

Wij zijn zeer positief te spreken over Livedesk. De implementatie verliep snel en eenvoudig, binnen 10 minuten was de live webchat online. Livedesk is voor advies en ondersteuning goed bereikbaar, naast webchat ook via telefoon en e-mail.

**Alex Jonge Vos, Marketing manager, Hostway B.V.**

## Waarom gebruikt Hostway webchat?

**Hostway is een hoogwaardige provider van hostingdiensten in Nederland. Hostway maakt sinds april 2008 met één gebruiker gebruik van de webchat module binnen Livedesk Go.**

Chat is voor Hostway een laagdrempelige en eenvoudige manier om in contact te komen met haar websitebezoekers. Niet iedereen is even bekend met alle producten en diensten die Hostway biedt. Met de chatfunctie kan Hostway een betere service verlenen aan al haar websitebezoekers. Daarnaast kan nu nog persoonlijker via voorgeprogrammeerde teksten verduidelijkt worden wat Hostway biedt.

Er is voor de live webchat van Livedesk gekozen omdat Livedesk een volledig Nederlandse onderneming is en inmiddels honderden klanten bedient. Bovendien zijn alle producten volledig via een standaard webbrowser te gebruiken. Livedesk biedt chat aan voor lage prijzen met een uitstekende kwaliteit in vele branches.

## Hoe gebruikt Hostway webchat?

De chatbutton bij Hostway is zichtbaar op de homepage. Er is hier bewust voor gekozen om direct in contact te komen met klanten, prospect en leads. De chatfunctie is ingezet om commerciële vragen direct te beantwoorden en daarmee de conversie van bezoeker naar klant te verhogen.

De chatagent kan tijdens een telefoongesprek gemakkelijk een chatgesprek voeren. Er hoeft geen nieuwe medewerker aangenomen te worden die alle chatgesprekken beantwoordt. Zij kunnen zowel telefonie, chat als hun huidige taken op zich nemen zonder dat ze meer belast worden.

## Hoe werkt de chat?

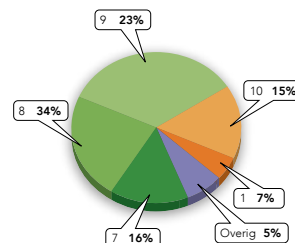
Bij een chataanvraag door bezoeker op de website van Hostway moet er een chatagent zijn die de chat beantwoordt. Bij de chatagent rinkelt een belletje bij een binnenkomende chat. Als de chatagent niet is ingelogd of zichzelf op afwezig heeft ingesteld kan er geen chatgesprek binnenkomen.

Hostway heeft namelijk een dynamische chatbutton, dat wil zeggen dat de button automatisch verandert als de agent online komt of offline gaat. Bij afwezigheid van de chatagent wordt de klant verzocht een offline e-mail formulier in te vullen. Er wordt op een later tijdstip contact opgenomen door Hostway.

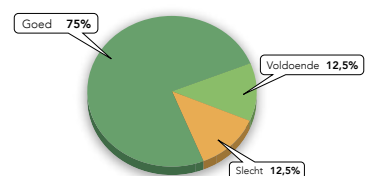
Er worden bijna zes chatgespreken per dag aangevraagd. Van de aanvragen wordt 70% geaccepteerd. De overige 30% van de chats wordt niet geaccepteerd omdat de Hostway chat-agent offline is. De klant heeft in deze gevallen een offline e-mail formulier ingevuld. Met de klant wordt op deze manier alsnog zo spoedig mogelijk contact opgenomen. Per dag worden er ruim vier chatgespreken succesvol afgehandeld. In het weekend zijn er voor de helft minder bezoekers op de website dan op werkdagen.

Klanten zijn zeer tevreden over de live webchat functie bij Hostway. Na afsluiting van een chatgesprek wordt de klant gevraagd om een post-chat formulier in te vullen. In figuur 1 is te zien dat de klanten zeer positief zijn over de kwaliteit van het chatgesprek.

Klanten zijn zeer tevreden over de beantwoording van de vragen via de chat, is zichtbaar in figuur 2. In de categorieën goed, voldoende en slecht vindt 75% van de klanten dat zijn vraag goed wordt beantwoord door de chatagent.



Figuur 1: Rapportcijfer chatsessie



Figuur 2: Tevredenheid chatsessie

Opmerking van de klant : *"Ik vind dit een uitstekend idee, waardoor je snel en adequaat aan informatie kunt komen."*

## Kerngegevens Juni 2008

- 110 chataanvragen
- 20 dagen online
- Gemiddeld 10 minuten per chatgesprek
- Online: werkdagen tussen 9:00 en 17:00

## Voordelen Live chat

- Zeer laagdrempelig
- Chat gesprek omzetten naar telefoongesprek
- Gebruiksvriendelijk voor de klant en chatagent

Kijk voor meer klantcases en reviews op [www.livedesk.eu](http://www.livedesk.eu)