

LIVEperson



LIVEPERSON

INTERAÇÕES ON-LINE ORQUESTRADAS

CHAT - CLICK-to-TALK - EMAIL - AUTO ATENDIMENTO



LIVEperson

LivePerson Brasil
Loanda - Paraná
Telefone: +55 44 3425 2242
contato@liveperson.com.br
www.liveperson.com.br



SOBRE A EMPRESA

Fundada em 1995 em Nova York-EUA, a LivePerson é líder mundial do segmento de soluções de gerenciamento de interações com clientes on-line. Nossos softwares, desenvolvidos em nosso laboratório em Israel, permitem às empresas identificarem e pró-ativamente entrarem em contato com o cliente certo, através do canal de comunicação mais adequado, na hora certa.

As soluções da LivePerson facilitam vendas em tempo real, atendimento ao cliente, suporte e marketing. Nosso aplicativo oferece ferramentas de gerenciamento e suporte a todas as interações on-line com seus clientes: Chat, Click-to-Talk, Gerenciamento de E-mail e Auto-Atendimento (FAQ's). Através de um único aplicativo, com históricos unificados, as soluções da LivePerson permitem que as empresas ofereçam um atendimento de alto nível, personalizado, preciso e rápido.

Mais de 9.000 clientes, incluindo: Microsoft, HP, Google, Intel, Adobe, Apple, IBM, Yahoo!, Panasonic, Cisco, CitiBank, Nasdaq, AT&T, Verizon, Bell Canada, Qwest, British Telecom, Earthlink, American Airlines, Macy's, QVC, Neiman Marcus, Estee Lauder, Home Depot, Verisign, Bucaspé, Flores Online, D-Link, Localiza, Yazigi, BondFaro entre outros, já implementaram a Tecnologia LivePerson para aumentar suas vendas, satisfazer e aumentar a fidelidade de seus clientes, reduzir seus custos e aumentar a produtividade de seu atendimento.

- Fundada em 1995; empresa de capital aberto - Nasdaq (LPSN) Abril 2000
- Líder mundial no segmento de soluções de gerenciamento de interações com clientes on-line
- Mais de 9,000 clientes ativos
- Mais de 250 grandes corporações utilizam nossas soluções de atendimento
- A LivePerson é responsável pelo gerenciamento de mais de 6 milhões de chats comerciais por mês em todo o mundo
- Nossos clientes contam com um índice de uptime de 99.95%
- Infra-estrutura de segurança possui o certificado SAS 75 da KPMG e é testada diariamente para atender aos exigentes padrões de segurança Visa, Master Card, American Express e Hacker Safe - Site Blindado.
- Considerada pela ASPNews.com em 2007 uma das 25 melhores empresas "ASP" no mundo pelo quarto ano consecutivo, .
- As soluções da LivePerson receberam o prêmio "Product of the year" oferecido pela Customer Interactions Solutions Magazine em 2004, 2005, 2006 e 2007

"Sessenta por cento dos varejistas obtém maior lucro dos clientes que utilizam vários canais de comunicação em relação aos clientes que utilizam apenas um canal para se comunicar e, em média, os clientes multi-canal são 20 a 25 por cento mais lucrativos."

Aberdeen Group

LIVEperson

Interações on-line orquestradas

ATENDENDO MAIS DE 9.000 PEQUENAS, MÉDIAS E GRANDES EMPRESAS



Microsoft



macy's

QVC

ESTÉE LAUDER

Overstock.com
OUTLET SHOPPING

backcountry.com

Neiman Marcus



LANDS' END



Panasonic

Google



intel.



YAHOO!



citibank

Bank of America

NASDAQ



D-Link®
Building Networks For People

Yázigí
Internexus



SÉPHA
PARFUMS



emagrecendo
.com.br

LIVEperson

Interações on-line orquestradas

ESTUDOS DE CASO

QVC: UM DOS MAIORES SHOPPINGS VIRTUAIS DO MUNDO CRESCE COM A AGILIDADE DA INTERNET OFERECENDO ATENDIMENTO ON-LINE EM TEMPO REAL VIA LIVEPERSON

Desde sua fundação em 1986, o QVC tem estipulado novos recordes no mercado americano com o faturamento em vendas por catálogo, telefone e seu canal de TV superior a U\$112 milhões durante seu primeiro ano fiscal.

Em 1998, enquanto mantinha uma audiência de mais de 80% de todas as casas com TV a Cabo, três milhões de usuários de TV via Satélite e a comunidade da Internet, QVC anunciou um faturamento em vendas de mais de U\$2.4 bilhões se tornando a empresa varejista mais promissora do mundo.

Em 2004, mais de 137 milhões de produtos foram despachados para seus clientes ao redor do mundo como resultado de mais de 192 milhões de telefonemas, levando a um faturamento de mais de U\$5.7 bilhões em vendas.

Hoje com uma audiência de mais de 154 milhões de usuários de TV a Cabo e TV via Satélite em todo o mundo, o QVC oferece aos seus clientes acesso aos seus canais de vendas 24 horas por dia, sete dias por semana.

DESAFIO

Oferecer assistência imediata ao cliente online, atendendo e superando os padrões das práticas de e-business.

RESULTADO

- Aumento nas vendas on-line
- Aumento no índice de retenção de clientes
- Aumento de produtividade no setor de atendimento
- Redução dos custos de atendimento
- Redução no ciclo de compra
- 84 % dos clientes que participam de uma sessão de Chat classificam a ajuda dos atendentes on-line como excelente.
- 91% dos clientes que incluem itens em seus carrinhos de compra informam por meio da pesquisa pós-chat que pretendem concretizar sua compra futuramente.

"Nós concentramos nossos esforços em superar as expectativas de nossos clientes em todos os sentidos. Nós realmente consideramos a LivePerson como mais uma forma de nos mantermos competitivos enquanto oferecemos aos nossos clientes as opções que eles necessitam."

Amy Borell, Senior Project Manager, Customer Service and Automated Ordering, QVC

LIVEPERSON AUMENTA TAXAS DE CONVERSÃO DA BACKCOUNTRY

Chat converte 10 vezes mais do que as vendas diretas no site.

Visão Geral

Fundada em 1996 com um investimento de apenas US\$2,000 a Backcountry é considerada hoje o maior varejista online puro do mundo especializado em produtos e equipamentos esportivos de aventura.

Além de possuir uma reputação inquestionável por oferecer equipamentos de alta performance no site Backcountry.com, a empresa desenvolveu sites especializados em segmentos específicos para atender às necessidades específicas dos seus clientes: esquiadores radicais; snowboarders e atletas de outras modalidades radicais.

A BackCountry percebeu que o chat poderia servir como uma ferramenta valiosa para aumentar as suas taxas de conversão; no entanto, a ferramenta de chat que a empresa já utilizava havia sido desenvolvida somente com o foco no atendimento ao cliente e não possuía ferramentas e funções capazes de promover um aumento das vendas on-line.

