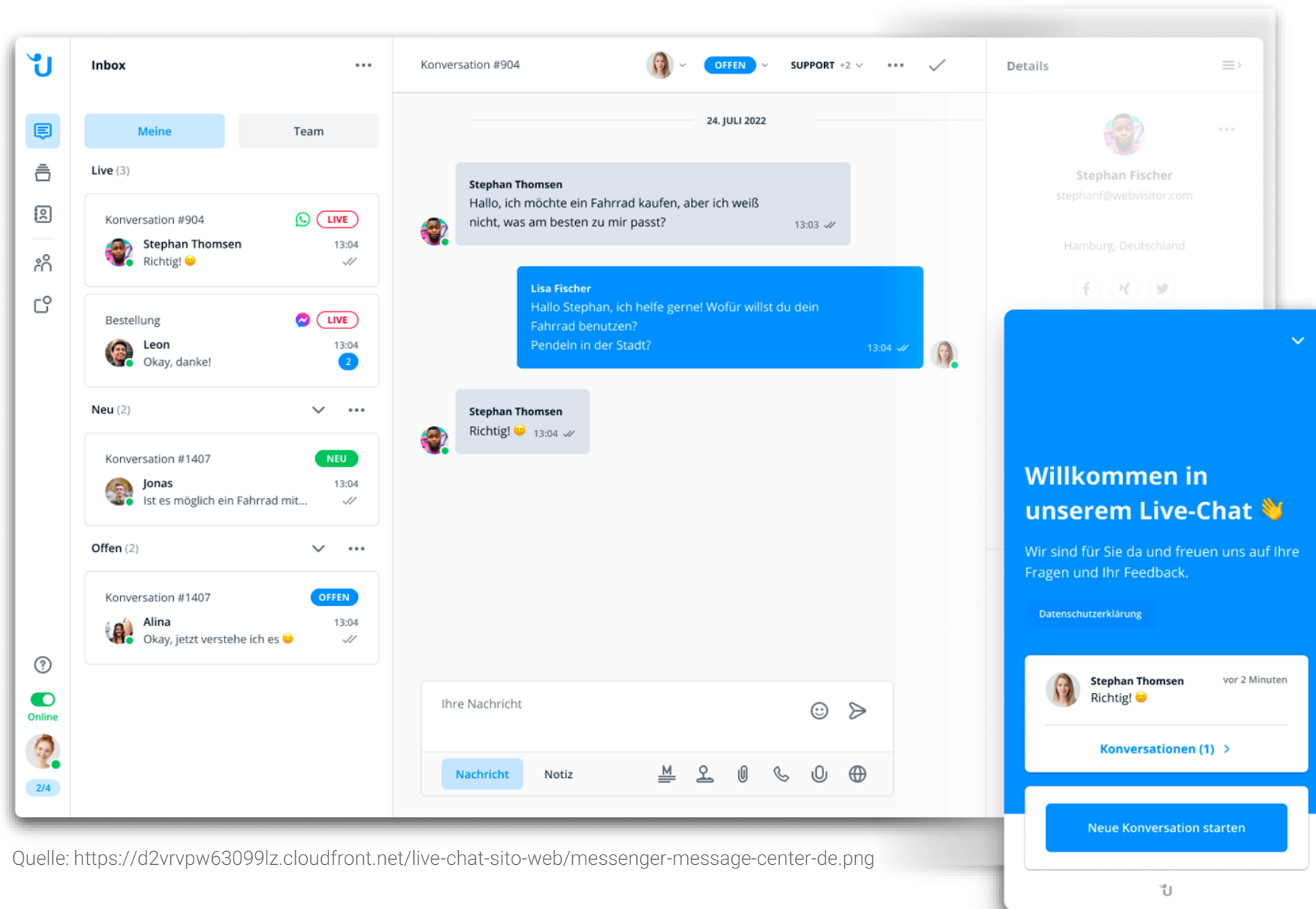
3

Live Chat

Anbieter von Live Chats

Live Chat

Anbieter von Live Chats - Userlike

