



## Web Call

Sikker online chat, lyd & video fra jeres webside

Web Call er vejen til at levere online kundeservice på jeres webside. Ét klik fra kunden og der åbnes mulighed for dialog ved brug af chat, tale, video, programdeling/fjernstyring. Således kan jeres kunderådgiver guide kunderne til den helt rigtige løsning.

Alt kommunikeres i et sikkert miljø både for jer og jeres kunder.

### Kundeservice i Web 2.0 standard

Løsningen skaber en dybere dialog og gør kontakten til jeres kunder mere effektiv. Via en opkaldsknap på websiden startes en dialog, og kunderne kommer i direkte kontakt med en kundemedarbejder via chat, tale og video. Kunden og jeres medarbejder kan dele sine skærme, og/eller give hinanden adgang til at overtage mus og tastatur.

### Effektivt og personligt

Erfaringer viser, at én kundeservicemedarbejder kan håndtere 3-4 gange så mange henvendelser via Web Call, end det er muligt ved brug af telefon og mail. Dette kan give mere tid til mersalg! Det viser sig, at mange kunder synes, at de får en hurtigere samt mere effektiv og personlig betjening via Web Call. Dette skyldes bl.a. at de ikke skal igennem en lang og besværlig telefon-sluse.

### Sådan virker det

Når en kunde skal foretage et opkald, trykker denne blot på opkaldsknappen. Dette vil starte en overførsel af et program, som sikrer kommunikationen mellem deltagerne.

### Nemt at implementere

Web Call kræver ingen hardware for at blive installeret. Medianet hoster løsningen. I skal blot integrere en enkelt kodelinje på jeres webside, samt installere programmet til at modtage brugerkald på en intern pc.

### Udvalgte referencer:

Gouda rejseforsikring, Telenor, Vacasol, SEB pension og Kristelig Fagbevægelse.

### Produkter og priser (DKK)

	Standard	Professionel	Enterprise
Chat	✓	✓	✓
Lyd	✓	✓	✓
Video	✓	✓	✓
Programdeling	✓	✓	✓
URL-delning	✓	✓	✓
Høj sikkerhed	✓	✓	✓
Opsætning	✓	✓	✓
Online produkt trænings video	✓	✓	✓
Statistik	-	✓	✓
Admin værktøj	-	-	✓
Onsite produkttræning	-	-	✓
Oprettelse	2.495,-	4.995,-	11.545,-
Pris pr. md.	105,-	355,-	645,-
Pris pr. bruger pr. md.	200,-	180,-	160,-



### Sikkerhed

Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.

Produkter og priser (DKK)	Standard	Professionel	Enterprise
Chat	Sikker intern/ekstern chat funktion, hvor alle samtaler bliver logget og gemt.	Sikker intern/ekstern chat funktion, hvor alle samtaler bliver logget og gemt.	Sikker intern/ekstern chat funktion, hvor alle samtaler bliver logget og gemt.
Lyd	Sikker intern/ekstern brug af lyd. Der vil kunne føres samtaler over systemet mellem samtalepartnere.	Sikker intern/ekstern brug af lyd. Der vil kunne føres samtaler over systemet mellem samtalepartnere.	Sikker intern/ekstern brug af lyd. Der vil kunne føres samtaler over systemet mellem samtalepartnere.
Video	Sikker intern/ekstern brug af video. Det er muligt at starte video af de enkelte samtalepartnere.	Sikker intern/ekstern brug af video. Det er muligt at starte video af de enkelte samtalepartnere.	Sikker intern/ekstern brug af video. Det er muligt at starte video af de enkelte samtalepartnere.
Program deling	Deling af enkelte programmer eller hele desktoppen med samtalepartner og mulighed for overtagelse af mus og tastatur efter accept.	Deling af enkelte programmer eller hele desktoppen med samtalepartner og mulighed for overtagelse af mus og tastatur efter accept.	Deling af enkelte programmer eller hele desktoppen med samtalepartner og mulighed for overtagelse af mus og tastatur efter accept.
URL-delning	Deling af browser URL. Begge samtalepartnere vil kunne navigere rundt på en hjemmeside og følge med i hvilken side, der kigges på.	Deling af browser URL. Begge samtalepartnere vil kunne navigere rundt på en hjemmeside og følge med i hvilken side, der kigges på.	Deling af browser URL. Begge samtalepartnere vil kunne navigere rundt på en hjemmeside og følge med i hvilken side, der kigges på.
Høj sikkerhed	Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.	Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.	Al kommunikation er krypteret og bliver logget til efterfølgende dokumentation.
Opsætningsforløb	Standard opsætningsforløb, som styres af Medianet. Forløbet består af: 1. Oprettelse af brugere 2. Standard opkaldsknap 3. Overdragelse til Support	Professionel opsætningsforløb, som styres af Medianet og planlægges i samarbejde med kunden. Forløbet består af: 1. Oprettelse af brugere 2. Valg af opkaldsknap (9 valgmuligheder) 3. Teknisk test via internettet 4. Overdragelse til Support	Enterprise opsætningsforløb, som styres af Medianet og planlægges i samarbejde med kunden. Forløbet består af: 1. Oprettelse af brugere 2. Valg af opkaldsknap/ customisering af opkaldsknap til hjemmeside 3. Teknisk test via internettet 4. Onsite træning af brugere/ superbrugere i produkt, statistik modul og administrations værktøj 5. Overdragelse til Support
Online produkttræningsvideo	Produkttræningsvideo tilgængelig på internettet til gennemgang af brugen af Communicator/Web Call.	Produkttræningsvideo tilgængelig på internettet til gennemgang af brugen af Communicator/Web Call.	Produkttræningsvideo tilgængelig på internettet til gennemgang af brugen af Communicator/Web Call.
Statistik	-	Statistikmodul som gør det muligt at trække data for brugen af produktet. Statistikmodulet leverer information om fx antal kald fra hjemmeside, antal kald svaret pr. agent m.m.	Statistikmodul som gør det muligt at trække data for brugen af produktet. Statistikmodulet leverer information om fx antal kald fra hjemmeside, antal kald svaret pr. agent m.m.
Admin værktøj	-	-	Administrationsværktøjet giver rettigheder til fuldt ud at administrere det ønskede setup af hele løsningen; Communicator-brugere, Web Call opkaldsknap og placering af samme m.m.
Onsite produkttræning	-	-	1 onsite træningsseance af 4 timers varighed for brugere/superbrugere/administratorer af Communicator, Web Call, statistik modul og administrationsværktøj (max. 12 deltagere pr. hold).
Oprettelse	2.495,-	4.995,-	11.545,-
Pris pr. md.	105,-	355,-	645,-
Pris pr. bruger pr. md.	200,-	180,-	160,-

(-) ikke tilgængelig

## Tilkøb

Konsulent pr. time	950,-	950,-	950,-
Træning ( 4 timer excl. rejseomkostninger )	3.800,-	3.800,-	3.800,-
Grafisk tilpasning pr. time	850,-	850,-	850,-