UNTERSTÜTZUNG IN CORONA-ZEITEN: TECHNOLOGIEANGEBOTE ENTLASTEN IHREN SERVICE

Corona (Covid-19) hat uns alle vor neue Herausforderungen gestellt. Schnell musste Bekanntes und Geplantes über Bord geworfen werden und Unternehmen mussten sich der aktuellen Lage anpassen. Nicht immer einfach. Zur Unterstützung in dieser turbulenten Zeit bietet die USU Software-Lösungen für den Service kostenlos an. TeleTalk im Interview mit unymira Geschäftsführer Sven Kolb.

TeleTalk: Corona - was für Zeiten, Herr Kolb. Wie gehen Sie, bei unymira mit der aktuellen Lage um?

Sven Kolb: Die Corona-Krise ist für alle herausfordernd. Dennoch versuchen wir bei unymira das Beste daraus zu machen und unsere Mitarbeiter, Kunden und Interessenten auch weiterhin zu schützen und bestmöglich zu unterstützen. Konkret bedeutet das, dass seit einigen Wochen unser Unternehmen größtenteils aus dem Homeoffice heraus arbeitet und trotzdem in bekannter Manier für unsere Kunden und Interessenten zur Verfügung steht: Sei es in virtuellen individuellen Web-Sessions oder in einem unserer Webinare. Wir wollen nicht nur unsere Expertise teilen, sondern auch unsere Produkte sollen jetzt da helfen, wo sie benötigt werden. Deswegen haben wir uns dazu entschlossen unser Produkt-Angebot 90 Tage kostenlos zur Verfügung zu stellen. Denn die Herausforderungen im Kundenservice sind speziell in dieser Lage enorm und müssen jetzt sehr kurzfristig gelöst werden.

Sie sprechen von einer besonderen Lage und Herausforderungen, denen Sie mit Ihren Produkten entgegentreten wollen. Kundenservice in Zeiten von Corona, was bedeutet das für Sie?

Nun gerade in diesen turbulenten Zeiten ist ein Kundenservice entscheidender denn je. Die Unsicherheit ist hoch und Kundenanfragen häufen sich. Viele sitzen zuhause und erwarten Antworten auf ihre Serviceanliegen. Gleichzeitig sind oder sollten in der aktuellen Corona-Lage viele Service-Agenten aus dem Homeoffice arbeiten. Oft sind die Service-Bereiche dafür technisch gar nicht ausgestattet. Entsprechend gilt es zwei Formen der Unterstützung jetzt schnellstmöglich aufzuziehen: Erstens, die Unterstützung der Service-Agents im Homeoffice durch eine qualitätsgesicherte Inhaltsverteilung und zweitens, die direkte Unterstützung der Kunden und damit Entlastung der Service-Center durch Bereitstellung eines Self-Service auf der Webseite.

Zu Beginn unseres Gespräches erwähnten Sie, dass Sie genau diese Unterstützung mit kostenlosen „Corona-Angeboten" ermöglichen. Was genau beinhalten diese Angebote und wie kann man diese buchen?

Wir bei unymira haben beschlossen, schnelle Hilfe zu den aktuellen Herausforderungen anzubieten. Deshalb stellen wir zwei unserer Software-Produkte für einen begrenzten Zeitraum kostenlos zur Verfügung. Das Besondere daran: sie sind innerhalb von 48h einsatzbereit und bieten direkte Unterstützung im Kundenservice. Außerdem sind sie mit keiner Vertragsbindung oder anderen Verpflichtungen verbunden.

Angebot Nr. 1 ist unsere Wissensdatenbank, die Service-Agenten im Homeoffice unterstützt. Diese enthält z. B. eine lernende Suche, einen intuitiven Editor, best-in-class Vorlagen und ein E-Learning Modul. Inhalte sind somit schnell erstellt, leicht durchsuchbar, jederzeit verfügbar und an die Agents an ihren Arbeitsplätzen zuhause kommuniziert. Für die Kunden unserer Kunden ist Angebot Nr. 2 gedacht: Unser Web Self-Service auf der Unternehmenswebseite. Hierzu bieten wir eine Lösung, die auf jeder Seite der Webseite zur Verfügung steht und

Sven Kolb, Geschäftsführer unymira

Kunden Antworten auf alle Standardfragen im passenden Kontext liefert. So werden Servicecenter zusätzlich entlastet, da diese Anfragen einfach ausbleiben. Unser Ziel ist es, gemeinsam diese Zeit gut zu überstehen. Lassen Sie uns trotz Corona Ihren Kunden einen guten Service bieten. Mit unseren Angeboten schaffen wir hierfür eine solide Technologiebasis für Sie.

unymira USU

CORONA-ANGEBOTE
Jetzt mehr erfahren: unymira.com/corona-angebot

ANGEBOT 1

Wissensmanagement:
Für Service-Agents im Homeoffice
Wissensdatenbank mit lernender Suche, intuitivem Editor, Vorlagen und E-Learning Modul. Einfach erstellbare Inhalte, leicht durchsuchbar, jederzeit im Homeoffice verfügbar.

ANGEBOT 2

Web-Self-Service & Chatbot:
Für die Kunden unserer Kunden
Web Self-Service-Lösung für Unternehmenswebseiten und der Chatbot liefern Kunden Antworten auf alle Standardfragen. So werden Servicecenter zusätzlich entlastet.

In 48h verfügbar | 90 Tage kostenlos | Ohne Verpflichtungen