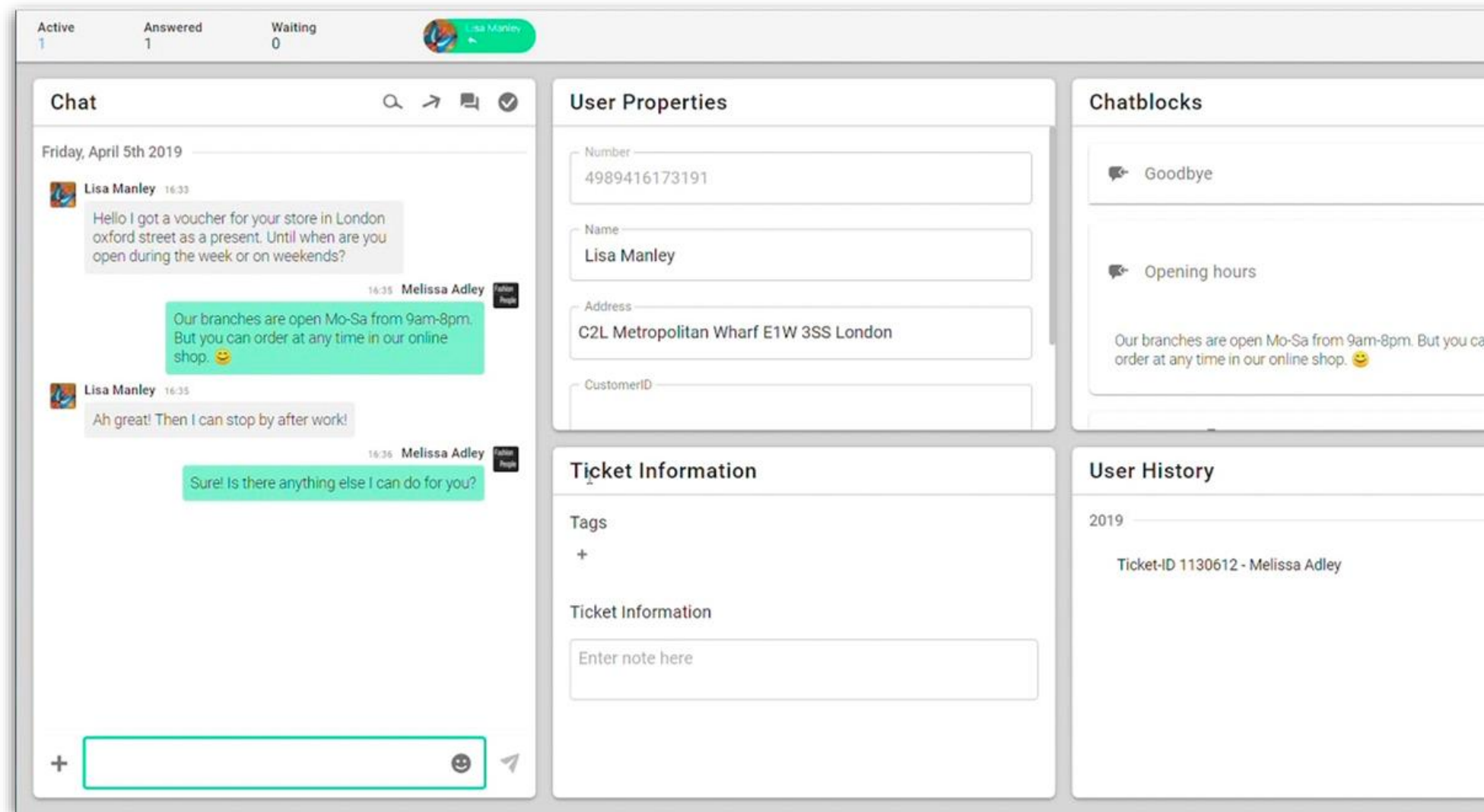


Quelle: <https://d2vrpw63099lz.cloudfront.net/live-chat-sito-web/messenger-message-center-de.png>