Para maximizar o seu faturamento e aproveitar ao máximo o conhecimento técnico de seus colaboradores, a Backcountry chamou a LivePerson para transformar seu atendimento on-line em uma solução de vendas pró-ativa capaz de gerar resultados financeiros mensuráveis.

Solução LivePerson

Antes de implementar a plataforma de contato online pró-ativo, Timpani Sales & Marketing, em todos os sites da Backcountry, nossa equipe de Professional Services (PS) avaliou os principais diferenciais competitivos da empresa: Sua equipe altamente especializada e sua estratégia de nichos de mercado.

Durante a fase de conhecimento e análise da infraestrutura da empresa, a LivePerson identificou três grandes áreas de oportunidade para maximizar o Retorno Sobre o Investimento (ROI):

- **Contato com visitantes que demonstrarem intenção de compra.** Para replicar o comportamento em lojas de tijolo e cimento, a Backcountry utilizou a tecnologia da LivePerson para monitorar o tráfego no site, identificar os visitantes mais propícios a comprar e pró-ativamente entrar em contato em tempo real.
- **Direcionamento dos contatos para o especialista mais adequado.** O Timpani Sales & Marketing permite ao varejista direcionar os contatos para os especialistas mais indicados baseado no produto escolhido pelo cliente. Se os atendentes de um site estiverem sobrecarregados, a estrutura de produtos centralizada permite o direcionamento automático dos contatos para os especialistas dos outros sites da empresa.
- **Treinamento para o aproveitamento máximo da ferramenta** A LivePerson ministrou um treinamento detalhado da ferramenta para garantir que os atendentes designados ao atendimento on-line pudessem aproveitar ao máximo os benefícios oferecidos pelas ferramentas de interação e contato on-line pró-ativo.

“ Nós sempre desafiamos nossos fornecedores e parceiros a provarem o retorno sobre o investimento que eles oferecem. A LivePerson se destacou e ganhou uma posição especial em nossa estratégia de conquista e satisfação de clientes.”

Dustin Robertson,
Vice Presidente de
Marketing
Backcountry

LIVEPERSON AUMENTA TAXAS DE CONVERSÃO DA BACKCOUNTRY

Resultados

Por investir no upgrade de seus sistemas e por ampliar seu quadro de especialistas no início do ano, a Backcountry atingiu um índice recorde de vendas no final do ano de 2005.

A empresa ultrapassou sua previsão de faturamento em 20% em Dezembro de 2005, e seus resultados com a implementação da solução Timpani Sales & Marketing foi igualmente gratificante:

- **Aumento em 10 vezes na taxa de conversão.** O Chat converte 10 vezes mais do que as vendas diretas no site.
- **Aumento de 54% no valor médio dos pedidos.** Os especialistas da Backcountry aumentaram os valores médios dos pedidos em mais de 50% em relação às vendas diretas no site.
- **Os contatos via Chat resultaram em uma taxa de 80% de satisfação do cliente e 80% de intenções de compras futuras.** Pesquisas depois do chat revelaram que mais de 80% dos clientes estavam satisfeitos com o site e que após conversarem com os especialistas, eles se sentiam mais pré-dispostos a comprarem na Backcountry.com.

“Eu estava há várias semanas procurando por um tipo de mochila muito específico para esqui/ciclismo e todas as lojas que liguei me faziam esperar ao telefone por pelo menos 15 minutos e me retornavam com uma resposta negativa. Eu cliquei no botão de chat da Backcountry e expliquei minhas necessidades ao atendente que em menos de 30 segundos me enviou um link para a mochila que eu estava procurando; então fechamos a compra!”

John O'Connor,
Cliente da Backcountry

The screenshot shows the Backcountry.com website interface. A live chat window is open on the left, featuring a female agent's profile and a 'LIVE HELP NOW!' button. The main content area displays a product comparison table for snowboard packages. Below the table, there is a 'Continue Shopping' link and a note about the comparison tool.

	Package	Package	Package
Brand	Package	Package	Package
Product Name	Burton Feather Freestyle Snowboard Package - Snowboard	Burton Clash Freestyle Snowboard Package - Snowboard	Dominant Freestyle Snowboard Package - Snowboard
SKU	BCS0298	BCS0292	BCS0291
Description	Get high-end park and pipe performance with the Burton Feather Women's Freestyle Snowboard Package, and you won't have to break the bank in the process.	For beginning to intermediate snowboarders taking on the entire mountain, the Burton Clash Freestyle Snowboard Package is an excellent choice.	The Burton Dominant Freestyle Snowboard Package is for riders who live for the rails and boxes, needing only enough snow to take off and land.
Price	\$655.85	\$545.95	\$674.87

[Continue Shopping](#)

You can compare the features of up to four products in the same group by checking the boxes that appear to the left of the products and then clicking the 'Compare' button. You may **not** compare products that are not of the same group, which is the most specific categorization for a product, e.g. you cannot compare snowboards to skis, or even Freestyle Snowboards to Freeride Snowboards.

EARTHLINK CONVERTE VISITANTES EM CLIENTES UTILIZANDO A FUNÇÃO DE CONVITE DE CHAT DA LIVEPERSON

SITUAÇÃO

Com uma cobertura de serviços de acesso à Internet de mais de 78% do território americano e mais de 3 milhões de visitantes por semana em seu site, muitos deles podendo ser novos clientes, a Earthlink percebia que pelo menos 70% dos compradores em potencial saíam do site sem adquirir seus produtos mesmo após constatarem que havia disponibilidade do serviço em sua região.

NECESSIDADES

- Aumentar a margem de lucro para financiar o crescimento da empresa;
- Diminuir os custos de call center que equivaliam a 20% do faturamento;
- Diminuir custos sem diminuir a qualidade de atendimento;
- Direcionar o serviço para o chat, pois 66% dos chamados eram iniciados por telefone;

RESULTADOS

- 15% dos contatos via Chat resultam em compras durante a sessão de chat;
- 80% dos contatos via chat são classificados como Bom ou Excelente;
- Economia em 1 milhão de dólares por ano nos gastos de atendimento e suporte;
- Capacidade de responder em menos de 1 minuto, via chat, as chamadas de serviço (normalmente 10 minutos por telefone);
- A taxa de solução de problemas no primeiro contato aumentou para 70%;
- Redução do custo médio de interação com o cliente de US\$ 7.00 para menos de US\$ 1.00;
- 61% das pessoas que entraram em contato via Chat apontam o chat como o método preferido de contato;

Nós ficamos realmente surpresos! 15% dos visitantes que interagem com nossos atendentes via Chat, são convencidos a efetuarem suas compras enquanto ainda estão em Chat. Isto é excelente! Nós percebemos que precisávamos daquele pequeno empurrão extra no site porque nossas porcentagens de vendas aumentaram extraordinariamente.

