



eyeCall 

Nutzerhandbuch

# Willkommen bei eyeCall

Herzlich willkommen bei eyeCall!

Wir freuen uns sehr, Sie als Kunden begrüßen zu können.

Guter Vertrieb schafft es, Kunden zu begeistern und nachhaltig zu gewinnen. Mit eyeCall gelingt es Ihnen, klassischer Telefonakquise wieder neuen Schwung zu geben und so Ihre potenziellen Kunden zu überzeugen.

Bei der Entwicklung von eyeCall lag uns insbesondere eines am Herzen: eine benutzerfreundliche und möglichst intuitive Handhabung. Dieses Benutzerhandbuch soll Ihnen den Einstieg erleichtern. Es enthält alle wichtigen Informationen rund um die Einrichtung Ihres Profils bis hin zur konkreten Anwendung im Kundengespräch.

Sie klären Fragen gerne direkt?

Selbstverständlich freuen wir uns jederzeit über Ihren Anruf!

040 - 540 90 94 85

Ihr eyeCall-Team

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbereitung</b>	<b>S. 3</b>
• Account anlegen .....	S. 3
• Login.....	S. 3
• Profil anpassen .....	S. 4
• Neue Kunden anlegen.....	S. 5
o Wahl der Präsentationsform .....	S. 6
o eyeCall-Link .....	S. 7
<b>Mitarbeiterebene</b>	<b>S. 7</b>
• Kunden mit eyeCall kontaktieren.....	S. 8
o Vorbereitung des Streams .....	S. 8
o Beginn des Verkaufsgesprächs.....	S. 8
o Websitepräsentation.....	S. 9
o Screen-Sharing.....	S. 10
• Kundenübersicht .....	S. 11
<b>Kontakt</b>	<b>S. 11</b>

## Account anlegen

Um eyeCall für die Kundenkommunikation zu nutzen, benötigen Sie einen persönlichen Account. Diesen schalten wir für Sie und Ihre Kollegen auf Anfrage frei.

Sobald Sie registriert sind, erhalten Sie eine eyeCall-System-E-Mail von [info@eyecall.de](mailto:info@eyecall.de), in der Sie zur Bestätigung Ihrer Registrierung auf den vorhandenen Link klicken.

Anschließend öffnet sich ein neues Fenster in Ihrem Internetbrowser. Hier können Sie ein beliebiges Passwort wählen, welches Sie von nun an für die Anmeldung zu Ihrem Mitarbeiteraccount verwenden.

## Login

Sie gelangen nun zum allgemeinen Login-Bereich.

Künftige Anmeldungen erfolgen dann immer über [backoffice.eyecall.de](https://backoffice.eyecall.de)

Tragen Sie hier Ihre E-Mail-Adresse sowie Ihr Passwort ein und wählen Sie „ANMELDEN“.



The screenshot shows the login interface for eyeCall. At the top right is the eyeCall logo, which consists of the text 'eyeCall' in a blue sans-serif font and a blue speech bubble icon containing a white eye. Below the logo are two input fields: the first is labeled 'E-MAIL' and contains the placeholder text 'E-Mail'; the second is labeled 'PASSWORT' and contains the placeholder text 'Passwort'. Below these fields is a blue rounded rectangular button with the text 'ANMELDEN' in white. At the bottom of the form is a link that says 'Passwort vergessen?'.

## Profil anpassen

Nach dem Login können Sie Ihr Profil bearbeiten.  
Klicken Sie hierfür oben links auf das Symbol neben Ihrem Namen.

The screenshot displays the 'eyeCall' profile editing page for a sales employee. The interface includes a sidebar with a 'Logout' button and contact details for 'Beispiel Unternehmen'. The main content area is divided into sections: 'UNTERNEHMEN' (Company), 'PROFILBILD' (Profile Picture), 'LINKEDIN-LINK', 'XING-LINK', 'GESCHLECHT' (Gender), 'VORNAME' (First Name), 'NACHNAME' (Last Name), 'E-MAIL', 'TELEFON' (Phone), and 'ALTES PASSWORT' / 'NEUES PASSWORT' (Old/ New Password). A 'PASSWORT ZURÜCKSETZEN' (Reset Password) button is also present. A 'ÜBERNEHMEN' (Save) button is located in the top right corner. Numbered callouts indicate key actions: 1 points to the profile picture upload area, 2 points to the social media link fields, 3 points to the password reset button, and a question mark points to the user's name in the sidebar.

