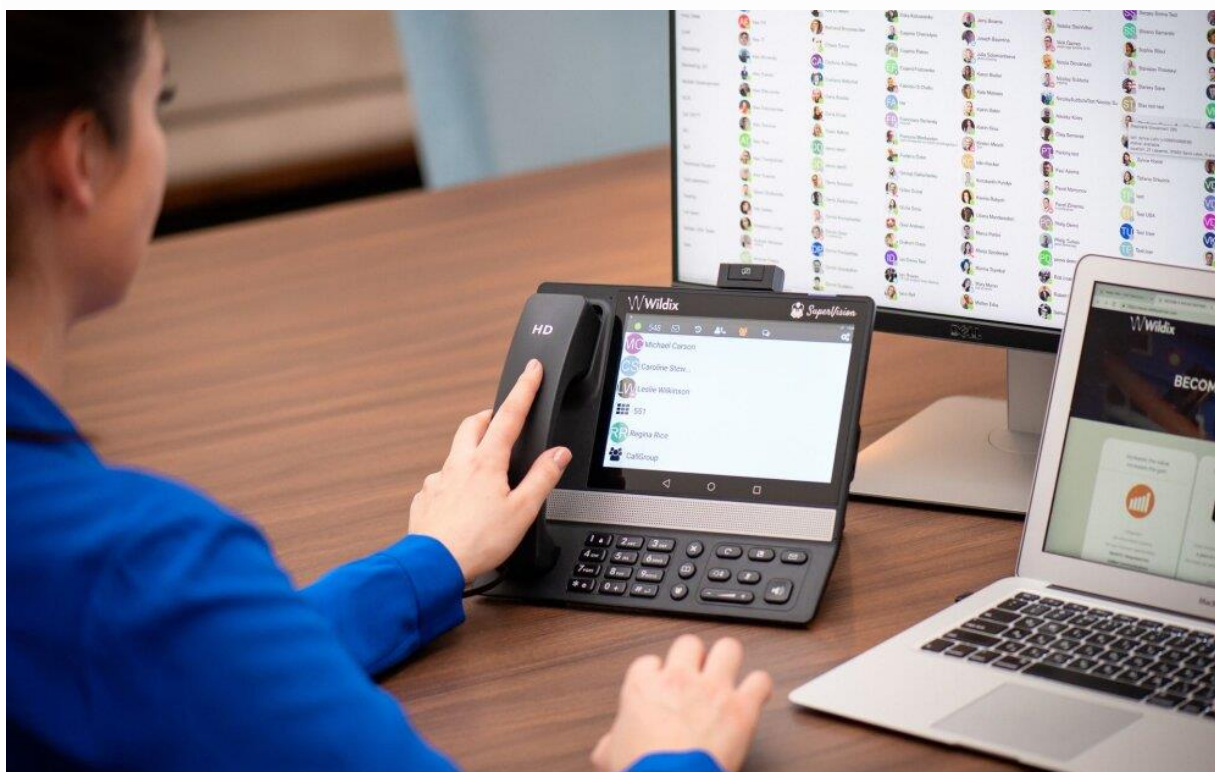


Kõned ja chat üheskoos: kasvata e-poe müüki uute tehniliste võimalustega!

mai 2019

Lahendus, millega saab e-poe chat, kõned, dokumendi- ja ekraanijagamine üheks tervikuks, viib suhtluse kliendiga uuele tasemele: rohkem müüki läbi personaalse e-teeninduse.



Kas kliendid käivad sinu e-poe lehel, aga ei osta? Kuidas on lugu müügitoega? E-kaubanduses loovad eristumine ja klienditugi selge eelise. Olenemata e-poe suurusest viib ostuni sageli õigel hetkel nõuandev kasutajatugi.

Traditsioonilised e-kaubanduse veebilehed kasutavad e-postitusi, uudiskirju ja sotsiaalmeediat. Need on passiivsed kanalid, kuid ei asenda ostuhetkel klienti toetavat teenindajat.

E-müügitoe akna saab tänasele veebilehele IT-mehe abiga juurde lisada iga e-kaupmees. Uus tehnoloogiline täislahendus võimaldab liita üheks tervikuks seni eraldi toimunud kõne ja veebivestluse (*chat*) kanalid, sisu ja statistika. Sidudes juurde soovi korral ka laua- või mobiiltelefoninumbrid. E-kaupmees saab seeläbi *online* müügituge pakkuda mitmes kanalis ning seda ka lauaarvutist eemal olles, ehk näiteks nutiseadmest.