**Donald Berryman - EVP
Customer Support -
Earthlink**

Orbitz Pergunta via Chat: Como Posso Ajudar?

A Orbitz confirma sua liderança como a agência de viagens on-line mais inovadora ao se antecipar às necessidades de seus clientes oferecendo ajuda antes que eles a requisitem.

O sistema de Chat da LivePerson permite à Orbitz entrar em contato pró-ativo com os visitantes do seu site oferecendo ajuda para aqueles que procuram, agendam ou contratam um pacote de férias no site Orbitz.com. O atendimento via Chat é feito por um grupo seletivo de especialistas treinados que monitoram o comportamento dos clientes no site e disparam convites de Chat para os visitantes que possam estar em dificuldades ou que estejam interessados em seus produtos mas não iniciaram o processo de aquisição.

"A Orbitz é dedicada a antecipar a necessidade de seus clientes para que eles tenham sempre a melhor experiência possível na aquisição de seus pacotes de viagem," diz Randy Wagner, Diretor de Marketing da Orbitz Worldwide. "A solução de Chat da Orbitz apresenta uma outra dimensão de alta tecnologia com calor humano para seus clientes, neste caso, para garantir que as pessoas tenham os melhores custos-benefícios ao contratarem suas viagens."

Alguns dos critérios que podem disparar um convite de Chat para um visitante, são:

- Quando o cliente recebe algum tipo de mensagem de erro ao pesquisar por um pacote de férias
- O cliente abandona o processo de reservas
- O tempo de visita e procura de pacotes no site é mais longo do que o normal

"Esta tecnologia atende a duas necessidades da Orbitz.com:

- O sistema de comunicação permite aos nossos atendentes serem mais eficientes quando atendem a clientes com dificuldades,
- O Chat permite o crescimento dos negócios uma vez que é possível identificar potenciais clientes, oferecer contato e ajudar o cliente a completar o processo de aquisição dos pacotes no site, em tempo real." comenta Bahman Koohestani, CIO da Orbitz Worldwide.

A herança de inovações tecnológicas da Orbitz continua com o Chat da LivePerson após o lançamento do OrbitzTLC Mobile Access, Orbitz Insider Podcasts, RSS Feeds e o já conhecido OrbitzTLC Alert System. O OrbitzTLC Alerts avisa seus clientes sobre atrasos de chegadas e decolagens, mudanças de portões de embarque e vôos cancelados. Os alertas notificam os clientes da Orbitz e podem ser também enviados por telefone, SMS e e-mail para uma lista de até 6 contatos de familiares ou corporativos.

"Estamos muito satisfeitos por fazermos parte da iniciativa estratégica da Orbitz," comenta o CEO da LivePerson, Robert LoCascio. "A Orbitz sempre foi uma pioneira na utilização de tecnologias que permitem oferecer ao seus clientes um tratamento diferenciado. Ao combinar nosso sistema de contato pró-ativo com a experiência da Orbitz, estamos estabelecendo um novo padrão de atendimento ao cliente para o segmento de agências de turismo on-line."

▪ "O Chat utiliza uma tecnologia com a qual os viajantes já estão familiarizados e pode resultar em um alto índice de satisfação e um aumento nas vendas e reservas on-line"

Henry H. Harteveltd
Vice Presidente da
Forrester Research

BANCOS ON-LINE SE ESFORÇAM PARA OFERECER CALOR HUMANO

**Citigroup, Bank of America e outros, utilizam o chat
Para responder a dúvidas e, com certeza, vender produtos.**

Os bancos descobriram uma nova forma de interagir com seus clientes: Chat on-line, que permite aos seus atendentes oferecerem ajuda em tempo real a respeito de financiamentos, aconselhar clientes em relação a investimentos e, com certeza, oferecer novos produtos e serviços.

Pelo menos 6 dos 12 maiores bancos dos Estados Unidos já oferecem atendimento on-line via Chat. A maioria dos maiores bancos vão oferecer pelo menos uma opção básica de Chat até o final de 2006, é a previsão de Jackson Wilson, CTO (Chief Technology Officer) da Proficient Systems Inc em Atlanta, recentemente adquirida pela LivePerson Inc., empresa fornecedora de tecnologias de interação e vendas on-line.

Os bancos mais inovadores utilizam convites pró-ativos de Chat disparados automaticamente após uma análise instantânea do comportamento do visitante, convidando-os a conversarem sobre uma oferta específica. Outros oferecem uma função conhecida como "page pushing", a qual permite direcionar o visitante para uma página específica que pode ser visualizada ao mesmo tempo tanto pelo visitante quanto pelo atendente de Chat.

No Bank of America Corp. - o segundo maior banco dos Estados Unidos tomando como base o valor de suas ações no mercado - os clientes que comparam taxas de juros ou preenchem um cadastro on-line para financiamentos, normalmente recebem automaticamente uma mensagem do tipo: "Olá. Eu sou um consultor que auxilia os clientes a solicitarem uma linha de crédito. Posso ajudá-lo hoje através de um contato via Chat seguro?" Ao clicar na mensagem, uma conversa por Chat é iniciada com o atendente do banco e pode ser continuada por telefone.

O interesse dos bancos no atendimento via Chat surgiu com o fato de ser uma tecnologia com um custo de implementação e manutenção relativamente baixo que resgata o relacionamento humano que foi perdido após o grande número de funcionários dispensados por conta da onda de aquisições de bancos na última década. (O total de depósitos no Bank of America, por exemplo, desde 2000, cresceu três vezes mais rápido que o número de funcionários da empresa). "Os bancos estão começando a sentir a necessidade de oferecer o elemento humano" comenta George Turbin, analista sênior da empresa de pesquisa Tower Group Inc. em Needham, Massachussets.

O Bank of America que controla mais da metade do mercado de pagamentos on-line de contas dos Estados Unidos, implementou seu sistema de Chat gradualmente durante o ano passado e atualmente possui mais de 100 atendentes de chat em tempo integral. O Citigroup Inc. utiliza as tecnologias de chat em seus hotspots de produtos. A Wells Fargo & Co.; uma pioneira nesta área, tem oferecido o sistema de chat aos seus clientes desde 2002.

(Continua...)

▪ O Bank of America afirma que o Chat foi uma grande contribuição para o crescimento de 800% nas vendas on-line de um de seus produtos no primeiro trimestre de 2006 em comparação ao mesmo período do ano anterior e ajudou a duplicar o volume de alguns tipos de financiamentos.

▪ O Citigroup afirma que 90% dos clientes que solicitam assistência on-line preenchem o formulário de um de seus produtos comparado ao índice de 50% do segmento como um todo. A previsão do Citigroup é que a aquisição de um dos seus produtos dobre em 2006 para aproximadamente US\$ 2 bilhões, diz Alan Dakay, CEO da unidade Citi Home Equity.