Nachfolgend finden Sie alle relevanten Informationen zu Ihrem Profil und können diese bei Bedarf ändern oder vervollständigen. Die einzelnen Schritte der Profilbearbeitung:

- 1 Laden Sie Ihr Profilbild hoch. Klicken Sie hierfür entweder auf „durchsuchen“ oder nutzen Sie die Drag-and-Drop Funktion. Bitte beachten Sie, dass die Formatvorlage quadratisch ist und jedes Bild automatisch anpasst wird. Wählen Sie also bereits zuvor Ihren gewünschten Ausschnitt im optimalen Verhältnis: 700 x 700 Pixel.
- 2 Ergänzen Sie Ihr Profil um Ihren persönlichen Xing- und/ oder LinkedIn-Account. Auf diese Weise hat Ihr Kunde im Anschluss an das Gespräch die Möglichkeit, Ihr Profil zu besuchen und sich unabhängig von eyeCall mit Ihnen zu vernetzen.
- 3 An dieser Stelle können Sie jederzeit Ihr altes Passwort durch ein neues ersetzen. Beachten Sie, dass Ihr Passwort mindestens sechs Zeichen umfassen muss.
- ! Um Ihre Änderungen zu speichern, klicken Sie unbedingt auf „ÜBERNEHMEN“.
- ? Hier finden Sie während der gesamten eyeCall-Nutzung die Kontaktdaten Ihres Ansprechpartners.

# Vorbereitung

## Neue Kunden Anlegen

Über einen Klick auf die Kundenebene in Ihrer linken Übersichtsleiste gelangen Sie zur allgemeinen Kundenübersicht. Hier finden Sie alle von Ihnen angelegten Kundenprofile. Mit einem Klick auf „+ KUNDE ANLEGEN“ gelangen Sie zur Maske, in der Sie einen neuen Kunden hinzufügen können.

1 Tragen Sie in die mit einem Punkt gekennzeichneten Pflichtfelder die Daten Ihres Kunden ein.

2 Hierzu zählt auch die gewünschte Kundenansprache, denn eyeCall generiert aus Geschlecht, Nachnamen und Kundenanrede eine Begrüßung auf der Landingpage. Diese ist für den Kunden zu Gesprächsbeginn sichtbar und kann an dieser Stelle bearbeitet werden (siehe S. 10).

3 Anschließend legen Sie die gewünschte **Präsentationsform** für Ihren anstehenden Kundenkontakt fest. Wählen Sie hierfür zwischen der einfachen **Websitepräsentation** und **Screen Sharing**. Mehr dazu auf der folgenden Seite.



# Vorbereitung

## Wahl der Präsentationsform

Legen Sie nun die Präsentationsform fest. Hierfür stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

### Websitepräsentation

Mit dieser Option können Sie Ihre reguläre Website präsentieren. Dabei begleiten Sie Ihren Kunden via Videostream durch Ihre Website.

### Screen-Sharing

Teilen Sie Ihren Bildschirm mit Ihrem Kunden. Auf diese Weise können Sie ihn live durch Dokumente, Präsentationen und Produktanimationen führen und so den Gesprächsverlauf bestimmen.

The screenshot shows the eyeCall interface with the following elements:

- Customer Sidebar (KUNDEN):** Includes the eyeCall logo, a customer profile for 'Beispiel Vertrie...' and 'Beispiel Unterneh...', and contact information: 'Haben Sie Fragen? Beispiel Unternehmen, beispiel@eyecall.de, 040 570 10 75 50'. A 'Logout' button is at the bottom.
- Form Fields:**
  - VORNAME: Input field with 'Vorname' placeholder.
  - NACHNAME: Input field with 'Beispiel' placeholder.
  - KUNDENANREDE: Text area with 'Guten Tag Herr Beispiel'.
  - WEBSITE URL: Input field with 'https://eyecall.de'.
- Präsentationseinstellungen (Presentation Settings):**
  - PRÄSENTATIONSART: 'Website und Screen Sharing'.
  - START MIT: Radio buttons for 'Website' (selected, 1) and 'Screen Sharing' (4).
  - WECHSEL ZU ANDEREM PRÄSENTATIONSMODUS MÖGLICH?: Radio buttons for 'Ja' (selected, 2) and 'Nein'.
- NOTIZEN (Notes):** A text area with a rich text editor toolbar (B, I, U, etc.).
- Buttons:** 'STREAM STARTEN' and 'KUNDENANSICHT' are visible in the top right area.

