

Für Verarbeiter, Händler, Bauherren und Planer: PCI bietet umfassenden Beratungsservice via Live-Chat

## PCI Live-Chat: Der Klick für den schnellen Draht zum Bau-Profi

Auch in der Baubranche schreitet die Digitalisierung voran. Neben dem klassischen persönlichen Beratungsgespräch informieren sich Kunden immer öfter online, bevor sie eine Kaufentscheidung treffen. Mit ihrem umfassenden digitalen Serviceangebot trägt die PCI Augsburg GmbH diesem veränderten Kaufverhalten bereits seit Jahren Rechnung. Um noch schneller für Händler, Verarbeiter, Planer und Bauherren erreichbar zu sein, hat der Hersteller bauchemischer Produkte als branchenweit erster Anbieter einen Live-Chat in seine Homepage integriert.

### Der PCI Live-Chat – eine Erfolgsgeschichte

6.800 Chats seit dem Go-live im August 2016, 99 Prozent anwendungstechnische Fragen und nur 1,5 Minuten durchschnittliche Wartezeit bis zur Antwort eines PCI-Technikers – der PCI Live-Chat ist ein voller Erfolg. Die Gründe dafür liegen im hohen Mehrwert, den das Tool bietet: „Dank der nahtlosen Integration des Chats auf der PCI-Homepage können Nutzer schnell und einfach mit einem PCI-Techniker in Kontakt treten“, weiß Markus Balleisen, Leiter Zentrale Anwendungstechnik bei der PCI Gruppe, und fährt fort: „Da sich der

**Sitz der Gesellschaft:**  
PCI Augsburg GmbH  
Piccardstraße 11, 86159 Augsburg  
Postfach 10 22 47, 86012 Augsburg  
Tel. +49(8 21) 59 01-0  
Fax +49(8 21) 59 01-372

**Geschäftsführer:**  
Marc Christian Köppe (Vorsitz)  
Frank Rösiger  
  
**Aufsichtsratsvorsitzender:**  
Philipp Kley

**Registergericht:**  
Amtsgericht Augsburg, HRB 6355  
USt-IdNr.: DE811143409  
  
[www.pci-augsburg.de](http://www.pci-augsburg.de)

Augsburg, 15.06.2018

Seite 2 von 4

Live-Chat von jedem mobilen Endgerät aus bequem aufrufen lässt, können ihn Verarbeiter und Bauherrn direkt von der Baustelle aus nutzen. Besonders praktisch: Bei komplexeren Anwendungsfällen oder Problemen lassen sich Baustellenbilder direkt in den Live-Chat mit integrieren. Dank der visuellen Einbindung können Nutzer ihre Probleme leichter darstellen. Dadurch können wir genau die richtige Vorgehensweise individuell für jeden Anwendungsfall aufzeigen.“

## Umfassender Beratungsservice

Der PCI Live-Chat ist montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr über die PCI-Homepage [www.pci-augsburg.de](http://www.pci-augsburg.de) in Deutschland bzw. [www.pci.at](http://www.pci.at) in Österreich erreichbar. Ebenso steht Kunden weiterhin die telefonische Hotline für anwendungstechnische Frage zur Verfügung. Den umfassenden Beratungsservice leistet das fachkundige Team der zentralen Anwendungstechnik um Markus Balleisen mit sechs technischen Beratern. „Wir betreuen unsere Kunden aber nicht nur via Chat und Telefon. Sehr oft werden wir als Berater ab Planungsbeginn angefragt und unterstützen die gesamte Bauphase, auch vor Ort auf der Baustelle. Diesen Service schätzen unsere Kunden besonders – vor allem wenn es darum geht, komplexe Bauvorhaben umzusetzen oder besonders knifflige Aufgabenstellungen, etwa in der Altbausanierung, zu meistern“, so Balleisen.

