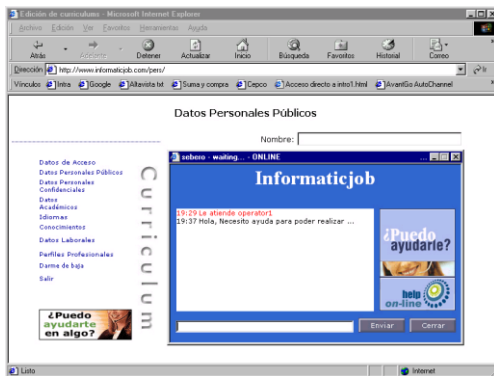


O que é HelpOn-line.com

HelpOn-line.com é um serviço Web Based que estabelece um canal de comunicação directo entre os utilizadores do seu Website e o Operador especializado que resolverá todas as suas necessidades de informação e o guiará na navegação.



A quem é direccionado

Numa situação actual em que 8 em cada 10 tentativas de compra fracassa, e um terço das transacções requer assistência telefónica (segundo a consultora ATKearney), este serviço é dirigido a todos os Websites que necessitam de uma maior aproximação dos seus clientes e prestar um serviço com maior qualidade e fiabilidade.

Vantagens do serviço

HelpOn-line oferece:

- ✦ Cobertura 24 horas por día, 7 días por semana.
- ✦ Operadores especializados na sua página Web com a formação adequada para dar suporte às suas páginas chave e pontos de maior dificuldade para o visitante.

- ✦ **Flexibilidade.** HelpOn-line é um serviço que pode aumentar ou diminuir em função das necessidades atuais do WebSite.
- ✦ O serviço de HelpOn-line é monitorizável em tempo real, fornecendo ao cliente estatísticas sobre as páginas com maior número visitas, quantidade de Operadores a dar suporte, etc.
- ✦ **Custo/tempo mínimo.** HelpOn-line é um serviço com uma resposta imediata à procura e com custos altamente competitivos. Alguns dos procedimentos implementados são os seguintes:
 - Formação aos Operadores especializados sobre o uso e particularidades do Site.
 - Preparação dos scripts e argumentários de venda.
 - Realizamos o Teste de funcionalidade de implementação.
- ✦ **Gestões de Webtracking** que permitem responder a perguntas como:
 - O que faz um visitante ao entrar no seu WebSite?
 - Onde se produzem mais erros?
 - Quais as páginas mais visitadas?
 - Onde surgem mais problemas?
- ✦ HelpOn-line é um serviço 100% parametrizável ao look & feel do seu WebSite. As ligações realizam-se de acordo com a imagem da sua página e com este serviço você decide onde pôr os links das ligações.
- ✦ Atendimento em vários idiomas.
- ✦ Resposta proativa ou reativa. Através da nossa ferramenta de gestão, podemos realizar um PUSH de uma conversação de ajuda sem a intervenção do visitante.
- ✦ Preços ajustáveis. Os serviços poderão ser contratados por consultas, serviço exclusivo, on-site ou serviço não exclusivo.