(...) Tornar o Online Banking pessoal é o próximo passo na evolução de uma indústria marcada por falhas e recomeços. Nos anos 90, a promessa dos Bancos On-line falhou por falta de toque humano e um local físico para negociações. A tentativa seguinte foi a de baixar as taxas para atrair os clientes para Web para verificarem seus extratos, pagar suas contas e transferir valores. Os bancos também começaram a cobrar por transações simples efetuadas diretamente no caixa com a intenção de direcionar os clientes para os sistemas de atendimento de baixo custo como os terminais ATM, Call Centers e Web Sites.

Atualmente os bancos dizem oferecer on-line as mesmas possibilidades que seriam oferecidas por um gerente se o contato fosse feito em uma de suas agências de tijolo e cimento.

Mesmo assim o Chat não é o remédio perfeito para a profunda erosão no sistema de atendimento dos bancos. Os clientes às vezes têm que esperar por um longo período de tempo enquanto os atendentes do banco procuram por respostas ou estão atendendo outros clientes simultaneamente. E pelo impulso de utilizar o Chat como ferramenta de vendas dos produtos do banco, pode ser que alguns clientes se sintam pressionados.

Brad Strothkamp, um consultor da Forrester Research Inc., sediada em Cambridge Massachussets, afirma que os bancos devem ser cuidadosos e respeitarem os limites impostos pelos clientes durante o atendimento. Sua pesquisa mostra que os clientes aceitam convites pró-ativos oferecendo produtos, mas, com uma condição: "que uma resposta negativa durante o chat seja aceita e respeitada".

Em um teste informal do sistema de atendimento por Chat conduzido pelo Wall Street Journal em três bancos - Citigroup, Bank of America e SunTrust Banks Inc. - o tempo de resposta variou de acordo com alguns horários e com a complexidade das perguntas levantadas e em alguns bancos os atendentes demonstraram ter um conhecimento maior do assunto do que em outros.

No website do SunTrust, nosso chamado, em um dia no meio da semana, demorou 10 minutos para ser atendido. Após responder, a atendente do SunTrust nos aconselhou mudar um investimento em CDs (Certificate of Deposit) de 12 meses para 13 meses por oferecer uma taxa maior de rendimento. Ela também nos convidou a transferir todas as nossas contas correntes e outros investimentos para o SunTrust, perguntando se poderia entrar em contato telefônico para conversar mais a respeito em alguns dias. O SunTrust afirma que a média de resposta a um chamado de Chat é de 1 minuto e 42 segundos, no entanto o tempo de espera varia de acordo com o volume de atendimento.

Um atendente do Bank of America lamentou por não possuir um rendimento maior que 3.74% para o investimento a curto prazo em CDs e não nos pressionou para vender produtos similares com taxas de rendimento maiores. Cada atendente encerrou o atendimento a sua própria maneira, um atendente chamado Adonis, por exemplo, se despediu dizendo: "Foi um prazer poder ajudá-lo hoje!!!".

Os bancos utilizam estratégias diferentes para organizar seu atendimento on-line. Alguns bancos menores utilizam seus atendentes de call center para atenderem os chamados de Chat e telefone. O SunTrust mantém seu grupo de vendas on-line em uma unidade separada no seu call center de Orlando, Flórida. O Bank of America afirma que os vendedores on-line de cada seção do seu site passaram pelo mesmo treinamento dos vendedores das agências de tijolo e cimento. "Você não está em Chat com um atendente on-line, mas sim com um especialista do produto" diz Sanjay Gupta, executivo de e-commerce para pequenas empresas do Bank of America.

Oferecer uma atenção extra para os clientes on-line pode ser um grande diferencial para os bancos uma vez que estes clientes mantêm um saldo em suas contas 25% superior em relação aos clientes que utilizam as agências de tijolo e cimento, afirma Kevin Kohn, vice presidente executivo de marketing da LivePerson Inc.,.

BELL CANADA TRANSFORMA VISITANTES EM CLIENTES COM AS SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO ON-LINE DA LIVEPERSON

- eContactCenter se destaca em relação a outros canais de venda -

Por mais de 125 anos a Bell Canada tem fornecido serviços de conectividade a clientes residenciais e corporativos do Canadá.

Após estabelecer sua presença na Web em 1995, a Bell Canada traçou o objetivo de aumentar a usabilidade do seu website de forma a facilitar o processo de vendas dos seus produtos.

Como forma de alavancar suas vendas on-line, a Bell Canada implementou os serviços da LivePerson para ajudá-los a gerenciar e influenciar ativamente suas vendas on-line.

O DESAFIO

Antes de implementar os serviços da LivePerson, a Bell Canadá vendia seus produtos e serviços por meio de seus agentes de telemarketing. Os visitantes do site podiam visualizar as informações e produtos mas não podiam efetuar uma compra on-line. A Bell Canadá queria permitir que seus visitantes pudessem comprar seus produtos e serviços on-line, mas também queria gerenciar seu processo de vendas e atingir resultados similares aos atingidos pelo seu serviço de telemarketing.

RESULTADOS

- Mais de 10% dos visitantes corporativos convidados a receberem a visita de um consultor de vendas, aceitam o convite.
- O eContactCenter supera os outros canais de venda em relação ao índice de eficiência de vendas.
- Aumento na produtividade dos atendentes que podem atender a mais de um cliente simultaneamente.
- As vendas via Chat representam um valor considerável uma vez que o contato on-line permite que os atendentes ofereçam produtos adicionais ou complementares de acordo com a necessidade de cada cliente.
- Redução do ciclo de vendas

“Após investirmos em divulgação para atrairmos potenciais clientes ao site da Bell Canada, nós queríamos utilizar a Web para alavancar nossas vendas aproveitando as visitas em nosso site. A LivePerson proporcionou aos nossos agentes de vendas as ferramentas para alcançar nossos principais visitantes enquanto ainda estavam em nosso site, aumentando nosso faturamento e o nosso índice de eficiência em vendas.”

