

Live-Chat für den Shop - Interview mit Timoor Taufig von Userlike (Partnerangebot)

✘ Userlike ist eine Live-Chat-Software für Websites, die Produkte und Dienstleistungen anbieten, insbesondere serviceorientierte Online-Shops. Mit nur einem Klick kann der Website-Besucher mit einem Mitarbeiter des Kundenservice chatten und durch den Online-Shop begleitet und beraten werden. Userlike hilft die Konversionsrate und Kundenzufriedenheit zu steigern.

Erfahren Sie im Interview mit Timoor Taufig mehr zum Thema.

Was sind die Highlights Ihrer Lösung?

Userlike kann in jede Website und jeden Online-Shop in wenigen Minuten eingebunden werden. Es kann flexibel vom PC, Tablet, oder Smartphone gechattet werden. Der Website-Betreiber kann sehen, was sich die Besucher anschauen und kann so eine zielgenaue Beratung über den Chat anbieten. Die Website-Besucher können automatisch zu einem Chat eingeladen werden, sodass der Kreis der potentiellen Kunden durch mehr Interaktion und Betreuung erweitert wird.

Der Browser des Kunden kann auf Produktseiten geleitet werden und der Online-Shop-Betreiber sieht, was er im Warenkorb hat. Userlike ist für kleine wie große Kundenservice-Teams geeignet: Durch bestimmte Team-Funktionalitäten können auch große Callcenter-Teams mit Userlike ausgestattet werden, um Website-Besucher verschiedener Unternehmen zu assistieren.

Welche Preismodelle bieten Sie an?

Für unsere kleinen und mittleren Kunden bieten wir drei Standardprodukte an, die bei 29€ (zzgl. MwSt) beginnen. Diese Produkte unterscheiden sich hauptsächlich in der Anzahl der Mitarbeiter, die gleichzeitig mit den Website-Besuchern chatten können.

Größeren Kunden bieten wir gerne individuelle Pakete mit White-Label-Design, Beratung und High-Priority-Support an.

Seit wann bieten Sie Ihre Lösung an?

Wir bieten Userlike seit einem Jahr an. Die Live-Chat-Lösung wird ausgesprochen positiv von Online-Shops aufgenommen. Wir bedienen bereits über 1500 Websites mit Userlike Live-Chat. Ich habe selbst einen Online-Shop geführt und war begeistert, als ich mal eine einfachere Variante des Chats auf meiner Seite ausprobierte.

Ich war überwältigt von dem Ergebnis: Ungefähr 70% der Chats endeten in einem Kaufabschluss. Daher haben wir dann ein Live-Chat-Produkt gebaut, das genau auf die Bedürfnisse von Online-Shops zugeschnitten ist.

Gibt es bereits Schnittstellen zu Shoplösungen?

Von Anfang an haben wir Userlike mit Fokus auf den E-Commerce entwickelt. Bei jeder Funktion fragen wir uns, ob es einen Online-Händler weiterbringen wird oder nicht. Um einen einfachen Start für unsere Kunden zu ermöglichen, bieten wir Plugins für alle bekannten Shop-Softwares: Shopware, xtCommerce, Magento, PrestaShop, Shopify.

Gibt es bereits andere für Shopbetreiber relevante Schnittstellen?

Userlike soll optimal in den vorhandenen Workflow der Unternehmen integriert werden. Aus diesem Grund bieten wir neben unserer API auch Integrationen mit bekannten CRM-Softwares an, unter anderem Salesforce, Zendesk, CentralstationCRM, Highrise, SugarCRM und einigen mehr. Außerdem kooperieren wir mit Anbietern für Live-Browser-Sharing und bieten hier eine Schnittstelle an.

Welche Rolle spielt das Thema Sicherheit in Ihrer Lösung?

Sicherheit ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal von Userlike. Die Chat-Verbindungen werden doppelt SSL-verschlüsselt und wir hosten ausschließlich auf unseren Servern in Deutschland. Unseren

Kunden geben wir die Möglichkeit, Live-Chat sicher und vertrauensvoll einzusetzen.

Als Autorisierter Trusted Shops Partner haben wir eine Option entwickelt, mit der unsere Nutzer nicht direkt personenbezogene Daten der Website-Besucher aufnehmen. Wie Sie vielleicht merken: Datenschutz wird bei uns sehr ernst genommen.

Welches sind Ihre Top-Referenzshops?

Notebooksbilliger.de, NetDental.de, Styleserver.de, vs-elektro.net. Weitere Websites mit Userlike: Teamviewer, Friendsurance, Profitbricks, RapidMail.

Sind Sie schon international aufgestellt?

Von Anfang an wird Userlike international angeboten: Unser Nutzer kommen von allen Teilen der Erde. Die meisten Kunden kommen aus Deutschland, UK, Niederlanden, Polen und den USA. Unsere Website ist bald in 4 Sprachen verfügbar und Userlike selbst kann in über 15 Sprachen verwendet werden.

Das ist perfekt für große Online-Shops, die Ihre Produkte international anbieten und mehrsprachigen Support bieten. Zum Beispiel können dann Chats über das englische Chat-Fenster an den Englischsprachigen Kundenservice geleitet werden und deutsche Anfragen landen ausschließlich beim deutschsprachigen Team.

Wo liegen Ihre Stärken?

Userlike ist eine ausgereifte Live-Chat-Software, die man hürdenlos in die eigene Website integrieren kann. Mit fairen Preisen bieten wir Online-Händlern ein Kommunikations-Werkzeug, das bei der Senkung der Support-Kosten hilft, während man gleichzeitig einen weiteren Kreis an Interessenten erreicht. Mit Userlike holt man die Website-Besucher ab, die ohne diesen Live-Chat, keinen Abschluss machen würden. Userlike ist höchst skalierbar und wird für den Website-Inhaber gehostet.

Des Weiteren verbindet Userlike seinen Live-Chat mit den besten Co-Browsing-Funktionen: Man sieht, auf welcher Produktseite der Kunde ist, kann ihn durch den Shop leiten und ihn währenddessen beraten. Userlike bietet moderne und individualisierbare Chat-Fenster, die sich nahtlos in die Online-Shops einfügen. Wir sind recht stolz auf unser modernes Design und legen großen Wert höchste Softwarequalität für unsere Kunden zu liefern.

Verraten Sie uns Ihren beruflichen Werdegang?

Ich habe in Köln und Istanbul BWL studiert, habe zwei E-Commerce Startups geleitet bis ich mit unserem heutigen CTO David Voswinkel Userlike gründete.

Xing Profil von Timoor Taufiq.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?

Ich informiere mich regelmäßig hier im Shopbetreiber-Blog und bei ExcitingCommerce. Gelegentlich schaue ich auch bei Etailment und Internetworld Business.