

# Starke Nachfrage für Live Help Funktionen im E-Commerce

*Vorteile für Online-Vertrieb, Kundenzufriedenheit und Service-Effizienz*

**Frankfurt, 01. Juni 2010** – ATG (Art Technology Group), führender Anbieter von e-Commerce-Software und plattformunabhängigen Optimierungslösungen, verkündet ein stark gewachsenes Interesse an Cross-Channel-Lösungen für den E-Commerce, wie ATG Live Help. Mit dem Ziel die Kundenzufriedenheit und die Konversionsrate zu steigern, bietet die Lösung Kunden im Online-Shop sofortige Hilfe via Telefon, Chat- oder E-Mail-Diensten, genauso wie dieser es wünscht. In den letzten Monaten haben namhafte Unternehmen und Marken ihr Online Angebot um Live Help erweitert; darunter Deutsche Bank, General Motors und United Airlines.

Mit der jüngsten Erweiterung des Kundenstammes optimiert ATG Live Help zwei Milliarden Webseitenbesuche pro Jahr – und das auf über 1.000 der weltweit führenden E-Commerce-Seiten.

Unternehmen, die in den letzten Monaten ihr Angebot um ATG Live Help erweitert haben, sind unter anderem:

- Deutsche Bank
- Charter Communications
- Orvis
- E\*TRADE FINANCIAL
- General Motors
- United Airlines
- 1-800-CONTACTS

„Der Erfolg von Live Help zeigt, dass Kundenservice Online mehr als ein einfaches Kontaktformular ist“, sagt Frank Lord, Vice President bei ATG EMEA. „Wenn Konsumenten online einkaufen, wollen sie deshalb nicht auf guten Kundenservice verzichten – egal ob guter Service für den Einzelnen nun per Mail, Chat oder am Telefon passiert. Und unsere Kunden profitieren dabei nicht nur von einer höheren Zufriedenheit der Webseitenbesucher. Durch die Click to Call und Click to Chat bzw. Mail Funktionen erhöht sich auch die Konversionsrate sowie die Effizienz der Servicemitarbeiter erheblich.“

## **Über ATG**

[ATG](#) (Nasdaq: ARTG) unterstützt die weltweit bekanntesten Brands in allen Fragen des Cross-Channel Online-Geschäfts. Die führende e-Commerce-Lösung setzt auf ein individuelles Kundenerlebnis durch Optimierung der Interaktionen im Web, Call Center, mobilen Endgeräten, Social Media, physikalischen Geschäften und weiteren Zielkanälen. Wenn es um hoch personalisierte, effiziente und wirkungsvolle E-Commerce-Seiten geht, stufen Analysten die ATG Commerce Suite unter den führenden Anwendungen ein. Darüber hinaus bietet ATG plattformneutrale Optimierungslösungen, wie [Live Help](#), [Lead Performance](#) und [Produkttempfehlungen](#), die sich leicht in beliebige Websites einbinden lassen, um die Zahl der Kaufabschlüsse zu erhöhen und die Abbruchrate zu reduzieren. Der Stammsitz des Unternehmens befindet sich in Cambridge (USA). Darüber hinaus verfügt das Unternehmen über weitere Standorte in den USA und Europa. Weitere Informationen sind unter <http://www.atg.com/> zu finden.

## **Pressekontakt**

Mireia Fontbernat  
ATG  
+44 (0)118 956 5032  
[mfontbernat@atg.com](mailto:mfontbernat@atg.com)  
<http://www.atg.com>

Gerrit Breustedt  
Hotwire  
+49 (0)69-25 66 93 45  
[gerrit.breustedt@hotwirepr.com](mailto:gerrit.breustedt@hotwirepr.com)