Personaalne suhtlemine e-poes kasvatab müüki

Miljonid inimesed ostavad igapäevaselt kõik vajaliku internetist: alates toidust, riietest kuni reisipakettide ja autodeni. Tarbijad hindavad üha kriitilisemalt, kuidas nende ostukogemus möödus ning millisel viisil said nad abi ostuprotsessis. Wildix WebRTC Kite lahendusel on kindel roll e-poe müügiesituses, võimaldades kliendil valida soovijärgne suhtlusviis, olgu selleks kas *chat*, otsekõne veebilehelt või videokõne.

Wildix WebRTC Kite e-poele

Ärilised eelised:

- teenusepakkuja tugi
- palju võimalusi
- telefoninumbrite lisamine
- suhtluskanalitele üks terviklahendus
- statistika, logi ja aruandlus
- uuenev ja täienev lahendus

Tehnilised võimalused:

- *chat*, autentimiseta
- otsekõne veebilehelt - UUDIS
- suundumised laua- või mobiiltelefonidele
- kõnesalvestus

- videokõne - UUDIS
- dokumendijagamine
- ekraanijagamine
- ekraani ülevõtmine
- smsi saatmine samast keskkonnast

Sageli on *chat*-akna eemalepeletav kiri - täitke nime- ja e-posti aadressväljad - hirmutanud nii mõnegi huvilise veebipoega suhtlemisest eemale. Uuemates lahendustes saab seda kõike vältida. Me ju tegelikult keegi ei tutvusta end kaubamajas küsimuse esitamiseks esmalt nimepidi – milleks selline tegevus internetipoes?



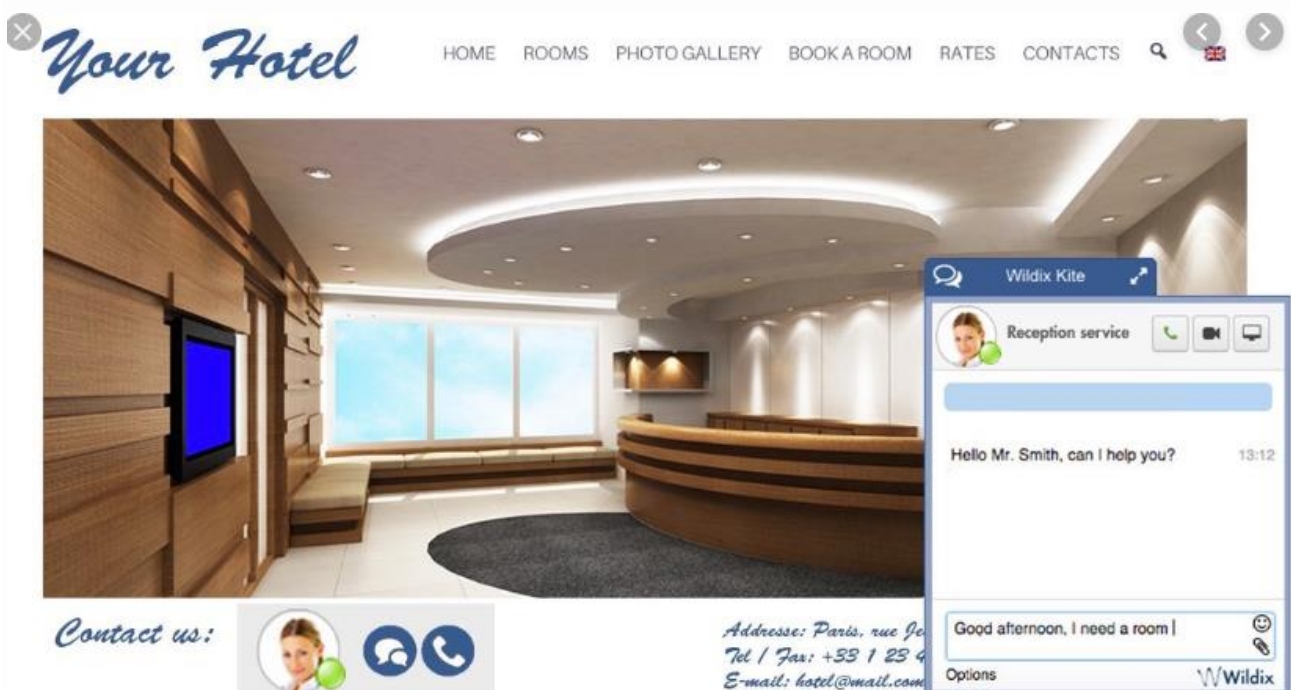
Nüüd saab ilma lisavälju täitmata, vaid ühe vajutusega ekraanil, iga huviline anonüümselt alata otsekõne (s.t veebilehelt helistades ja numbrit valimata!) e-poodi, liikuda edasi videokõnele, failijagamisele või suhelda *chati* ning lühisõnumite abil. Lisavõimalusena saab teenindaja samast teenindusaknast saata sms'e ning kliendi nõustumisel alata ekraanijagamise ja –ülevõtmise võimalust.

