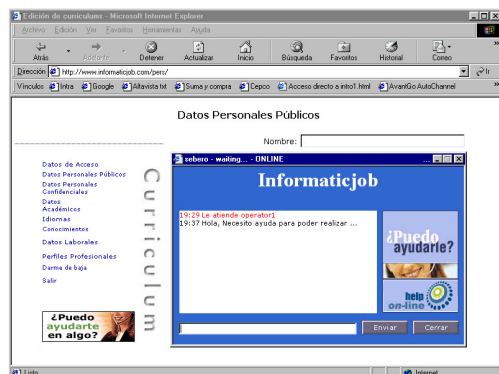


## Què és HelpOn-line.com

HelpOn-line.com és un servei Web Based que estableix un canal de comunicació directe entre usuaris del seu WebSite i l'agent informador expert que resoldrà totes les seves necessitats d'informació i els guiarà en la navegació.



## A qui va adreçat

En una situació actual en la que 8 de cada 10 intents de compra fracassa i un terç de les transaccions requereix assistència telefònica (segons la consultora ATKearney), aquest producte va adreçat a tots aquells WebSites que necessiten aproximar més als seus clients i donar un servei de major qualitat i fiabilitat.

## Avantatges del servei

HelpOn-line ofereix:

- ✚ Cobertura fins a 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- ✚ Agents Informadors especialitzats en la seva Web amb la formació necessària per donar suport de les seves pàgines clau i punts de major dificultat per al visitant.

- ✚ Flexibilitat. HelpOn-line és un servei que pot créixer o disminuir en funció de les necessitats actuals del WebSite.
- ✚ El servei de HelpOn en línia és monitoritzable en temps real, facilitant al client estadístiques sobre pàgines amb major nombre de consultes, quantitat d'agents donant suport, etc.
- ✚ Mínim cost / temps. HelpOn-line és un servei amb una ràpida resposta a la demanda, amb uns costos molt competitius. Alguns dels procediments implementats són els següents:
  - Es forma als Agents Especialitzats en l'ús i particularitats del Site.
  - Es preparen els argumentaris i respostes bàsiques.
  - Es realitza el Test de funcionalitat d'implantació.
- ✚ Gestions de Webtracking que permeten contestar preguntes com:
  - Què fa un visitant en arribar al seu WebSite?
  - On es produeixen més errors?
  - Quines pàgines es visiten més?
  - On apareixen més problemes?
- ✚ HelpOn-line és un servei 100% parametritzable al look & feel del seu WebSite. Els enllaços es realitzen d'acord amb la imatge del seu Web i vostè decideix on posar els links d'enllaç amb el servei.
- ✚ Atenció en multi-idioma.
- ✚ Resposta proactiva o reactiva. Mitjançant la nostra eina de gestió, ens és possible realitzar un PUSH d'una conversa d'ajuda sense intervenció del visitant.
- ✚ Tarificació escalable. Els serveis poden ser contractats per consultes, servei exclusiu, on-site o servei no exclusiu.

Per més informació, poseu-vos en contacte amb nosaltres al telèfon **902 525160** o per correu electrònic a [info@gestecom.es](mailto:info@gestecom.es) i li farem un pressupost detallat del suport que necessita.