



Beratungshero

Fiche d'information

swisscom

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



Beratungshero - la solution pour des consultations vidéo personnalisées et évolutives.

Augmentez votre taux de conversion et la satisfaction de vos client-e-s grâce à des consultations personnalisées tout au long du parcours client.

Beratungshero est un logiciel de consultation vidéo innovant qui offre aux entreprises la possibilité de conseiller leurs client-e-s en ligne et en temps réel, où qu'ils soient. La solution combine la proximité personnelle d'une consultation classique avec les avantages de la digitalisation: flexibilité, confort et efficacité. Grâce à Beratungshero, vous pouvez atteindre vos client-e-s exactement là où ils ont besoin de soutien, sans aucune présence physique.

Ceci est particulièrement avantageux à une époque où les client-e-s préfèrent de plus en plus les expériences d'achat hybrides - c'est-à-dire la combinaison des canaux en ligne et hors ligne. En intégrant Beratungshero dans les points de contact numériques existants, comme les sites web ou les applications, les entreprises peuvent améliorer la qualité de leur conseil et ainsi améliorer non seulement l'expérience client, mais aussi le taux de conversion. La solution est rapidement mise en œuvre, s'intègre parfaitement dans les systèmes existants et ne nécessite pas d'adaptations informatiques approfondies.



Conversions plus élevées

L'interaction directe avec les clients augmente le taux de conversion et renforce la confiance en la marque et l'entreprise.



Economie de coûts et efficacité

L'optimisation des processus de consultation et la simplification de l'accès des client-e-s réduisent les coûts opérationnels et augmentent l'efficacité.



Intégration fluide

Beratungshero s'intègre parfaitement dans l'infrastructure IT existante et offre de nombreuses possibilités de personnalisation du design et de configuration.



Normes de protection des données les plus élevées

Grâce à la technologie peer-to-peer et au stockage des données en Suisse, le logiciel répond aux exigences les plus élevées en matière de protection des données.



Environnement de travail attractif pour les conseiller-ère-s

Beratungshero permet des modèles de travail flexibles, incluant le télétravail et les consultations à distance, contribuant ainsi à augmenter l'attractivité de l'employeur.

Fonctionnement de Beratungshero





Faits et chiffres

Services de base



- **Consultation vidéo en temps réel.** Offrez à vos client-e-s une consultation personnalisée par vidéo ou audio, complétée par un chat textuel, le partage d'écran, le téléchargement de fichiers et une fonction multi-conseiller.
- **Points de contact numériques.** Les clients peuvent lancer la consultation vidéo en un seul clic via des widgets et des bannières sur votre site web - parfaitement intégrés à votre parcours client et adapté à votre identité visuelle.
- **Onboarding d'appel et salle d'attente.** Une salle d'attente intuitive permet une entrée fluide et accessible dans l'appel vidéo sans connexion et sans logiciel supplémentaire.
- **Réservation de rendez-vous.** Les client-e-s peuvent démarrer la consultation vidéo immédiatement ou réserver facilement un rendez-vous. Des e-mails de rappel automatiques et une fonction d'annulation simplifiée garantissent un processus fluide.
- **Tableau de bord de consultation.** Un tableau de bord clair fournit des informations en temps réel sur la performance, les statistiques d'appels, les feedbacks des client-e-s, les réservations de rendez-vous et les demandes de rappel.
- **Évaluation et feedback.** Grâce à des feedbacks anonyme et standardisé, vous optimisez continuellement la qualité de vos consultations et améliorez l'expérience client.

Services optionnels



- **Personnalisation avancée.** Intégration aux systèmes CRM et aux passerelles de paiement, ainsi que des fonctionnalités de sécurité telles que l'authentification à deux facteurs et le SSO.
- **Rapports avancés.** Analyses détaillées sur la durée des appels, la satisfaction des client-e-s, les taux de conversion et d'autres KPI pour optimiser votre processus.
- **Personnalisation du design.** Adaptez l'interface utilisateur à l'identité visuelle de votre entreprise pour une apparence homogène et professionnelle.

Services additionnels



- **Formation et coaching.** Formation pour les administrateur-riche-s et les conseiller-ère-s, ainsi qu'un coaching continu afin d'améliorer la qualité des consultations et les taux de conversion.
- **Intégration et configuration techniques.** Intégration rapide et fluide sur votre site web, sans modifications majeures des systèmes informatique ou interventions dans les systèmes de base.

Vous trouverez plus d'informations + le contact de nos expert-e-s sur www.swisscom.ch/beratungshero