

## Ask a Product Owner

Kunden haben während des Einkaufens Fragen, und oft kann jemand, der das Produkt bereits besitzt, am besten darauf antworten. Die Option „Ask a Product Owner“ bietet verifizierten Käufern die Möglichkeit, Kundenfragen schnell zu beantworten, und reduziert den Aufwand für den Kundenservice. Eine schnelle authentische Antwort kann den entscheidenden Unterschied zwischen Stöbern und Kaufen machen.

### So funktioniert es:

- 1** **Der Kunde stellt eine Frage**  
Über ein FAQ-Tool wird eine Frage übermittelt
- 2** **E-Mail wird an Produkteigentümer geschickt**  
Die Frage wird an einen früheren Käufer geschickt (dieser wird anhand seines Transaktionsfeeds bestimmt, der auf einem Kauf-Beacon basiert)
- 3** **Der Produkteigentümer übermittelt eine Antwort**  
Ein Produkteigentümer übermittelt eine authentische Antwort, die den Moderationsprozess von Bazaarvoice durchläuft
- 4** **Kunde erhält Benachrichtigung**  
Sobald die Frage beantwortet wurde, wird der Fragende informiert, dass eine Antwort verfügbar ist

The image shows a screenshot of an email notification and an answer form. The email is from Trail Ridge Sports to Emma, asking for help with a question about the Endurance Apex 2 bicycle. The question is: "Has anyone used the QuadLock mounting system with this bike? Is it compatible?". Below the email is a form titled "My Answer" with fields for "Answer\*", "Nickname\*", "Location", and "Email\*", and a "Post Answer" button.

**Die Option „Ask a Product Owner“ liefert 30–50 % aller Antworten für Kunden, die diese Funktion nutzen.**

Die Option „Ask a Product Owner“ funktioniert in Verbindung mit Markenantworten (Ihre Lieferanten beantworten Fragen), Crowdsourcing-Antworten (eine externe Community) und Ihrem eigenen Customer Service Team. Auf diese Weise erhalten Ihre Kunden schneller als je zuvor Antworten auf alle erdenklichen Fragen.

Kontaktieren Sie für weitere Informationen Ihren Client Success Director.