**Christine Mead, Associate
Director, Bell Canada**

LIVEperson

Interações on-line orquestradas

VANTAGENS

VANTAGENS DO ATENDIMENTO ONLINE VIA CHAT

- Oferece ao cliente um canal gratuito de contato imediato a um baixo custo para a empresa;
- Custo fixo de comunicação com o cliente - o custo é o mesmo independente do número de atendimentos efetuados;
- É mais pessoal que o contato por email;
- Menos formal que o contato por telefone;
- Permite mais tempo para os clientes formularem suas perguntas;
- É um canal natural de comunicação em ambiente Web - A atual geração online está crescendo utilizando a troca de mensagens por texto como a principal forma de contato na Internet (Instant messengers, blogs, emails, sites de relacionamento e etc..);
- O cliente pode receber uma cópia do chat por email - Suporte tecnico: diminui o índice de chamadas para problemas recorrentes - Vendas e Atendimento: o cliente tem a segurança de possuir uma cópia do que foi combinado via chat;
- Aumenta o índice de confiança do visitante em relação à empresa online;
- É a forma mais imediata de atender o cliente enquanto ele ainda está em seu site;
- A LivePerson possui tecnologias que permitem identificar potenciais compradores ou clientes que precisam de ajuda e enviar um convite de contato aumentando a taxa de conversão e satisfação do cliente.
- Aumenta a produtividade dos atendentes que podem atender a múltiplos visitantes simultaneamente;
- Permite colher informações importantes sobre o perfil do visitante durante o contato e nos formulários antes e depois do chat;
- O cliente normalmente espera menos tempo para ser atendido em relação aos contatos telefônicos com a empresa;
- A "percepção de espera" do cliente é bastante reduzida em relação ao atendimento por telefone e email;
- Por oferecer várias opções de atendimento a empresa confirma o comprometimento em atender seus clientes;

“Cada vez mais as empresas estão percebendo os benefícios do atendimento e suporte em tempo real como diferenciais estratégicos”

**Robert LoCascio - CEO
LivePerson**

GERENCIAMENTO DE EMAILS E TICKETS

- Templates de mensagens padronizam o contato via email independente do perfil do atendente. Vários tipos de templates podem ser criadas;
- Respostas pré-definidas permitem maior agilidade, reduzem o tempo de resposta e apresentam uma ortografia correta;
- Roteamento automático baseado em regras - Direcione mensagens automaticamente para o atendente e/ou departamento mais adequado;
- Protocolos de contato (Tickets) são gerados para acompanhamento, controle e consulta das interações;
- Interface unificada permite o gerenciamento e utilização de todos os canais de contato online em somente um lugar ;
- O histórico unificado armazena os contatos via chat, email, anotações de contatos telefônicos, comentários dos atendentes e contatos click-to-call;
- O agendamento de tarefas permite o agendamento de follow ups, classificação dos atendimentos como resolvido, com pendências internas ou com pendências externas;
- Workflow - transfira os tickets para outros departamentos e/ou atendentes;
- Histórico de Tickets - Consulte todos os tickets que já foram iniciados por um cliente específico;
- Histórico de Ações - Todas as ações incidentes sobre um ticket são gravadas. Ex.: Ticket transferido pelo atendente “X” para o atendente “Y” - Ticket enviado para a lixeira pelo atendente “Z”;
- Filtro de Busca - permite a busca tickets que estão em aberto, resolvidos, na fila de um departamento, na lixeira e etc;

“Sessenta por cento dos varejistas obtém maior lucro dos clientes que utilizam vários canais de comunicação em relação aos clientes que utilizam apenas um canal para se comunicar e, em média, os clientes multi-canal são 20 a 25 por cento mais lucrativos.”

Aberdeen Group

The screenshot shows the LivePerson interface for managing a ticket. The ticket ID is LTK15204070775X and the subject is 'Contato LivePerson [Contato: Fabio - Havaianas]'. The interface includes a 'Templates' dropdown menu and a 'Histórico do Ticket' table.

Time Stamp	Type	Details
Mon, Apr 28, 2008 9:51 AM	Outgoing Message	A new outgoing message was added by 'Paulo'. Status: Not Started
Mon, Apr 28, 2008 9:45 AM	Outgoing Message	A new outgoing message was added by 'Paulo'. Status: Not Started
Fri, Apr 25, 2008 1:05 PM	Incoming Message	A new incoming message was received.
Fri, Apr 25, 2008 10:45 AM	Outgoing Message	A new outgoing message was added by 'Paulo'. Status: Not Started
Thu, Apr 24, 2008 4:17 PM	Chat	A new chat was handled by 'Paulo'
Thu, Apr 24, 2008 4:14 PM	Note	A new note was added by 'Paulo'

VANTAGENS DO AUTO-ATENDIMENTO (FAQ'S)

- Reduz o número de contatos telefônicos, emails e chats - Respostas mais comuns podem ser respondidas sem a necessidade de interação com os atendentes;
- Oferece informações 24 horas por dia que podem ser pesquisadas utilizando uma poderosa ferramenta de busca;
- Mais uma opção de atendimento ao cliente;
- Permite organizar as informações em categorias e produtos;
- Oferece escalonamento para o atendimento via Chat ou E-mail caso a resposta não resolva o problema do visitante;
- Baixo custo de implementação e utilização;
- Interface gráfica permite publicar perguntas e respostas em tempo real no site;
- A base de conhecimento do sistema de FAQ'S é integrada ao console de atendimento e pode ser utilizada pelos atendentes como respostas prontas;
- Os atendentes são capazes de monitorar a pesquisa dos clientes na seção de FAQ'S sabendo suas dúvidas antes mesmo deles solicitarem atendimento;

“Sessenta por cento dos varejistas obtém maior lucro dos clientes que utilizam vários canais de comunicação em relação aos clientes que utilizam apenas um canal para se comunicar e, em média, os clientes multi-canal são 20 a 25 por cento mais lucrativos.”

Aberdeen Group

Cientes LivePerson
utilizando o sistema de
Auto-Atendimento (FAQs)

https://server.iad.liveperson.net - LivePerson Secure Email and FAQs - Mozilla Firefox

AA Credit Union

Search Search

Category: All

Browse categories

To browse through the knowledge base, click the appropriate category link below. Or review the top Knowledge Base resources listed [below](#)

AA Credit Union General Questions
[AA Separation](#), [ATM/VISA Check Card Questions](#),
[Call-24](#), [Check 21](#), [Contact Us](#), [Credit Education](#),
[Direct Deposit](#), [General Questions](#), [Payroll Deduction](#), [Stop Payments](#), [Titles Department](#),
[Trust Accounts](#)

AAFCU Financial Services
[College 529 Savings Plans](#), [General Questions](#),
[Services](#)

Contact Us
[CUAccess](#)
[Bill Payment](#), [Enhanced Login Security](#),
[Enrollment](#), [Fees](#), [Troubleshooting](#)

Downloads
[General Inquiries](#)
Individual Retirement Account (IRA)
[IRA General Questions](#)

Loan Questions
[General Loan Questions](#), [How to apply](#), [Refinance](#)

Mortgage
[Escrow](#)

Most Requested Items

Resource	Article Name
	Wire Transfer Forms
	New Membership Application & Account Modification Form
	ACH Change Form
	Agreement to REMOVE funds from another institution
	How do I send a wire transfer?
	On Us Transfer
	What is AA Credit Union's routing number?
	Agreement to SEND funds to another institution
	How do I transfer money from the CU to another bank?
	Can I send a deposit by mail?

