

Bis zu 50 Prozent mehr Abschlüsse durch Liveberatung

Die EUROPACE-Plattform umfasst jetzt auch ein Liveberatungs-Modul für den Online-Vertriebsprozess. Die Erweiterung von Snapview, einem Pionier im Bereich der Echtzeit-Kommunikation im Internet, ist bereits bei Tausenden Unternehmen im Einsatz. In der Praxis werden damit kürzere Vertriebszyklen und bis zu 50 % mehr Abschlüsse erreicht.

Die Liveberatung wurde auf der 29. EUROPACE-Konferenz im März vorgestellt. Das Modul erweitert die bisherigen Kontaktformen zum Kunden um eine browsergestützte Onlinekommunikation. Damit werden die Erwartungen vieler online-affiner Kunden erfüllt, die sich mehr Angebote über moderne Kommunikationskanäle wünschen.

Mit dem Kunden „gemeinsam“ am Bildschirm

Die Liveberatung schafft einen virtuellen Beratungsraum mit Audio- und Bildübermittlung, wo der Kunde dem Finanzberater sozusagen über die Schulter schauen kann. Berater und Kunde haben dabei den gleichen Bildschirminhalt vor Augen (Bildschirmübermittlung in Echtzeit).

Durch diese visuelle Unterstützung werden auch komplexe Beratungsschritte transparenter und besser verständlich. Der Kunde kann jede Eingabe des Beraters verfolgen, sofort Rückfragen stellen oder Änderungswünsche formulieren.

Inhalte für die Online-Beratung

Über die EUROPACE-Plattform und das Liveberatungs-Modul können beispielsweise folgende Unterlagen mit dem Kunden bearbeitet werden:

- gemeinsames Ausfüllen der Selbstauskunft
- durchführen von Modellrechnungen mit Zins- und Tilgungssätzen, Effektivzins usw.
- vorstellen einer Marktübersicht mit passenden Anbietern und Angeboten
- besprechen eines Angebots, klären offener Punkte
- erläutern des Beratungsprotokolls
- besprechen des Kreditvertrags, klären offener Punkte

Keine technischen Hürden

Das Liveberatungs-Modul ist speziell für die Online-Beratung konzipiert, enthält keine überflüssigen und störenden Bedienelemente oder Funktionen und ist deshalb sehr einfach zu bedienen. Ein aktueller Browser erfüllt bereits alle technischen Erfordernisse, sodass beim Kunden keine zusätzliche Softwareinstallation notwendig ist.

Projektbegleitende Befragungen bei Finanzberatern und Kunden bestätigen eine sehr hohe Akzeptanz: Besonders gelobt werden die einfache Bedienung und die zuverlässige technische Stabilität der Anwendung. Kunden bewerten die Liveberatung zu 85 % mit der Note „sehr gut“ und zu 15 % mit „gut“. Berater vergeben sogar zu über 90 % die Note „sehr gut“.

Mehr Abschlüsse durch Liveberatung

Durch die neue Form und die erweiterten Beratungsinhalte verbessern sich auch die Beratungsergebnisse. Die Auswertungen bestätigen vor allem zwei Vorteile: Die Erstberatung wird intensiver und es werden weniger Folgegespräche notwendig. Die Vertriebszyklen vom Erstkontakt bis zum Abschluss verkürzen sich durchschnittlich um 20 %. So werden durch die Liveberatung bis zu 50 % mehr Abschlüsse erreicht.

Vertrauen und Sicherheit stehen im Vordergrund

Die Snapview GmbH verfügt als Anbieter von Beratungslösungen bereits über mehr als 10 Jahre

Erfahrung mit der Echtzeit-Onlinekommunikation. Das Unternehmen betreut ca. 4.000 Unternehmenskunden mit 1,5 Mio. Nutzern. Zu den Kunden gehören beispielsweise BHW Bausparkasse AG, comdirect bank AG, HanseMerkur Versicherungsgruppe, ING-DiBa AG, Hypoport AG, Dr. Klein & Co. AG oder S|E|B.

Die Liveberatung wird als Online-Kommunikations-Lösung nach deutschem Datenschutzrecht in einem Sicherheits-zertifizierten Rechenzentrum betrieben und zur Ausfallsicherung (Failover) parallel in mehreren deutschen Rechenzentren verfügbar gehalten.

Zur Datensicherheit wird zusätzlich ein Blacklist-/Whitelist-Konzept eingerichtet. Damit werden für die Bildschirmübermittlung zum Kunden nur ausgewählte Anwendungen zugelassen (Whitelist). Andere Anwendungen oder Daten wie MS Outlook (oder andere E-Mail-Programme) und CRM-Anwendungen können nicht genutzt werden, auch nicht versehentlich (Blacklist).

Die Liveberatung kann außerdem in das Erscheinungsbild des Finanzberaters und in vorhandene Beratungs- und Vertriebssoftware integriert werden. Snapview tritt als Hersteller nicht in Erscheinung.

Die Einführung der Liveberatung wird begleitet



Die Die Snapview GmbH empfiehlt die Einführung der Liveberatung in einem unterstützten und betreuten Pilotprozess

Zunächst werden Ziele zur Akzeptanz bei den Finanzberatern und Kunden und konzeptionelle Inhalte (Produkt, Vertriebsprozess, Inhalte) geklärt und 5 bis 10 Pilotteilnehmer ausgewählt. Es folgen Schulungen, eine projektbegleitende Betreuung, genaue Auswertungen und ggf. Anpassungen bei den Inhalten als Vorbereitung für den Rollout.

Kontakt

Snapview GmbH, E-Mail: support@snapview.de Telefon: +49-(0)621-950499-98