- Userlike Live Chat
- Posteingang für alle Kanäle, WhatsApp, E-Mail, Live Chat, etc.
- Für jede Unternehmensgröße
- Server und Hosting in DE
- Umfassender deutscher Support
- Einrichtung kann zeitintensiv sein

Live Chat

Anbieter von Live Chats - Sinch Engage

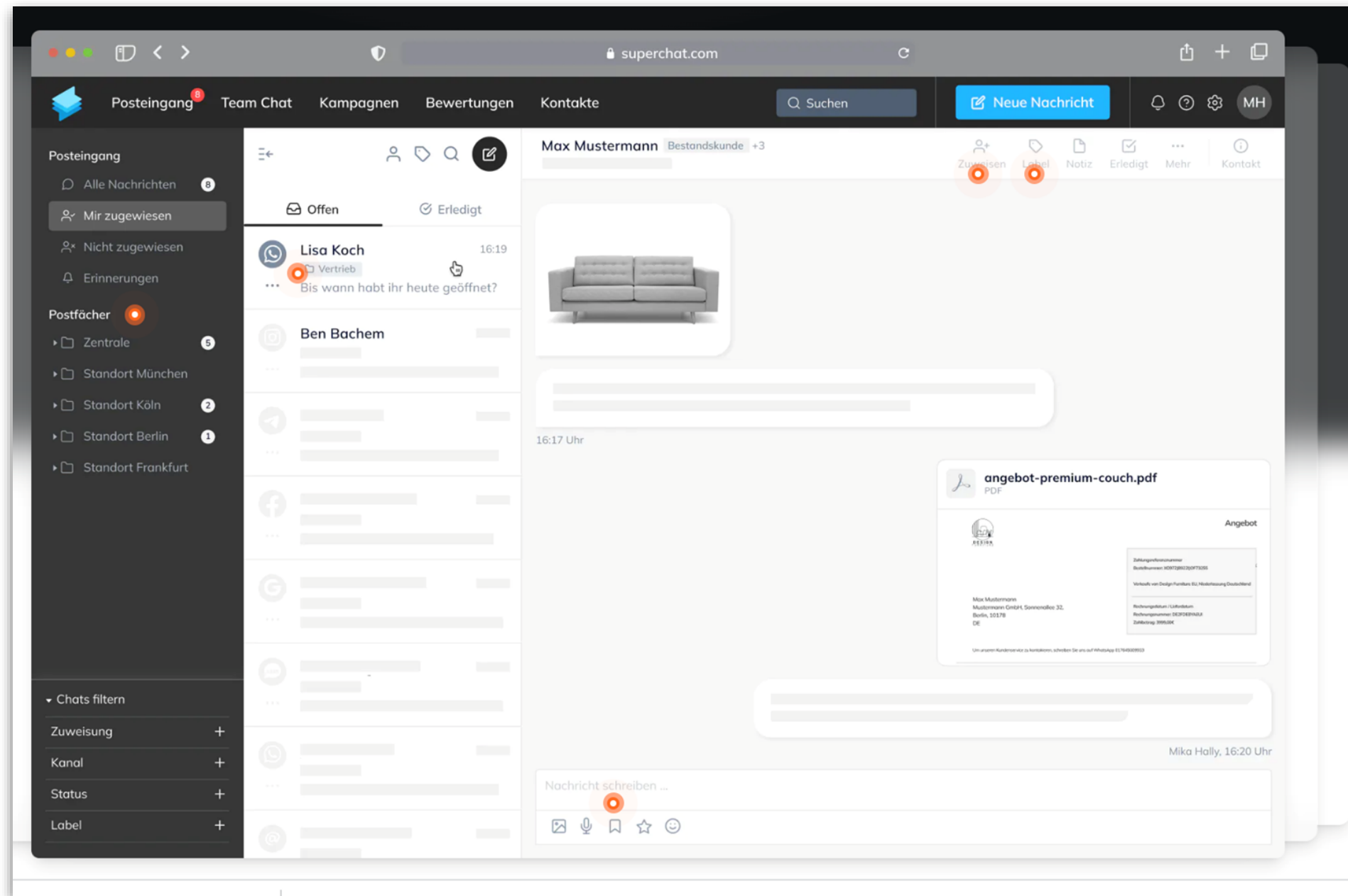


Quelle: <https://d2vrwpw63099lz.cloudfront.net/whatsapp-business-solution/messenger-people-whatsapp-business-solution.jpg>

- Sinch Engage aus Schweden
- Unterstützt den Versand aller Mediendateien
- Bietet WhatsApp Marketing an
- Bietet sehr viele Integrationen an
- Vergleichsweise teuer, fängt bei 200€ / Monat an