[Back to Top](#)

[next page >](#)

United States [Worldwide](#) [About Intel](#) [Press Room](#) [Contact Us](#)

[Products](#) [Technology & Research](#) [Resource Centers](#) [Support & Downloads](#) [Where to Buy](#)

About Intel
[Intel in Your Community](#)
[Corporate Responsibility](#)
[Press Room](#)
[Investor Relations](#)
[Intel Capital](#)
[Jobs at Intel](#)

Frequently Asked Company Questions

[Home](#) > [About Intel](#) > [Corporate Overview](#) > [Company FAQs](#)

Perform a Keyword Search

Other Support Options

[Need Technical Product Support?](#)

Most Popular Documents

- [How do I contact Intel?](#)
- [Where can I find an Intel organizational \(org\) chart?](#)
- [Where can I obtain technical product assistance for my Intel product?](#)
- [Can I use Intel's logo?](#)
- [Where can I find Hotspot FAQs?](#)

VANTAGENS DO ATENDIMENTO CLICK-TO-TALK

- Elimine a distância entre o seu site e o atendimento telefônico - O atendente, enquanto fala ao telefone, pode ver em tempo real o conteúdo da página em que o visitante se encontra, de onde ele veio, por onde passou e etc..;
- Fim das esperas ao telefone - Como o atendente é quem liga para o visitante, o visitante é atendido imediatamente assim que atende ao telefone;
- Contatos telefônicos a um baixo custo - Por utilizar a tecnologia VoIP, as ligações são mais baratas. Se o cliente possuir equipamento de voz e áudio em seu micro, a ligação é totalmente gratuita para ambas as partes;
- Roteamento Imediato - Direcione as ligações para os departamentos responsáveis por cada área do site - Seu cliente será atendido pela pessoa certa imediatamente;
- Escalonamento entre canais - Surgiu a necessidade de ligar para o cliente a fim de complementar o atendimento via Chat ou Email? Inicie a chamada à partir do console de atendimento - O histórico registrará a chamada juntamente com as outras interações em um único lugar;
- O cliente gostaria de um contato com sua empresa mas ele está ocupado no momento? Ele poderá agendar a ligação telefônica.
- O visitante que requisitar um chamado saberá sua posição na fila de espera e o tempo estimado para atendimento, enquanto ele aguarda, ele estará livre para efetuar outras tarefas;
- A "percepção de espera" do cliente é bastante reduzida em relação ao atendimento por telefone convencional e email;

“Sessenta por cento dos varejistas obtém maior lucro dos clientes que utilizam vários canais de comunicação em relação aos clientes que utilizam apenas um canal para se comunicar e, em média, os clientes multi-canal são 20 a 25 por cento mais lucrativos.”

Aberdeen Group

Monday, August 21, 2006

NASDAQ DAILY REPORT
Market Intelligence Desk

Click-to-Talk - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

CLICK HERE to speak with Michael Del Grosso, your NASDAQ MID Director, now

Talk with your MID Director NOW!

Your Country: United States [1]

Your Phone: 11 3214-5678

U.S. users enter 10-digit number

Call Me Now!

Hours of Operation: M-F 8:30am to 6:00pm ET

Powered by LivePerson

Net Change	%Change
10.02	-10.03 -0.99%
20.00	-10.47 -1.04%
41.93	-30.54 -0.35%
27.75	-4.55 -0.95%
14.52	-7.18 -1.01%
13.61	-2.75 -0.39%
17.30	12.80 0.24%
20.04	-126.04 -0.85%
32.71	-0.38 -1.15%

TYR %Chg 1 Mo Avg Daily Vol

-15.84% 2,828,468

8.38% 5,319,852

10.21% 9.62% 23.58% 33.61% 3,029,815

1.47% 8.69% 23.70% 14.68% 1,245,860

Clientes LivePerson utilizando o sistema Click-to-Talk

Thank you.

Bell

Connecting your Call...

Cancel Callback

We respect your privacy and will keep your personal information completely confidential as stated in our [Privacy Policy](#).

Powered by LivePerson

LIVEperson

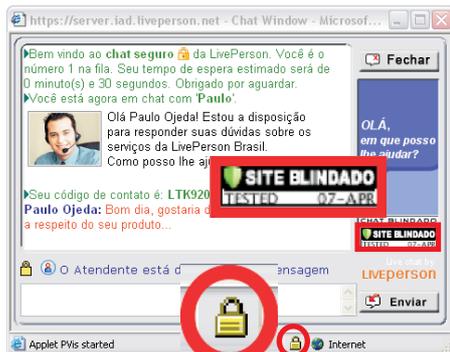
Interações on-line orquestradas

CHAT E CLICK-TO-TALK

SEGURANÇA

🔒 Seus clientes terão certeza que a comunicação com sua empresa está sendo tratada em um ambiente seguro 🔒

- Os servidores da Liveperson são testados e certificados diariamente para passar nos rigorosos testes de segurança exigidos pelos **Padrões de Segurança de Dados da Payment Card Industry (PCI)**: Visa CISP e AIS, Mastercard SDP e American Express DSS.
- Servidores com Certificado de Segurança **SAS75** pela KPMG
- Interações de Chat e Click-to-Talk criptografadas - **SSL128bits** - Certificado pela VeriSign
- Servidores monitorados diariamente pela **HackerSafe/Site Blindado**



Janela de Chat



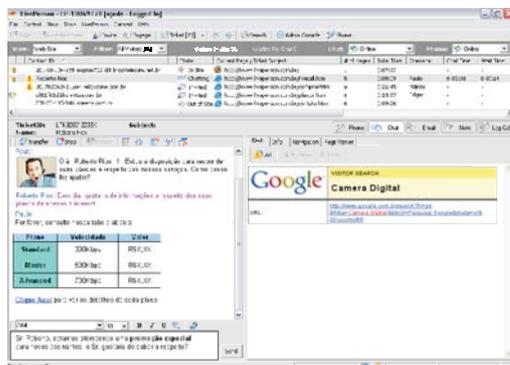
Janela de Click-to-Talk

Certificações de Segurança



MONITORAMENTO, ALERTAS E CONVITES

Console de Atendimento



Monitoramento do Site em Tempo Real

Contact ID	State	Current Page / Ticket Subject	# of pages	Total Time	Operator	Chat Time	Wait Time
201-10-104-185.mgarn702.dsl.br@telecom.net.br	In Site	http://www.liveperson.com.br/	1	0:07:27	-	-	-
Roberto Rios	Chatting	http://www.liveperson.com.br/livecall.htm	5	0:05:09	Paulo	0:02:38	0:00:14
20178206242.oster.veloczone.com.br	Invited	http://www.liveperson.com.br/contato.htm	9	0:21:45	Márcio	-	-
09131616@virtuos.com.br	Invited	http://www.liveperson.com.br/plano.htm	4	0:13:57	Edgar	-	-
201-28-115-146.speedy.com.br	Out of Site	http://www.liveperson.com.br/contato.htm	6	0:09:26	-	-	-

Saiba:

