

Met de Live Webchat van Livedesk kunnen wij klanten op een laagdrempelige manier bereiken. Wij geven een koopadvies zoals wij die in een e-mail nooit zouden kunnen geven terwijl onze huidige medewerkers niet extra worden belast.

Joëlle Wassink, Office Manager, Kadopagina

Sinds eind Januari 2008 is op de website van Kadopagina Live Webchat geïntegreerd. Op werkdagen tussen half 9 `s ochtends en 5 uur `s middags is een chatagent beschikbaar om vragen te beantwoorden en advies te geven aan de websitebezoekers om hiermee de conversie te verhogen. De chatbuttons worden gemiddeld 180 keer per uur gezien door de website bezoekers. Dit leidt tot gemiddeld anderhalve chataanvraag per uur.

Kadopagina zet de Live Webchat in om de conversie te verhogen. Dagelijks behandelen zij gemiddeld 10 chats per dag. Rond één uur `s middags worden de meeste chats aangevraagd en tussen één uur en vier uur `s middags zijn de meeste bezoekers op de website. Alle chats die de chatagents behandelen zijn succesvol geweest. 3 van de 40 geplaatste buttons zorgen voor 40% van de chats. Duidelijk is in de statistieken terug te zien dat de meeste chats binnenkomen via de button op de contactpagina.

Kadopagina is begonnen met Live Webchat omdat het de verkoop stimuleert en conversie verhogend werkt. Momenteel zijn ze ook bezig met een klanttevredenheids onderzoek, twee medewerkers nodigen websitebezoekers uit voor een direct interview over de chat. Dit is natuurlijk geheel vrijblijvend voor de bezoekers. Het is ook mogelijk dat na een chatgesprek automatisch een vragenformulier verschijnt.

De reacties van klanten zijn altijd positief. Klanten vinden de chat leuk en vooral erg handig. Chatters komen terug op de website doordat ze goede service hebben gekregen en deze chatfunctionaliteit niet op concurrerende website vinden. Momenteel zijn het vooral nieuwe klanten die een chatgesprek aanvragen doordat het nog in de begin fase zit wat betreft chatten.

Voordelen chatten:

- Laagdrempelig
- Geen kosten voor de bezoeker
- Direct respons en direct contact
- Cadeau tips meegeven
- Het werkt zeer eenvoudig
- 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 Kadopagina februari 2008

Totaal aantal chats:	156
Aantal uren dat chat actief is geweest:	106
View - click ratio: (percentage van het aantal website bezoekers dat op een chatbutton klikt.)	0,6%