Live Chat

Anbieter von Live Chats - Superchat

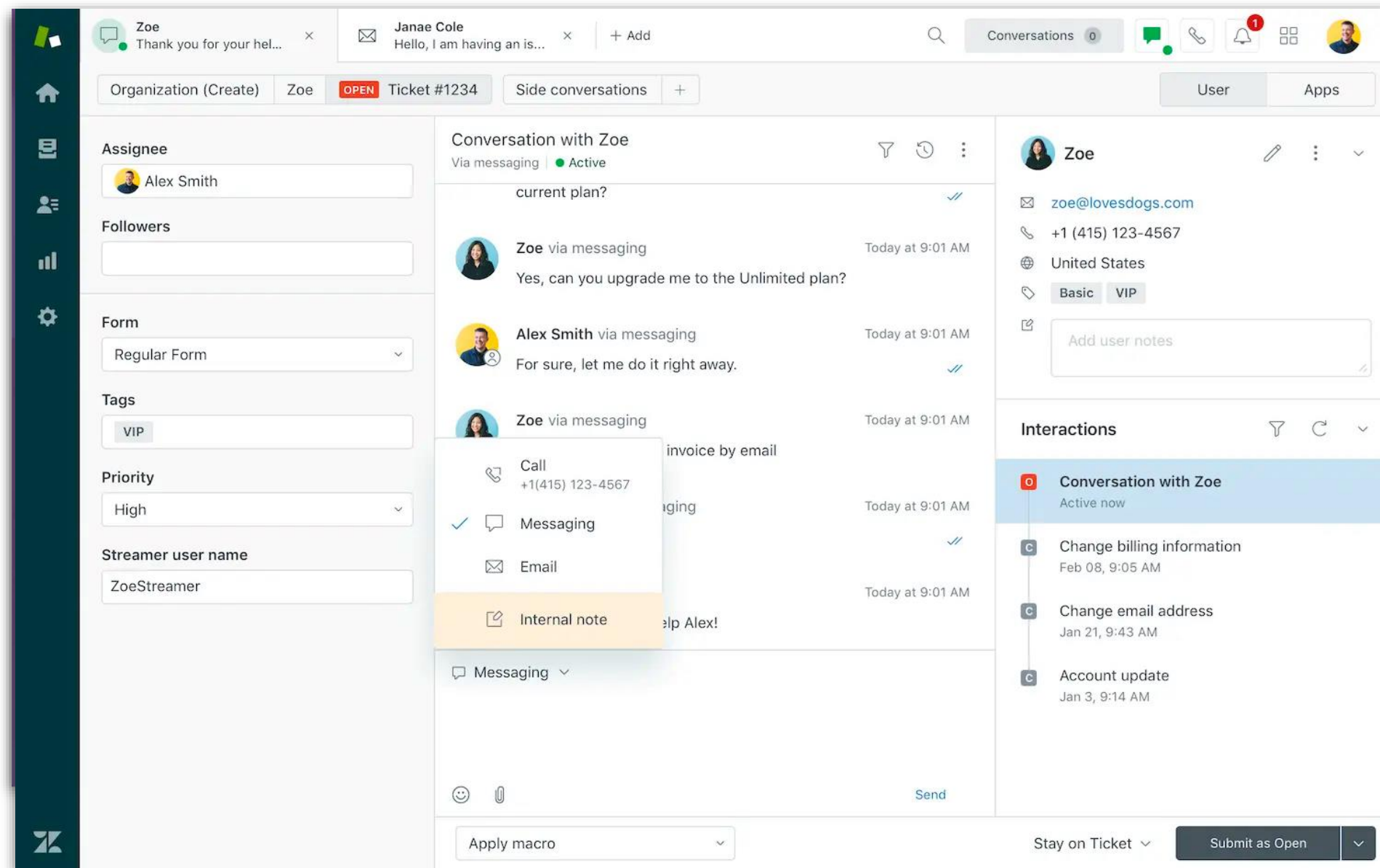


- Superchat aus Deutschland, 2020
- Kein direkter Webchat, ist ein Button-Menü für die Integration verschiedener Messaging-Apps
- Ermöglicht Reputationsmanagement
- Es gibt eine eigene Mobile App

Quelle: <https://d2vrpw63099lz.cloudfront.net/live-chat-sito-web/superchat-produkt.png>