1

Legen Sie im ersten Schritt fest, mit welcher Präsentationsart Sie beginnen.

2

Wählen Sie nun, ob Sie im späteren Verlauf des Gesprächs die Präsentationsart wechseln wollen. Hiermit bleiben Sie hinsichtlich der Gesprächsentwicklung flexibel.

3

Option Websitepräsentation:

Die Website-URL stellt die Basis Ihres Verkaufsgesprächs dar. eyeCall legt sich wie eine Maske über die von Ihnen hinterlegte Website. Wichtig ist lediglich, dass die Website über ein SSL-Zertifikat verfügt.

4

Option Screen-Sharing:

Nutzen Sie hierfür die Browser Firefox oder Chrome. Um mit Chrome den Bildschirm zu teilen, fügen Sie einfach die kostenlose eyeCall Extension hinzu. Nach Anlegen Ihres ersten Kunden werden Sie automatisch dazu aufgefordert. Alternativ öffnen Sie folgenden [Link](#) und klicken anschließend auf „HINZUFÜGEN“. Starten Sie den Browser im Anschluss einmalig neu.

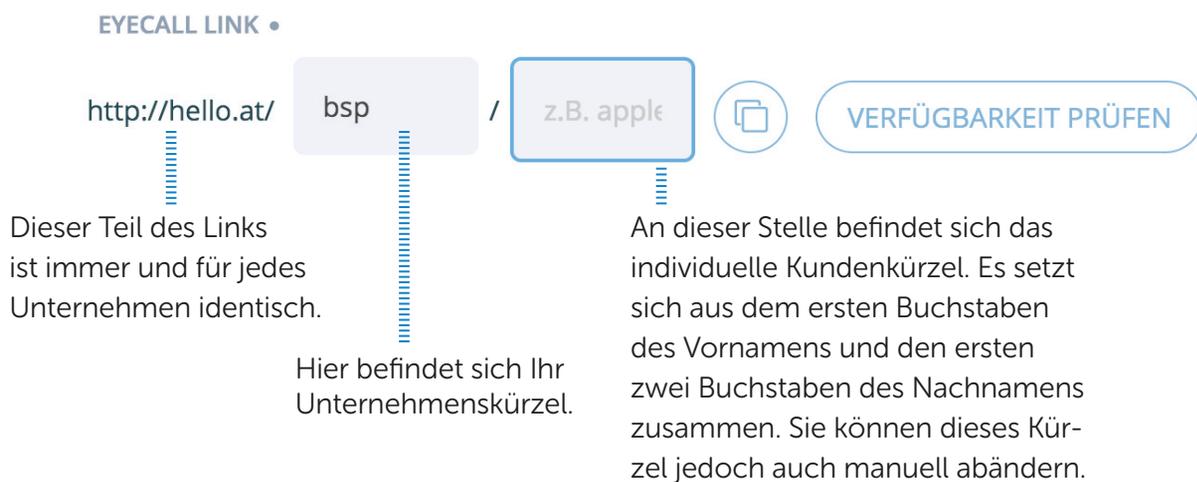
# Vorbereitung

## eye-Call-Link

5

Hier finden Sie den „eyeCall-Link“, der automatisch aus den hinterlegten Angaben generiert wird. Diesen stellen Sie Ihrem Kunden im Verkaufsgespräch zur Verfügung, um Ihm Zugang zu Ihrer Produktpräsentation zu gewähren.

Das Prinzip dieses Links ist ganz einfach:



6

Vergeben Sie einen eyeCall-Link nur an einen Kunden, um zu gewährleisten, dass ausschließlich dieser Zugang zu dem individuellen Verkaufsgespräch hat. Prüfen Sie daher auch die Verfügbarkeit des Links, die grünen Häkchen bestätigen diese.

7

Mit einem Klick auf „HINZUFÜGEN“ schließen Sie den Vorgang ab. Mehr bedarf es nicht, um Ihren ersten eyeCall zu starten.