**Sitz der Gesellschaft:**  
PCI Augsburg GmbH  
Piccardstraße 11, 86159 Augsburg  
Postfach 10 22 47, 86012 Augsburg  
Tel. +49(8 21) 59 01-0  
Fax +49(8 21) 59 01-372

**Geschäftsführer:**  
Marc Christian Köppe (Vorsitz)  
Frank Rösiger  
  
**Aufsichtsratsvorsitzender:**  
Philipp Kley

**Registergericht:**  
Amtsgericht Augsburg, HRB 6355  
USt-IdNr.: DE811143409  
  
[www.pci-augsburg.de](http://www.pci-augsburg.de)

Augsburg, 15.06.2018

Seite 3 von 4

## Bildmaterial:



Als branchenweit erster Anbieter bauchemischer Produkte hat die PCI Augsburg GmbH einen digitalen Beratungsservice in ihre Homepage integriert. Mit über 6.800 Chats seit seiner Live-Schaltung im August 2016 ist der PCI Live-Chat eine Erfolgsgeschichte.

*Bild zum Download:*

<https://pics.pci-augsburg.com/php/index.php?database=1&downloadimage=57135&size=1364x1890&format=&time=1560463199&check=44a3669c245b909a0642ff78e35c77b1>

**Sitz der Gesellschaft:**  
PCI Augsburg GmbH  
Piccardstraße 11, 86159 Augsburg  
Postfach 10 22 47, 86012 Augsburg  
Tel. +49 (8 21) 59 01-0  
Fax +49 (8 21) 59 01-372

**Geschäftsführer:**  
Marc Christian Köppe (Vorsitz)  
Frank Rösiger  
  
**Aufsichtsratsvorsitzender:**  
Philipp Kley

**Registergericht:**  
Amtsgericht Augsburg, HRB 6355  
USt-IdNr.: DE811143409  
  
[www.pci-augsburg.de](http://www.pci-augsburg.de)

Augsburg, 15.06.2018

Seite 4 von 4

## Über PCI

*PCI Augsburg GmbH ist Teil des Unternehmensbereichs Bauchemie der BASF und führend im Bereich Fliesenverlegewerkstoffe für Fachbetriebe in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Das Unternehmen bietet außerdem Produktsysteme für Abdichtung, Betonschutz und -instandsetzung sowie ein Komplettsortiment für den Bodenleger-Bereich an. Die PCI Gruppe beschäftigt europaweit über 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erwirtschaftete im Jahr 2017 einen Umsatz von mehr als 314 Millionen € netto. Weitere Informationen zur PCI im Internet unter [www.pci-augsburg.de](http://www.pci-augsburg.de).*

## Über BASF

*BASF steht für Chemie, die verbindet – für eine nachhaltige Zukunft. Wir verbinden wirtschaftlichen Erfolg mit dem Schutz der Umwelt und gesellschaftlicher Verantwortung. Rund 115.000 Mitarbeiter arbeiten in der BASF-Gruppe daran, zum Erfolg unserer Kunden aus nahezu allen Branchen und in fast allen Ländern der Welt beizutragen. Unser Portfolio haben wir in den Segmenten Chemicals, Performance Products, Functional Materials & Solutions, Agricultural Solutions und Oil & Gas zusammengefasst. BASF erzielte 2017 weltweit einen Umsatz von rund 64,5 Milliarden €. BASF ist börsennotiert in Frankfurt (BAS), London (BFA) und Zürich (AN). Weitere Informationen unter [www.basf.com](http://www.basf.com).*

Ansprechpartner für Redakteure:

### Christian Kemptner

PCI Augsburg GmbH

Tel.: +49 (821) 5901-351

Fax: +49 (821) 5901-416

E-Mail: [christian.kemptner@basf.com](mailto:christian.kemptner@basf.com)

#### Sitz der Gesellschaft:

PCI Augsburg GmbH  
Piccardstraße 11, 86159 Augsburg  
Postfach 10 22 47, 86012 Augsburg  
Tel. +49 (8 21) 59 01-0  
Fax +49 (8 21) 59 01-372

#### Geschäftsführer:

Marc Christian Köppe (Vorsitz)  
Frank Rösiger

#### Aufsichtsratsvorsitzender:

Philipp Kley

#### Registergericht:

Amtsgericht Augsburg, HRB 6355  
USt-IdNr.: DE811143409

[www.pci-augsburg.de](http://www.pci-augsburg.de)