Live Chat

Anbieter von Live Chats - Zendesk

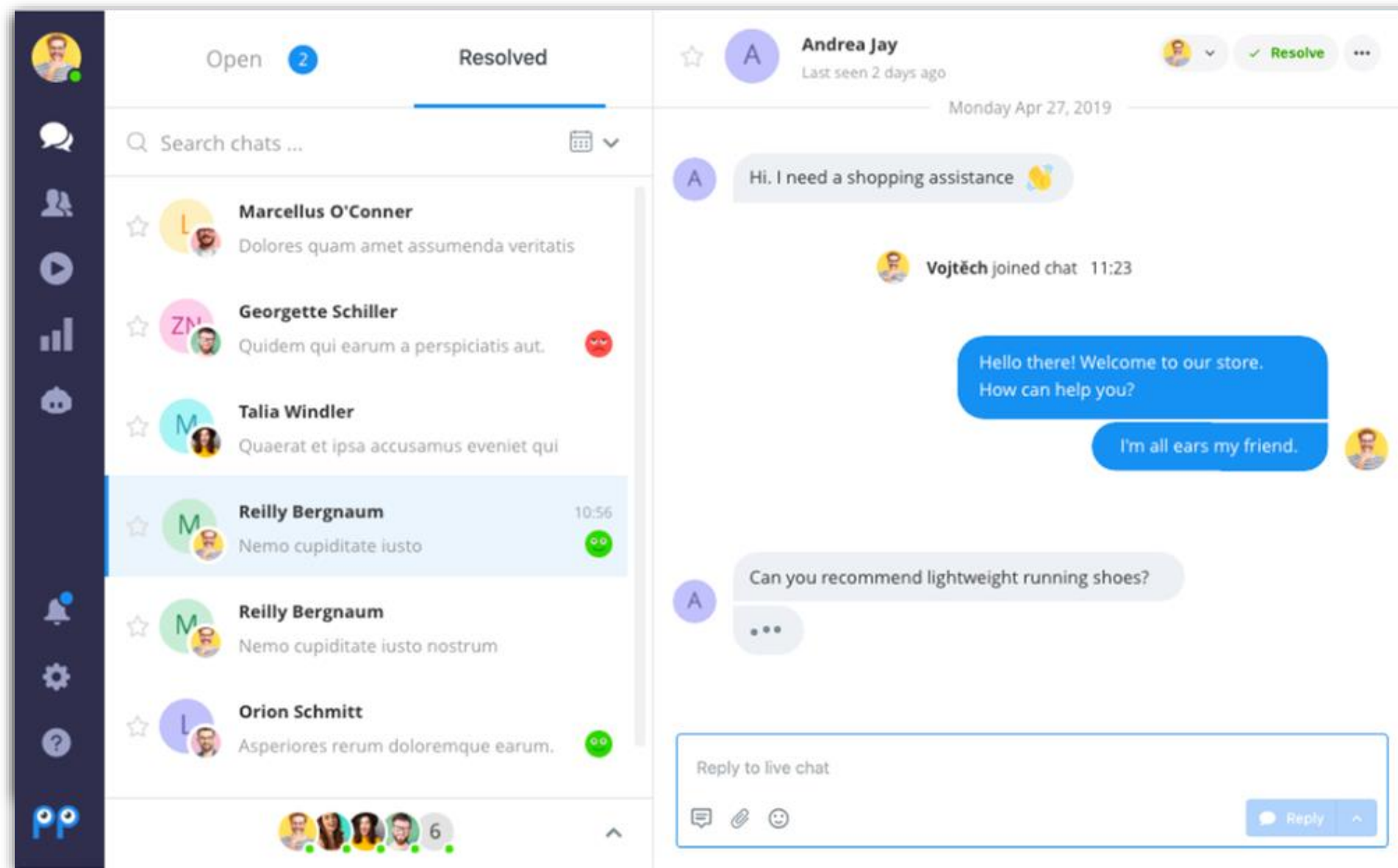


Quelle: <https://d2vrvpw63099lz.cloudfront.net/live-chat-sito-web/zendesk-messaging-comparison.webp>

- Zendesk, US, 2007 gegründet
- Vereint viele Support Tools in einem
- Umfangreiches Angebot an integrationen mit anderen Tools
- Daher aber auch relativ komplex
- Der Kundenservice ist schwer zu erreichen

Live Chat

Anbieter von Live Chats - Smartsupp



Quelle: <https://d2vrpw63099lz.cloudfront.net/live-chat-sito-web/smartsupp-produkt.png>

- Unternehmen aus Tschechien
- Kombiniert ein Live-Chat-Tool, E-Mail und FB-Messenger
- Komplette anpassbares Design
- Smartlook-Funktion lässt die Aktivität des Benutzers verfolgen
- Keine Mitarbeiterrollen, auch recht wenige Messaging-Kanäle

