



# Beratungshero

Foglio informativo

**swisscom**

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



# Beratungshero - la soluzione per una video-consulenza personale e scalabile.

## Aumenta il tasso di conversione e la soddisfazione dei clienti con consigli personalizzati lungo l'intero Customer Journey.

Beratungshero è un innovativo software di consulenza video che offre alle aziende la possibilità di consigliare i propri clienti online in tempo reale e da qualsiasi luogo. La soluzione combina la vicinanza personale di una consulenza tradizionale con i vantaggi della digitalizzazione: flessibilità, comodità ed efficienza. Con Beratungshero potete raggiungere i vostri clienti esattamente dove hanno bisogno di assistenza, senza una presenza fisica.

Questo è particolarmente prezioso in un momento in cui i clienti prediligono sempre più le esperienze di acquisto ibride, ovvero la combinazione di canali online e offline. Integrando Beratungshero nei punti di contatto digitali esistenti, come siti web o app, le aziende possono migliorare la qualità della loro consulenza e quindi migliorare non solo l'esperienza del cliente ma anche il tasso di conversione. La soluzione è semplice da implementare, si integra perfettamente nei sistemi esistenti e non richiede una personalizzazione informatica approfondita.



### Conversioni più elevate

L'interazione diretta con i clienti aumenta il tasso di conversione e rafforza la fiducia nel marchio e nell'azienda.



### Risparmio ed efficienza

I processi di consulenza ottimizzati e l'accesso semplificato ai clienti riducono i costi operativi e aumentano l'efficienza.



### Integrazione perfetta

Beratungshero può essere perfettamente integrato nell'infrastruttura IT esistente e offre numerose opzioni di personalizzazione in termini di design e configurazione.



### Massimi standard di protezione dei dati

Grazie alla tecnologia peer-to-peer e all'archiviazione dei dati in Svizzera, il software soddisfa i più elevati requisiti di protezione dei dati.



### Un ambiente di lavoro interessante per i consulenti

Beratungshero consente modelli di lavoro flessibili che comprendono l'home office e la consulenza da remoto, contribuendo così ad aumentare l'attrattività del datore de lavoro.

## Come funziona Beratungshero





## Fatti e cifre

### Servizi di base



- **Consulenza video in tempo reale.** Offrite ai vostri clienti una consulenza personalizzata tramite video o audio, integrata da chat testuale, condivisione dello schermo, caricamento di file e funzione multi-consulente.
- **Punti di contatto digitali.** I clienti possono iniziare la consultazione video con un solo clic tramite widget e banner sul vostro sito web - perfettamente integrati nel vostro Customer Journey e personalizzati in base al vostro corporate design.
- **Sala d'attesa e onboarding della chiamata.** Una sala d'attesa virtuale garantisce un ingresso alla videochiamata intuitivo e facile da usare, senza login e senza bisogno software aggiuntivi.
- **Prenotazione di appuntamenti.** I clienti possono iniziare immediatamente la consultazione video o prenotare comodamente gli appuntamenti. Le e-mail di promemoria automatiche e la semplice funzione di cancellazione assicurano processi senza intoppi.
- **Dashboard del consulente.** Una dashboard chiara fornisce informazioni in tempo reale sulle prestazioni, sulle statistiche delle chiamate, sul feedback dei clienti, sulle prenotazioni di appuntamenti e sulle richieste di richiamata.
- **Valutazione e feedback.** Un feedback anonimo e standardizzato vi permette di ottimizzare continuamente la qualità della consulenza e di migliorare l'esperienza del cliente.

### Servizi opzionali



- **Personalizzazioni estese.** Connessione ai sistemi CRM e ai gateway di pagamento, oltre a funzioni di sicurezza con autenticazione a due fattori e SSO.
- **Reportistica avanzata.** Informazioni dettagliate sulla durata delle chiamate, sulla soddisfazione dei clienti, sui tassi di conversione e su altri KPI per ottimizzare i processi.
- **Personalizzazione del design.** Personalizza l'interfaccia utente in base al vostro corporate design, per un aspetto uniforme e professionale.

### Servizi aggiuntivi



- **Formazione e coaching.** Formazione per amministratori e consulenti, coaching continuo per aumentare la qualità della consulenza e i tassi di conversione.
- **Integrazione e configurazione tecnica.** Integrazione rapida e senza problemi nel vostro sito web, senza modifiche informatiche o interventi sui sistemi principali.

Potete trovare maggiori informazioni e contattare i nostri esperti all'indirizzo [www.swisscom.ch/beratungshero](http://www.swisscom.ch/beratungshero).