- Se o visitante possui histórico de chat que pode ser consultado em tempo real (sem necessidade de interação)
- Data da última visita e do último Chat
- Quais e quantas páginas estão sendo visitadas e em que ordem (identifique a comparação entre diferentes produtos)
- Visualize em tempo real o conteúdo das páginas visitadas (Page Viewer)
- Identifique a região do país em que o cliente se encontra
- Monitore as consultas ao Auto-Atendimento (FAQs)

Identifique Compradores em Potencial

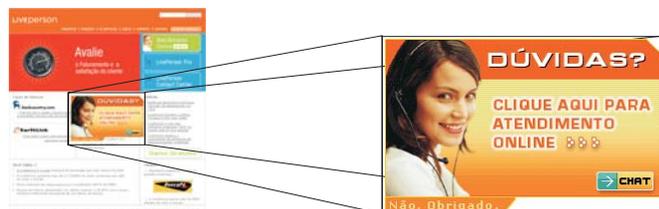
Receba alertas 🚨 relacionados ao comportamento dos seus visitantes no site:

- Saiba em tempo real qual ferramenta de busca e palavras chave foram utilizadas pelos seus clientes;
- Qual campanha de email ou banners ele clicou para chegar ao seu site; (Monitoramento de Campanhas de Marketing On-line)
- Se ele passou pelo carrinho de compras, página de cadastro e etc..
- Vários outros tipos de Alertas podem ser configurados para serem disparados de acordo com o comportamento dos seus visitantes no site.

	VISITOR SEARCH: Camera Digital
URL:	http://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&q=Camera Digital&btnG=Pesquisa Google&meta=cr%3DcountryBR

Ofereça Contato

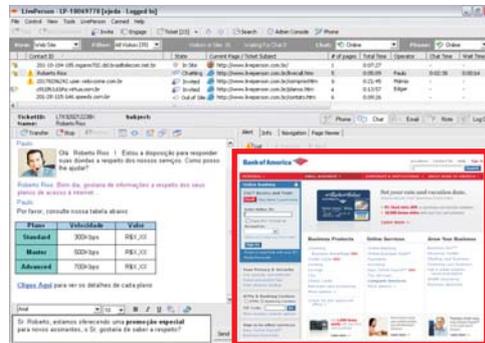
- Envie Convites de Chat ou de Click-to-Talk para os visitantes com perfil de compradores.
- Consumidores que entram em Chat são 3 vezes mais propensos a efeturem compras.
- Envie convites automáticos para os visitantes que entram na área de Fale Conosco do site, antecipando suas ações e possibilitando a resolução de suas dúvidas em tempo real, aumentando seu índice de satisfação.
- Aumente a produtividade dos seus atendentes on-line e a taxa de conversão do seu site.



PAGE VIEWER

Veja seu site através dos olhos dos seus visitantes

- Acompanhe seus clientes enquanto eles procuram por informações, comparam produtos ou inserem itens em seus carrinhos de compras;
- Entenda o contexto e a natureza das dúvidas de seus visitantes quando eles procurarem por ajuda;
- Não é necessário que seus visitantes estejam em chat para visualizar o conteúdo das páginas, basta que eles estejam em seu site;
- Acompanhe a navegação de um visitante em particular ou de todos os visitantes. Esta função não requer nenhum download ou plugin por parte do visitante;
- Identifique o que seus visitantes estão procurando em seu site e convide-os para um Chat.
- Seguro: Não funciona em páginas protegidas por login e senha.
- **Funciona durante sessões de Chat e Click-to-Talk.**

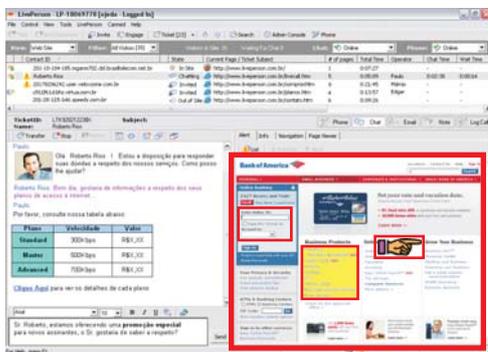


Console de Atendimento

CO-BROWSE (NAVEGAÇÃO COLABORATIVA)

Ofereça assistência colaborativa aos visitantes do seu site quando eles precisarem

- Transparente para seus clientes. Não é necessário o download de softwares adicionais e não torna a navegação lenta;
- Funciona em todas as páginas que possuem o código de monitoramento da LivePerson, incluindo SSL e páginas protegidas por login.
- Pode depender de permissão do cliente: Atendentes podem ter que pedir permissão do cliente antes de iniciar uma sessão colaborativa;
- Seguro: Esconda campos importantes dos seus atendentes, ex.: o campo dos números de um cartão de crédito.
- **Funciona durante sessões de Chat e Click-to-Talk.**



Console de Atendimento

- Aponte  links, informações, imagens e campos de formulário na tela do seu cliente durante uma sessão de chat;
- **Destaque trechos de texto** na página do seu site durante o chat para que seu cliente encontre as informações rapidamente;
- Navegue para seus clientes clicando nos mesmos links das páginas que eles estão visitando ou digite uma URL para que a página abra em seus micros;
- Auxilie seus clientes no preenchimento de formulários Login: mail@server.com.br e confirme se todos os campos estão preenchidos adequadamente antes de solicitar o envio das informações.

PUSH PAGE E RESPOSTAS PRÉ-DEFINIDAS

- Função Push Page - permite abrir qualquer página web no micro do cliente. (**Funciona durante sessões de Chat e Click-to-Talk**)
- Respostas pré-definidas permitem mais agilidade no atendimento a múltiplos clientes simultaneamente pois economiza tempo de digitação, garante uma ortografia correta, informações precisas e rápidas.
- As respostas pré-definidas podem ser apresentadas no formato de texto puro, em estruturas html, exibir imagens e links e ainda podem ser associadas à função Push Page.

