



Beratungshero

Factsheet

swisscom

**Enable, drive and protect
your business.**



Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

Swisscom (Schweiz) AG Enterprise Customers, Postfach, CH-3050 Bern, Tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise

Beratungshero – die Lösung für skalierbare, persönliche Videoberatung.

Steigern Sie Ihre Abschlussrate und Kundenzufriedenheit mit persönlicher Beratung entlang der gesamten Customer Journey.

Beratungshero ist eine innovative Videoberatungs-Software, die Unternehmen die Möglichkeit bietet, ihre Kunden online in Echtzeit von überall aus zu beraten. Die Lösung kombiniert die persönliche Nähe einer klassischen Beratung mit den Vorteilen der Digitalisierung: Flexibilität, Komfort und Effizienz. Mit Beratungshero erreichen Sie Ihre Kunden genau dort, wo sie Unterstützung benötigen, ganz ohne physische Präsenz.

Dies ist besonders wertvoll in einer Zeit, in der Kunden zunehmend hybride Einkaufserlebnisse bevorzugen – also die Kombination von Online- und Offline-Kanälen. Durch die Einbettung von Beratungshero in bestehende digitale Touchpoints, wie Webseiten oder Apps, können Unternehmen ihre Beratungsqualität verbessern und so nicht nur die Customer Experience, sondern auch die Conversion-Rate verbessern. Die Lösung ist schnell implementiert, fügt sich nahtlos in bestehende Systeme ein und erfordert keine tiefgreifenden IT-Anpassungen.



Höhere Conversions

Direkte Interaktion mit Kunden steigert die Abschlussrate und stärkt das Vertrauen in Marke und Unternehmen.



Kostensparnis & Effizienz

Optimierte Beratungsprozesse und ein vereinfachter Kundenzugang senken operative Kosten und steigern die Effizienz.



Nahtlose Integration

Beratungshero lässt sich nahtlos in die bestehende IT-Infrastruktur integrieren und bietet zahlreiche individuelle Anpassungsmöglichkeiten in Design und Konfiguration.



Höchste Datenschutzstandards

Dank Peer-to-Peer-Technologie und Datenhaltung in der Schweiz erfüllt die Software höchste Datenschutzanforderungen.



Attraktives Arbeitsumfeld für Berater*innen

Beratungshero ermöglicht flexible Arbeitsmodelle, die Homeoffice und Remote-Beratung integrieren, und trägt so zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität bei.

So funktioniert Beratungshero





Facts & Figures

Basisleistungen



- **Echtzeit-Videoberatung.** Bieten Sie Kund*innen eine persönliche Beratung per Video oder Audio, ergänzt durch Text-Chat, Screensharing, Datei-Upload und Multiberater-Funktion.
- **Digitale Touchpoints.** Über Widgets und Banner auf Ihrer Website starten Kund*innen die Videoberatung mit nur einem Klick – perfekt integriert in Ihre Customer Journey und angepasst an Ihr Corporate Design.
- **Call-Onboarding und Wartebereich.** Ein intuitiver Wartebereich sorgt für einen niederschweligen und nutzerfreundlichen Einstieg in den Videocall ohne Login und ohne Zusatzsoftware.
- **Terminbuchung.** Kund*innen können die Videoberatung sofort starten oder bequem Termine buchen. Automatische Erinnerungs-E-Mails und eine einfache Stornierungsfunktion sorgen für reibungslose Abläufe.
- **Berater-Dashboard.** Ein übersichtliches Dashboard liefert Echtzeit-Insights zu Performance, Anrufstatistiken, Kundenfeedbacks, Terminbuchungen und Rückrufanfragen.
- **Rating und Feedback.** Durch anonymisiertes, standardisiertes Feedback optimieren Sie kontinuierlich Ihre Beratungsqualität und verbessern das Kundenerlebnis.

Optionale Leistungen



- **Erweiterte Anpassungen.** Anbindung an CRM-Systeme und Zahlungs-Gateways sowie Sicherheitsfeatures durch Zwei-Faktor-Authentifizierung und SSO.
- **Erweitertes Reporting.** Detaillierte Einblicke in Anrufdauer, Kundenzufriedenheit, Konversionsraten und weitere KPIs zur Optimierung Ihrer Prozesse.
- **Design-Anpassung.** Passen Sie die Nutzeroberfläche exakt an Ihr Corporate-Design an – für ein einheitliches, professionelles Erscheinungsbild.

Zusatzservices



- **Schulung und Coaching.** Schulungen für Administrator*innen und Berater*innen sowie fortlaufendes Coaching zur Steigerung von Beratungsqualität und Abschlussquoten.
- **Technische Integration und Setup.** Schnelle, reibungslose Einbindung in Ihre Website ohne tiefgreifende IT-Änderungen oder Eingriffe in Core Systeme.

Mehr Informationen & Kontakt zu unseren Expert*innen finden Sie auf www.swisscom.ch/beratungshero