



chat

Stel uw vraag

Stuur



## CONTACTCENTERLIVE

Contact Center Live is dé partner voor het inrichten van een virtual 'in de cloud' contact center. Proactive chat is hierin volledig geïntegreerd. Dankzij Proactive Chat kunt u klanten en webbezoekers gericht helpen om een antwoord te vinden op al hun vragen. Deze live support wordt aangeboden via chat als het klikgedrag van de bezoekers daartoe aanleiding geeft.

Proactive Chat voorkomt dat bezoekers onnodig uw website verlaten om via andere (offline) kanalen contact met uw organisatie te zoeken of zelfs uitwijken naar een concurrerende aanbieder. Zo kunt u uw (online) klanten beter aan u binden en tegelijk uw sales conversies verhogen.

### Ervaring Proactive Chat

Proactive chat wordt nu al regelmatig ingezet door financiële instellingen, telecommunicatie bedrijven, energieleveranciers en reisorganisaties om klanten optimaal te bedienen. Daarnaast maken steeds meer e-commerce bedrijven en webwinkels gebruik van deze chat methode

om ook de sales conversie te verhogen. De proactieve chatsessies worden doorgaans door de meeste sitebezoekers gewaardeerd en leiden direct tot een hogere klanttevredenheid.

### Wetgeving & cookies

Om Proactive Chat te kunnen aanbieden moet de website bezoeker eerst de algemene cookies bepaling accorderen conform de Telecommunicatie Wet 2012. Nu weten we uit ervaring dat de meeste bezoekers de cookiesbepaling direct accorderen en de proactive chat dus kan worden ingezet.

Dit klikgedrag wordt vastgelegd met Cookies die de bezoeker eerst moet accepteren. Uit de praktijk blijkt dat webbezoekers met een specifieke vraag of koopwens cookies meestal accepteren. En dat betekent vaak ook dat ze openstaan voor hulp en suggesties. Zo heeft u direct een welwillende doelgroep te pakken.

Marktanalisten als Gartner en Forrester positioneren, onafhankelijk van elkaar, chat als groeikanaal in het portfolio van Web Customer Service oplossingen.

Navigate The Future Of Customer Service by Kate Leggett, February 1, 2013

Feenstra is dé onafhankelijke allround energie service provider van Nederland op het gebied van verwarming, ventilatie, isolatie, veiligheid en zon. Feenstra is de gebundelde kracht van Bacol, Feenstra, Nuon Beveiliging, IsolatieNet en Ebatech.

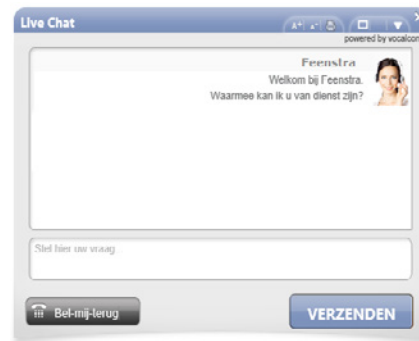


## Proactive Chat

Feenstra heeft ervoor gekozen om naast telefonie Proactive Chat van Contact Center Live in te zetten. Website bezoekers die overwegen een nieuwe verwarmingsketel aan te schaffen krijgen de mogelijkheid om met behulp van proactive chat te communiceren met de klantenservice. Daarnaast wil Feenstra door inzet van proactive chat de sales conversie (op de website) verhogen.

## Call me now

Door op specifieke pagina's proactief een chatgesprek aan te bieden, kan Feenstra klanten beter bedienen en sneller inspelen op hun wensen. Zodra het gesprek complexer wordt, krijgt de klant de mogelijkheid een telefoonnummer achter te laten om direct teruggebeld te worden door een klantenservicemedewerker van Feenstra (Call-me-now).



[klik hier voor live chat met Feenstra](#)

## Resultaten & learnings van proactive chat

- Webbezoekers accepteren veelal het cookiebeleid en dat betekent dat de meeste webbezoekers via de chat gesupport kunnen worden.
- Inzet van goed opgeleide klantadviseurs = en een efficiënte inrichting van de contact center organisatie is een voorwaarde voor een succesvolle business case.
- Tot nu toe is de pagina waar klanten een keuze moeten maken of een aankoop willen doen, de beste pagina om Proactive Chat aan te bieden.
- Proactive chat in combinatie met 'call-me-now' binnen een sales omgeving werkt conversie verhogend.
- Proactive chat kan binnen de klantcontact afdeling als werkstroom worden geïntegreerd met andere klantcontact kanalen.
- Medewerkers kunnen zo'n 7-11 chatsessies per uur houden.
- Een chatsessie duurt gemiddeld vier tot zeven minuten.
- Inzet van proactive chat verhoogt de netto sales per uur.