Resposta em HTML



Resposta em Texto Puro



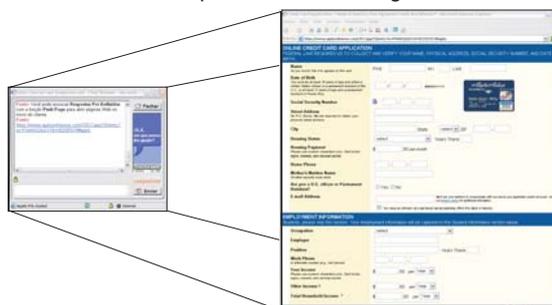
Resposta em FLASH



Exibição de Imagens



Resposta com Push Page

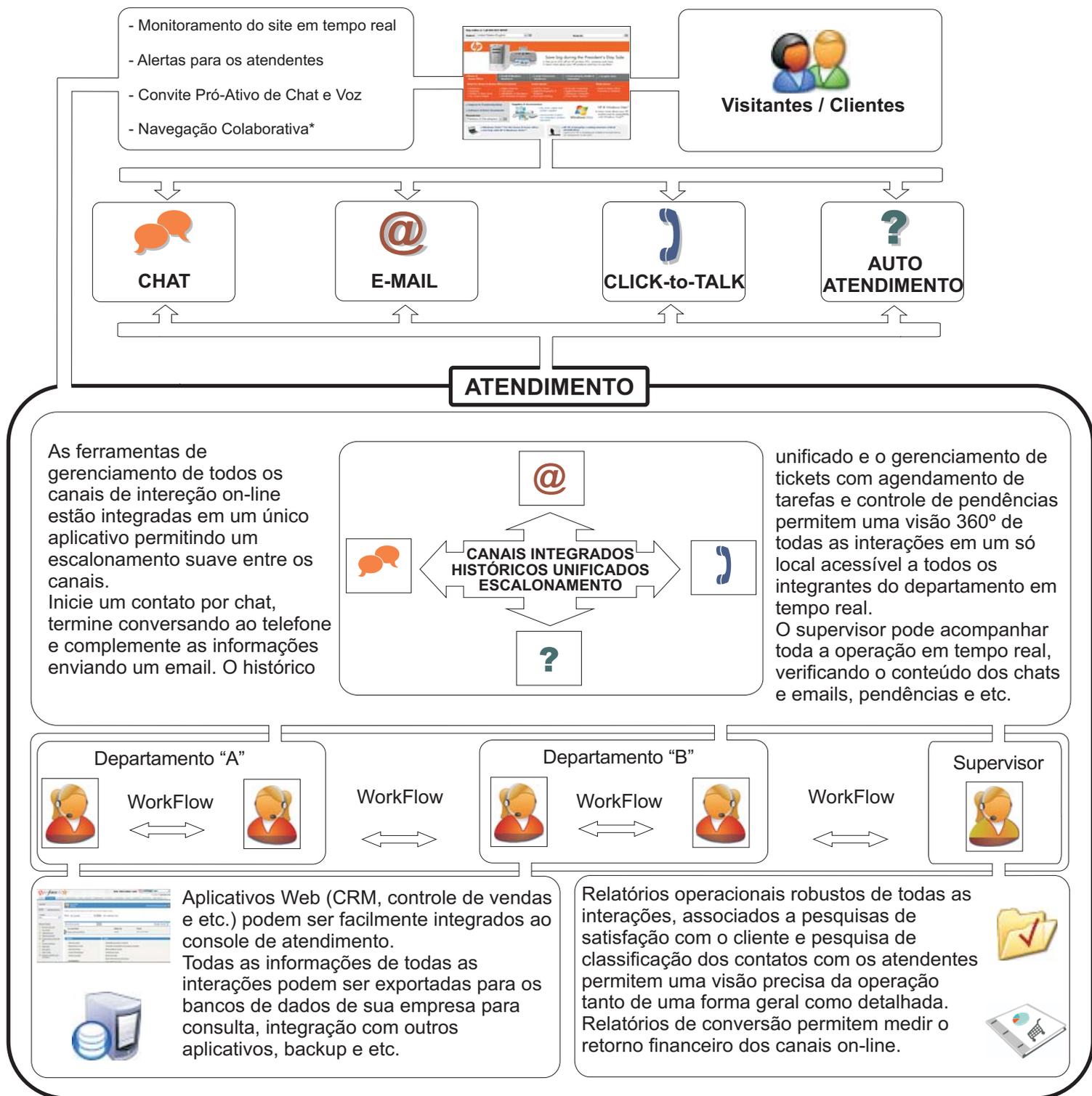


LIVEperson

Interações on-line orquestradas

LIVEPERSON CONTACT CENTER
CHAT - CLICK-to-TALK - EMAIL - AUTO ATENDIMENTO

LivePerson Contact Center - Visão Geral



Mesmo antes da interação, o atendente recebe valiosas informações sobre o comportamento do visitante no site. É possível, por exemplo, saber quais palavras chave foram utilizadas em ferramentas de busca e enviar um convite de Chat ou Click-to-Talk para o potencial comprador. O atendente é capaz de visualizar em tempo real o conteúdo das páginas em que o visitante se encontra - como por exemplo o carrinho de compras. Durante o atendimento é possível abrir uma página no micro do cliente ou iniciar uma navegação colaborativa que permite apontar informações na tela do cliente, marcar trechos de texto e preencher formulários para o cliente.

* Navegação Colaborativa somente disponível em atendimentos por Chat e Click-to-Talk

LIVEperson

Interações on-line orquestradas

IMPLEMENTAÇÃO

IMPLEMENTAÇÕES NO SITE

Todas as implementações no site são totalmente personalizáveis para permitir total integração com o Webdesign e Branding da empresa.

Botões de Chat



As imagens são dinamicamente trocadas no site refletindo, em tempo real, o status de disponibilidade do Atendimento.

Links de Texto

[Clique Aqui Para Atendimento Online Via Chat](#)

Links em formato de Texto permitem o início de um contato via Chat. É possível combinar implementações em uma mesma página como por exemplo: Botão de chat no cabeçalho da página e link de texto no rodapé.

Chat Box



Permite ao visitante iniciar o contato informando antecipadamente a sua dúvida. Também reflete, em tempo real, o status de disponibilidade do Atendimento.

Vídeo (em breve)



O cliente LivePerson poderá criar um video apresentando um produto ou oferecendo ajuda aos visitantes. Ao clicar no personagem do vídeo, o visitante inicia um chat com os atendentes do site

INTERFACES DE CONTATO COM DOS VISITANTES

As interfaces de contato com os visitantes oferecem personalizações flexíveis em relação a cores, tamanhos, formulários, texto e branding permitindo uma integração com o Webdesign do site.

Janela antes do Chat



Permite a captura de dados de contato do visitante, a captura de qualquer outro tipo de informação relevante para facilitar o atendimento e o roteamento da chamada para o departamento mais Adequado.

Pesquisa de Satisfação depois do Chat



Apresenta um formulário de classificação do atendimento por parte do visitante. Permite manter um controle de qualidade do atendimento além de capturar outras informações importantes como por exemplo: intenções de compra, comentários e etc...

Janela de Chat



Permite o contato com o atendente do site via mensagens no formato de texto. O atendente pode apresentar imagens, tabelas, links e etc...

Janela de Mensagem Offline (chat indisponível)



Oferece um formulário de E-mail quando o atendimento via chat não está disponível. Pode ser utilizada também para informar o horário de atendimento e oferecer links para a área de auto-atendimento (FAQ's) ou para outros formulários de email.

LIVEperson

Interações on-line orquestradas

CONTATO

LIVEperson

PAULO OJEDA

LivePerson Brasil - Rua Gaspar A. Quiles 385 1º Andar Centro - Loanda - Paraná - Brasil
Tel: +55 44 3425-2242 www.liveperson.com.br contato@liveperson.com.br