4

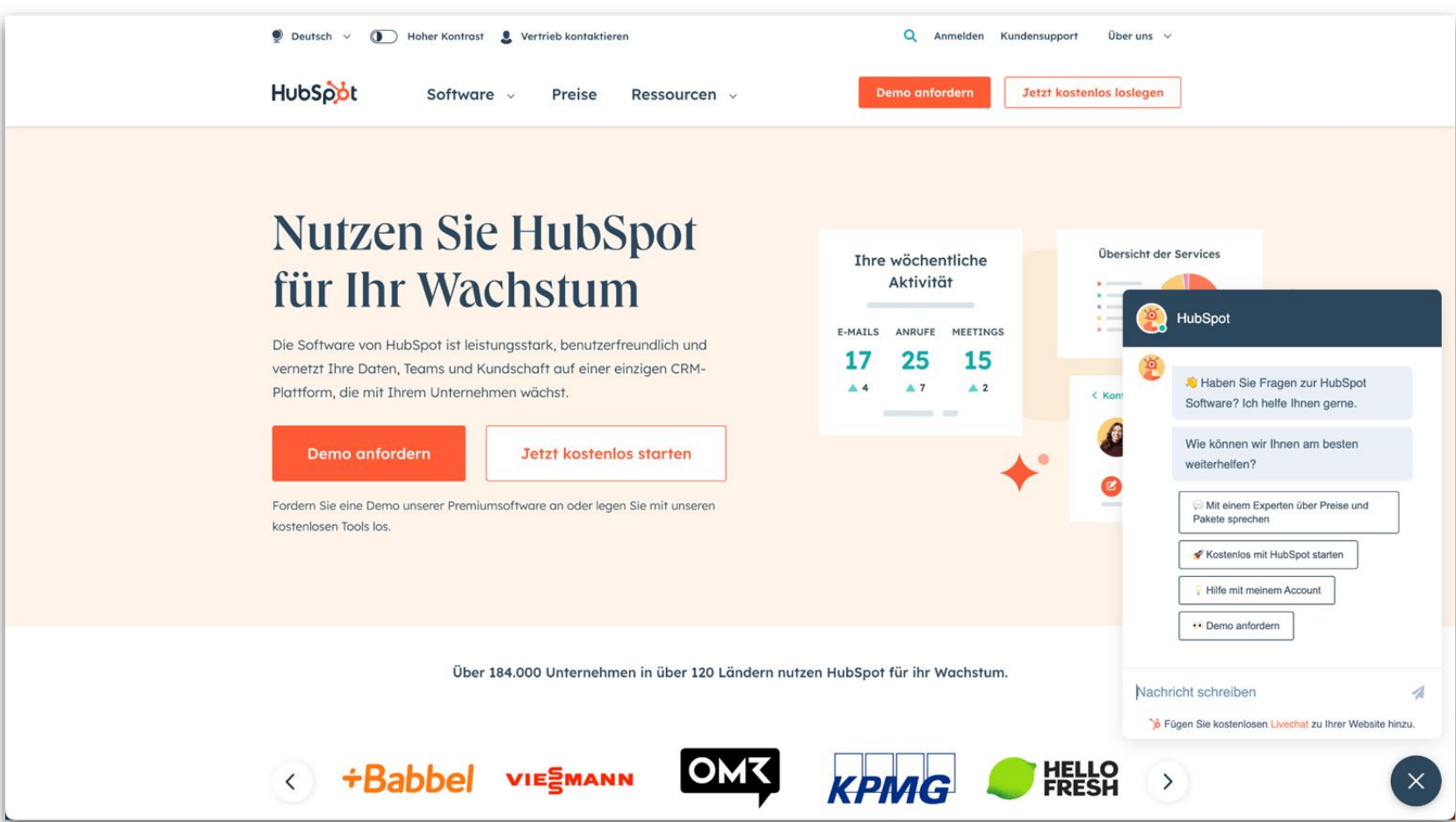
Live Chat Anwendungsbeispiel

Live Chat

Anwendungsbeispiel



Proaktive Nachricht



Automatische Nachricht

Live Chat

Anwendungsbeispiel

- Automatisierte Nachrichten für die häufigsten Fragen
- Schnelle Verbindung zu einem Support Mitarbeiter, sollten die automatisierten Antworten nicht mehr ausreichen
- Bieten auch einen eigenen Live Chat an, den sie damit gleichzeitig präsentieren
- Bedient aktuell ca 500.000 Business-Relevante konversationen über 120 Länder
- ...

5

Live Chat
Für Marketing und Vertrieb

Kundeninteraktion nutzen

Live-Chats liefern Einblicke in Kundenbedürfnisse, um Marketingstrategien effektiv anzupassen.

01

Lead Generierung

Durch Live-Chats werden Besucher zu qualifizierten Leads, indem sie gezielte Informationen oder Rabatte erhalten.

02

03

Chats ermöglichen Produktvorschläge während der Kommunikation, steigern den potenziellen Umsatz.

**Up- und Cross-
Selling**

Live-Chats verhindern Abbrüche, indem sie Kunden sofortige Unterstützung und Klarheit bieten.

**Reduzierung der
Absprungrate**

Kundenbindung steigern

Ein positives Live-Chat-Erlebnis fördert Kundenloyalität
und wiederholte Käufe.

