

Qué es HelpOn-line.com

HelpOn-line.com es un servicio Web Based que establece un canal de comunicación directo entre usuarios de su WebSite y el Agente Informador experto que resolverá todas sus necesidades de información y les guiará en la navegación.



A quién va dirigido

En una situación actual en la que 8 de cada 10 intentos de compra fracasa y un tercio de las transacciones requiere asistencia telefónica (según la consultora ATKearney), este producto va dirigido a todos aquellos WebSites que necesitan aproximarse más a sus clientes y dar un servicio de mayor calidad y fiabilidad.

Ventajas del servicio

HelpOn-line ofrece:

- Cobertura hasta 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Agentes Informadores especializados en su Web con la formación necesaria para dar soporte de sus páginas clave y puntos de mayor dificultad para el visitante.
- Flexibilidad. HelpOn-line es un servicio que puede crecer o disminuir en función de las necesidades actuales del WebSite.

- El servicio de HelpOn-line es monitorizable en tiempo real, facilitando al cliente estadísticas sobre páginas con mayor número de consultas, cantidad de agentes dando soporte, etc.
- Mínimo coste/tiempo. HelpOn-line es un servicio con una rápida respuesta a la demanda, con unos costes altamente competitivos. Algunos de los procedimientos implementados son los siguientes:
 - Se forma a los Agentes Especializados en el uso y particularidades del Site.
 - Se preparan los argumentarios y respuestas básicas.
 - Se realiza el Test de funcionalidad de implantación.
- Gestiones de Webtracking que permiten contestar preguntas como:
 - ¿Qué hace un visitante al llegar a su WebSite?
 - ¿Dónde se producen más errores?
 - ¿Qué páginas se visitan más?
 - ¿Dónde aparecen más problemas?
- HelpOn-line es un servicio 100% parametrizable al look & feel de su WebSite. Los enlaces se realizan de acuerdo con la imagen de su Web y Ud. decide dónde poner los links de enlace con el servicio.
- Atención en multi-idioma.
- Respuesta proactiva o reactiva. Mediante nuestra herramienta de gestión, nos es posible realizar un PUSH de una conversación de ayuda sin intervención del visitante.
- Tarifación escalable. Los servicios podrán ser contratados por consultas, servicio exclusivo, on-site o servicio no exclusivo.