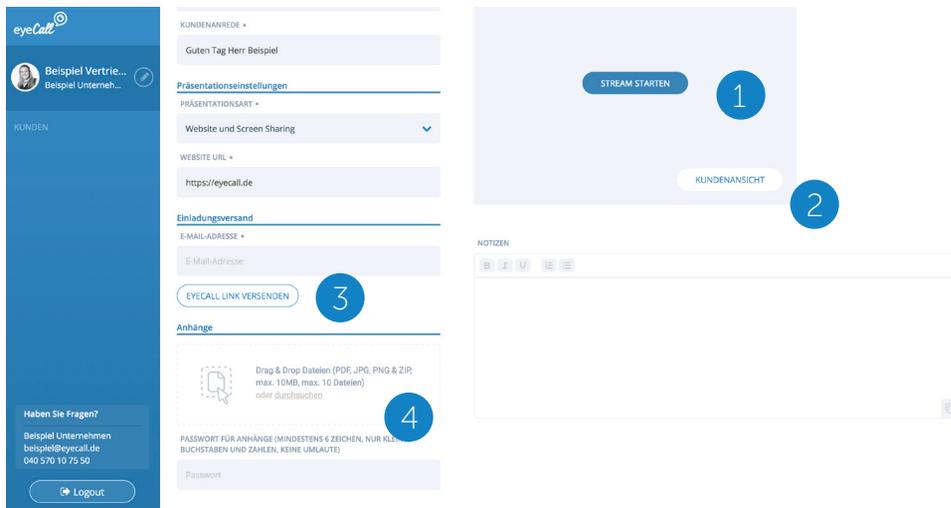
!

Ihren Kunden am Telefon bitten Sie später, „hello.at/Ihr Unternehmenskürzel“ einzugeben, das Kundenkürzel ist erst im darauf folgenden Schritt relevant (siehe S. 10).

# Anwendung

## Kunden mit eyeCall kontaktieren

### Vorbereitung des Streams



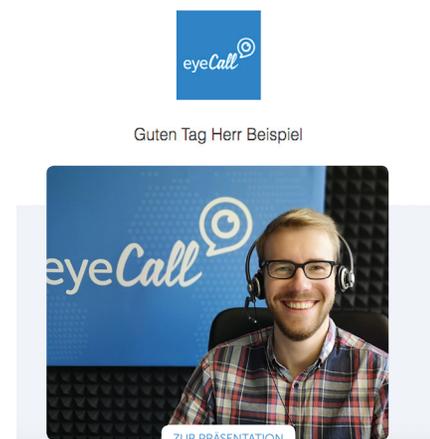
Um Ihren Kunden mit eyeCall zu kontaktieren, bedarf es einer kurzen, aber notwendigen Vorbereitung, die die Qualität und den Erfolg Ihres eyeCalls unterstützt:

- 1 Starten Sie den Videostream, um die Qualität Ihres Bildes zu überprüfen. Ein regelmäßiger und nicht zu starker Lichteinfall sowie ein ruhiger Hintergrund sind hier besonders wichtig, damit der Kunde Sie optimal sieht.
- 2 Über die „Kundenansicht“ können Sie in einem separaten Browserfenster verfolgen, was Ihr Kunde sieht, sobald Sie eyeCall starten.
- 3 Alternativ können Sie Ihrem Kunden den Link per Mail zusenden.
- 4 Stellen Sie Ihrem Kunden Dateien bereit, die er während des Gesprächs herunterladen kann. Fügen Sie die Datei hier ein und legen Sie ein Passwort für den Download fest. Nach dem Klick auf „Übernehmen“ kann Ihr Kunde die Datei herunterladen.

### Beginn des Verkaufsgesprächs

Kontaktieren Sie Ihren Kunden zunächst wie gewohnt mit einem normalen Anruf über das Telefon.

- a Bitten Sie ihn anschließend, den Internetbrowser (Chrome, Firefox) bei sich zu öffnen und den eyeCall- Link (hello.at/Ihr Unternehmenskürzel), ohne das individuelle Kundenkürzel am Ende einzugeben..
- b Ihr Kunde gelangt zur Landingpage und trägt das zuvor von Ihnen generierte, individuelle Kundenkürzel ein. Nach einem Klick auf „Gemeinsame Tour starten“, gelangt er zum Videostream.
- c Damit Ihr Kunde auf die Websiteansicht gelangt, bitten Sie ihn, auf „zur Präsentation“ zu klicken. Nun führen Sie ihn durch Ihre Produktwelt.