Nii saab e-kauplus olla kliendile kohe abiks, näiteks ostuprotsessi lõpufaasis (maksed, tarded, kogused) kus kliendi oskamatus või süsteemi vea tõttu muidu ost sooritamata jääks.

Teenindustase ning kohapealne tugi määravad tulemuse

Alati tekib küsimus, kas otsida ja proovida ise mitme partneri ja tehnilise lahendusega või kasutada ühte valmistoodet? Kuidas piiratud eelarve ja väheste inimressurssidega suhtlust kliendiga kõige paremini lahendada?

Wildix WebRTC Kite'i ehk kõnede, *chat*, sms ja video ja ekraanijagamise platvormi eelis ongi just tehniline terviklikkus. Sadadest veebis pakutavatest variantidest eristatakse kohapealse partneri kaudu käivituse ja hinnas sisalduva tehnilise tugiteenuse poolest. Üks-kaks eurot päevas maksva täislahenduse korral on professionaalne kasutajatugi ka peale käivitusperioodi alati tavatööajal kättesaadav. Selleks, et e-kaupmees saaks ise keskenduda põhitegevusele ehk müügi suurendamisele!



Enam kui kümme aasta tegutsenud firma Esecom International on näinud, kuidas ajaga koos vajadused suhtluskanalitele mitmekesistuvad. Traditsiooniline kõneside kui efektiivseim kanal püsib kindlalt, tuleb varasemast isegi uuesti rohkem tagasi pildile.

Firma tegevjuht Väino Reintamm ja müügijuht Urmas Ruus räägivad, et kui varem e-pood pakkusid telefoni- ja veebisuhtluse võimalust vaid tavatööajal, siis see trend on hakanud tasapisi muutuma pikema teenindusaja suunas. Samuti tekitab lauatelefoninumbri või internetist helistamise olemasolu selgema arusaama, et e-pood reaalselt tegutseb. Turul on märgata, et müügitoe pakkujad on valmis erinevat tüüpi pöördumistele pühendunult vastama, olles seeläbi selgelt huvitatud müügitulude suurendamisest.

Tänapäevast teeninduskultuuri e-poes loovad kellaajalised või lihtsalt juhitud suundumisloogikad, koos teadete ja lisateenustega, nt kõnepostkast. Iga saabuv kõne või *chat* edastatakse vastamisgruppi, kus ringloogika alusel teenindavad teid ühes või mitmes asukohtas paiknevad müügitoe pakkujad. Tekib võimekus, kus näiteks veebipoe kasutajatuge vene keeles pakutakse ühe töötajaga Tallinnast nii Eesti, Läti kui Leedu veebilehtedel reklaamitud telefoninumbritele ja jutuakendele. Siia saab juurde lisada juba kasutuses olevad telefoni- ja mobiiltelefoninumbrid ning automaatse kliendipöördumiste registreerimiskeskonna ehk ticketingi. Levimas on ka lahendused, kus müügitoe pakkuja saab endale info varasemate kliendipöördumiste ajaloo kohta, ligipääsu kõnesalvestustele või pakub süsteem kliendile “helistame teile ise tagasi” võimaluse. Võimalusi on veelgi.

Kui soovid rohkem infot Wildix WebRTC Kite lahenduse kohta, võta ühendust: www.esecom.ee