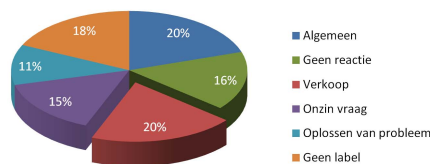


Chatten is een zeer makkelijke manier om in contact te komen met Ticket Unlimited. Door een chatgesprek worden meer verkopen gerealiseerd en eventuele problemen van klanten worden opgelost. Dit kan alleen maar worden behaald door middel van een chatgesprek.

Dennis T Lam, Ticket Unlimited

Ticket Unlimited heeft sinds eind januari twee chatagents die werkzaam zijn met het Live webchat pakket Livedesk Pro. Ticket Unlimited maakt gebruik van Livedesk om de laagdrempeligheid en het gemak waarmee de chat applicatie te bedienen is.

Chatten is bedoeld om ervoor te zorgen dat er meer tickets worden besteld en dat eventuele problemen van klanten worden opgelost. In de onderstaande cirkeldiagram is te zien dat 20% van de chats heeft geleid tot een verkoop en 11% heeft geleid tot een oplossing van het probleem.



Figuur 1: labels februari 2008

Het is mogelijk om een chatgesprek aan te vragen op werkdagen tussen 10 uur 's ochtends en 5 uur 's middags. Gemiddeld worden er per dag 6.5 chatgesprekken gevoerd. Om 3 uur 's middags vinden de meeste chatgesprekken plaats.

Er zijn per uur ongeveer 360 chatbuttonviews waardoor bijna elk uur één chatgesprek wordt gevoerd. De reacties van klanten zijn zeer positief. Ze vinden het een zeer handige functionaliteit wat op weinig soortgelijke website aanwezig is.

Een groot deel van de chatgesprekken wordt omgebogen in een telefoongesprek. Zonder een voorafgaand chatgeprek zouden deze telefonische gesprekken nooit hebben plaatsgevonden. De chatagents geven aan dat chatten gemakkelijk te bedienen is naast de huidige werkzaamheden. Het is ook mogelijk dat een chatgesprek tegelijk wordt gevoerd met een telefoongesprek of een e-mail.

Voordelen chatten:

- Laagdrempelig
- Geen kosten voor de bezoeker
- Direct hulp bieden
- Praktisch in gebruik
- Geen wachttijden
- Conversie verhogend

Over Livedesk

Livedesk is sinds januari 2008 actief op het gebied van live (klant) communicatie. Vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam draagt Livedesk met de oplossingen Livedesk Live Webchat bij aan een verhoging van de online verkopen van haar klanten. Met Live Webchat van zeer hoge kwaliteit voor een lage prijs richt Livedesk zich op het MKB.

De oplossingen van Livedesk kenmerken zich door een gebruiksvriendelijke volledig web based user interface en een hoge toegankelijkheid, stabiliteit en betrouwbaarheid. Zo biedt Livedesk de enige live business chat toepassing die door meer dan 99% van de internetgebruikers zonder plugins kan worden gebruikt. Daarnaast laten de Livedesk oplossingen zich naadloos integreren met reeds bestaande e-commerce en CRM toepassingen.

Statistieken Ticket Unlimited februari 2008

Totaal aantal chats: 128

Aantal dagen dat chat actief is geweest: 20

View - click ratio: 0,5%
(percentage van het aantal website bezoekers dat op een chatbutton klikt.)

Labels:

Algemeen	20 %
Geen reactie	16 %
Verkoop	20 %
Onzin vraag	15 %
Oplossen van probleem	11 %
Geen label	18 %