# Anwendung

## Websitepräsentation

Während Ihres Gespräches stehen Ihrem Kunden vier Funktionsbuttons zur Verfügung:



- 1 Hier können von Ihnen hinterlegte Dateien vom Kunden heruntergeladen werden.
- 2 Hier kann Ihr Kunde Informationen zu Ihrer Person, wie beispielsweise Telefonnummer oder Xing-Profil abrufen.
- 3 Mit diesem Button kann Ihr Kunde das Videofenster nach unten verschieben.
- 4 Durch Klick auf den Button wechselt Ihr Kunde zum Screen-Sharing. Falls Ihr Kunde diese Funktion ausführt bevor Sie ein zu teilendes Fenster ausgewählt haben, erscheint Ihr Videostream in Vollformat.

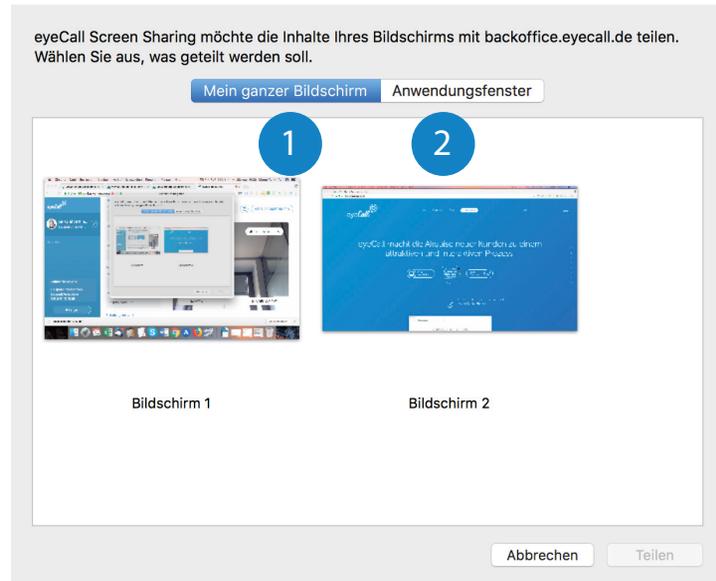


# Anwendung

## Screen-Sharing

Um Ihren Bildschirm mit Ihrem Kunden zu teilen, klicken Sie auf „Stream starten“. Danach öffnet sich ein Optionsfenster. Wählen Sie bei Chrome zwischen:

- 1 dem ganzen Bildschirm oder
  - 2 einem konkreten Anwendungsfenster,
- bei Firefox wählen Sie nur den zu teilenden Bildschirm aus.



Analog zur Websitepräsentation stehen Ihrem Kunden in diesem Präsentationsmodus drei Funktionen zur Verfügung:



- 1 Hier können von Ihnen hinterlegte Dokumente vom Kunden heruntergeladen werden.
- 2 Hier kann Ihr Kunde Informationen zu Ihrer Person, wie beispielsweise Name, Telefonnummer oder Xing-Profil abrufen.
- 3 Nachdem Sie „Bildschirm teilen deaktivieren“ geklickt haben, gelangt Ihr Kunde über diesen Button zur Websitepräsentation. Für den Fall, dass Sie sich ausschließlich für die Screen-Sharing-Variante entschieden haben, ist dieser nicht anklickbar.

## Kundenübersicht

Über einen Klick auf „Kunden“ gelangen Sie zum Überblick über Ihren Kundenstamm in eyeCall.

Kunden-Unternehmen	Vorname	Nachname	Erstelldatum
Beispiel Kunde		Beispiel	01.08.2018 (noch 63 Tage aktiv)
Beispiel Kunde 2		Beispiel	22.08.2018 (noch 83 Tage aktiv)

1

Über die Suchfelder kann gezielt nach dem zuständigen Vertriebsmitarbeiter, dem Unternehmen oder Nachnamen des Kunden gesucht werden.

2

Der Spalte „Erstelldatum“ kann zusätzlich entnommen werden, wie lange der Kunde noch in eyeCall registriert ist. Die maximale Dauer beträgt 83 Tage, verlängert sich allerdings beim erneuten Klicken auf „ÜBERNEHMEN“ im Kundenprofil.

**Für Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne jederzeit zur Verfügung.**

Beste Grüße aus Hamburg

Ihr eyeCall-Team

Admiralitätstraße 58

20459 Hamburg

040 - 540 90 94 85

support@eyecall.de