

## Presseclipping

---

Kunde: **Tectum Consulting GmbH**

Publikation: „e-Commerce Magazin“

Ausgabe: 05/2014

Seite: 33

Titel: „Eine Chat-Lösung sorgt für bessere Beratung in der Hotline“

Auflage / Page Impressions pro Monat: 10.640

## Beispiele aus der Praxis

# Kundenberatung per Display: Virtuelle Umkleidelösungen ermöglichen Anprobe auch beim Onlineshopping

von Heikki Haldre

Passt die Kleidung – ja oder nein? Das ist die entscheidende Frage, die dann oft in kostenträchtige Retouren mündet. Eine Möglichkeit, dies zum umgehen, ist eine virtuelle Anprobe.

**Etwa 35 Prozent** aller Kunden, die online Kleidung kaufen, brechen den Kaufvorgang ab, weil sie sich nicht sicher sind, ob das gewünschte Kleidungsstück passt. Angebotene Größentabellen oder die Bilder von Models, die die Kleidung tragen, sind oft nicht aussagekräftig genug. Hier helfen virtuelle Ankleidekabinen, wie die Umkleidelösung von Fits.me. Mithilfe von männlichen und weiblichen Robotern mit „künstlichen“ Muskeln, kann die Anwendung von Fits.me

jede nur erdenkliche Körperform und alle Körpermaße simulieren – so kann jeder Kunde eine virtuelle Version seines Körpers erschaffen, die dann das gewünschte Kleidungsstück anprobiert. Dank innovativer Technologien wie virtueller Umkleidekabinen, können Verbraucher die Kleidung also auch erst online anprobieren, bevor sie gekauft wird. Die virtuelle Passform eines Kleidungsstücks, die anhand der individuellen Maße bestimmt wird, hilft ihnen dabei, sich guten Gewissens für einen Kauf zu entscheiden. So entsteht sowohl für Händler, als auch für Kunden ein großer Vorteil. Der Kunde spart sich den Aufwand, nicht richtig sitzende Kleidung wieder zurückzuschicken und für den

Händler lassen sich die Retourquoten und somit auch seine Kosten senken. Zu den Kunden von Fits.me gehören mittlerweile Unternehmen wie QVC, Superdry und Hugo Boss.

Heikki Haldre ist Mitbegründer und Vice President Business Development des virtuellen Umkleidekabinen-Anbieters Fits.me.



## Beispiele aus der Praxis

# Eine Chat-Lösung sorgt für bessere Beratung in der Hotline

von Stephan Plaß

Persönliche Beratung wie im Fachgeschäft – das kann eine Chat-Lösung bieten. Unternehmen sind meist in der Lage, zwischen zwei Optionen zu wählen: Mit einem persönlichen Chat wird der Kunde durch den gesamten Kaufprozess begleitet. Darüber hinaus können die Service-Mitarbeiter aber auch über eine Co-Browsing-Funktion den Kunden individuell beraten.

**Durch die individuelle** Ansprache mittels Chat-Lösung lassen sich, so aktuelle Studien, Abbruchquoten im Warenkorb um etwa 20 Prozent senken. Hinzu kommt die höhere Effizienz in der Bearbeitung: So kann ein erfahrener Mitarbeiter bis zu vier Chats gleichzeitig führen, was deutli-

che Kosteneinsparungen mit sich bringt und damit dem Kunden einen entscheidenden Mehrwert bietet.

Die stetig steigenden Nutzungsquoten zeigen, dass eine Chat-Lösung den Bedarf der Kunden genau trifft: Beratung ohne Wartezeit, umgehende Antwort auf alle Fragen, persönliche Beratung wie im Laden. Gerade mit Blick auf die immer stärkere Nutzung von mobilen Endgeräten gewinnen diese Aspekte immer mehr an Bedeutung. Eine Chat-Lösung entspricht damit den Anforderungen der Kunden an eine individuelle Betreuung über alle Kanäle hinweg. Neben einer, aus technischer Sicht, State-of-the-art-Lösung, sind die Mitarbeiter ein wesentlicher Baustein für den Erfolg.

Stephan Plaß ist seit Februar 2014 Vertriebsleiter bei Tectum. Er ist ausgewiesener Experte im Kundenbindungs- und -Rückgewinnungsmanagement.

Die Mitarbeiter von Tectum, einem Dienstleister in den Bereichen Callcenter und Dialogmanagement: Hier agieren sie als Full-Service-Dienstleister einer Kunden-Service-Hotline.