05

Zeitnahe Antworten

Schnelle Reaktionszeiten im Live-Chat erhöhen die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen in die Marke.

06

07

Mit den gesammelten Daten aus Live-Chats lassen sich zielgerichtete Marketingkampagnen erstellen.

Datengetriebenes Marketing

Live-Chats können teurere Kommunikationskanäle, wie Telefonate, ersetzen und so Kosten sparen.

**Reduzierte
Supportkosten**

Erhöhung der Conversion Rate

Durch Klärung von Fragen in Echtzeit können
Unsicherheiten beseitigt und Kaufentscheidungen
gefördert werden.

09

Feedback Quelle

Live-Chats dienen als direkter Kanal, um wertvolles Kundenfeedback für Produktverbesserungen zu sammeln.

10

6

Live Chat Best Practices

Live Chat

Best Practices

- **Verfügbarkeitszeiten kommunizieren:** Kunden wissen gerne, wann der Chat erreichbar ist
- **Automatisierte Begrüßungsnachrichten:** Eine automatische Begrüßung erleichtert den Gesprächseinstieg
- **Chat-Verlauf speichern:** Kunden können die Konversation später nahtlos fortsetzen
- **Integration in CRM-Systeme:** Sorgt für verbesserte Kundenbetreuung und -nachverfolgung

Live Chat

Best Practices

- **Verwendung von Emojis und GIFs:** Macht Gespräche menschlicher und freundlicher, wenn sie angebracht verwendet werden
- **Training für Mitarbeiter:** Gewährleistet konstant hohe Beratungsqualität
- **Feedback einholen:** Ermöglicht kontinuierliche Serviceverbesserung
- **Vermeiden von Floskeln:** Individuelle Antworten steigern Kundenzufriedenheit
- **Klare Weiterleitungsstrukturen:** Bei speziellen Anfragen wissen Kunden, an wen sie gerichtet werden
- **Datenschutz:** Beachtung aller relevanten Bestimmungen

7

Live Chat
Entscheidung treffen

Live Chat

Entscheidung treffen

01

Bedarfsanalyse

- | Bereiche mit Kundenbedarf identifizieren
- | Häufig gestellte Fragen evaluieren
- | Supportanfragen auswerten



Live Chat

Entscheidung treffen

02

Zielgruppenverständnis

- | Technikaffinität der Kunden beurteilen
- | Vorlieben für Support-Kanäle abwägen
- | Alters- und demographische Faktoren berücksichtigen

Live Chat

Entscheidung treffen

03

Ressourcenplanung

- | Personelle Kapazitäten prüfen
- | Technische Umsetzbarkeit evaluieren
- | Schulungsbedarf ermitteln

Live Chat

Entscheidung treffen



04

Kosten-Nutzen-Analyse

- | Kosten für Implementierung und Wartung kalkulieren
 - | Erwartete Umsatzsteigerungen abschätzen
 - | Kundenzufriedenheit als ROI-Faktor einbeziehen
- 

Live Chat

Entscheidung treffen

05

Konkurrenzanalyse

- | Live-Chat-Nutzung der Wettbewerber beobachten
- | Wettbewerbsvorteile ermitteln
- | Best Practices identifizieren

Live Chat

Entscheidung treffen

Datenschutz

- | Konformität mit DSGVO und anderen Gesetzen sicherstellen
- | Transparente Datenschutzerklärung bereitstellen
- | Datenübertragungssicherheit gewährleisten

Live Chat

Entscheidung treffen



Feedback einholen

- | Kundenbefragungen durchführen
- | Feedback-Formulare anbieten
- | Analysen nach Einführung auswerten

Live Chat

Entscheidung treffen



Live Chats im E-Commerce bieten in Echtzeit direkte Kundenunterstützung, steigern die Kundenzufriedenheit und können Unternehmen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschaffen.

8

Live Chat
Aufgaben