

LiveXess is dé nieuwe tool waarmee u direct live vragen beantwoordt van bezoekers van uw website tijdens chat of web cam chat sessies. Met LiveXess grijpt u de kans om tot 4 á 5 (potentiële) klanten tegelijk te woord te staan in plaats telefonisch slechts 1.

LiveXess is dé nieuwe oplossing van MCXess voor verbetering van uw bereikbaarheid en uw 'toegankelijkheid' via Internet. Naast LiveXess biedt MCXess ook Call-me-Now buttons voor het concretiseren van klantcontacten via uw website. MCXess biedt immers 'alle ingrediënten voor succesvolle klantcontacten'.

Bezoekers klikken niet langer door naar uw concurrent: nee, zij nemen contact met u op via de LiveXess button

Uw doelgroep zoekt volop informatie op Internet. Om te voorkomen dat bezoekers doorklikken naar de concurrent, is het zaak antwoord te geven op de vragen die hen drijft. Het aanklikken van een chat button is juist dan de meest laagdrempelige manier van contact. Chatters komen, in tegenstelling tot bellers, niet in een lange wachtrij te staan. Komen niet uiteindelijk terecht bij een medewerker die het antwoord niet heeft. Chat is de ingang naar direct contact en directe service/ antwoord op een min of meer vrijblijvende manier.

Live chat : de opstap naar een hogere klant-contact-tevredenheid

Met behulp van live (cam) chat stimuleert u dat bezoekers die simpelweg heen-en-weer surfen op uw website ook contact met u opnemen. U biedt actief uw hulp aan bij het zoeken naar antwoorden of bij het invullen van webformulieren. U verbetert hiermee de service en de klant- en contacttevredenheid.

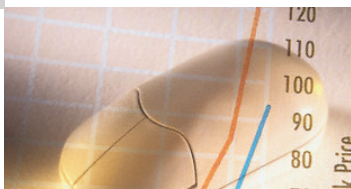
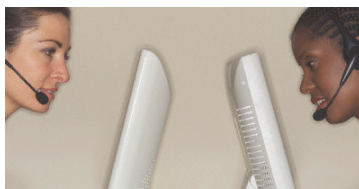


LiveXess biedt uw organisatie veel voordelen ...

- Extra klantcontacten genereren en deze concretiseren tot aankopen of andere actie.
- Een extra 'ingang' openzetten voor uw doelgroep: het upgraden van uw website met een 'persoonlijke noot'. Chat geeft uw website een aanzienlijke meerwaarde.
- Ontzien van uw telefonische helpdesk voor steeds dezelfde vragen (FAQ's).
- Verbetering efficiëntie.
- U beschikt over standaard chat buttons en over buttons in de eigen Look & Feel. U toont de chatter live beelden (via de eigen webcam) of kiest ervoor bij de chat een vaste afbeelding/ foto te plaatsen.
- Beantwoording van FAQ's (veel gestelde vragen): de standaard antwoorden administreert en gebruikt u gemakkelijk vanuit de applicatie.
- Operators (beantwoorden de chat) beschikken over uitgebreide dashboard functionaliteiten.
- Naast de chat of web cam chat functie extra mogelijkheden zoals Visitor Viewing, Form Edit en Co-Browsing.

Wilt u bezoekers volgen binnen uw website? Wilt u hun actief aanspreken? Hun vragen beantwoorden? En hun begeleiden bij het invullen van uw aanvraagformulier? Een utopie?

LiveXess gaat een flink aantal stappen verder dan 'kale' (cam) chat diensten. Met LiveXess analyseert u het bezoek van uw website. Plaatst u triggers bijvoorbeeld op bepaalde pagina's of bij de aanvraagformulieren. Vervolgens navigeert u de bezoeker door de site heen (Co-Browsing) of helpt u de bezoeker bij het invullen van een web-formulier (Form Edit).





MCXess sleutelwoorden

MCXess is een Communication Integrator, gespecialiseerd in het realiseren van wereldwijde bereikbaarheid door het integreren van hosted High-end telecom services met Multi Channel bereikbaarheid

MCXess biedt oplossingen die uw klantcontactmomenten verhogen, uw doelgroep internationaliseert en gericht is op het verbeteren van de efficiëntie in front-offices resulterend in de ultieme Customer Experience.

LiveXess is een extra intelligente tool voor online (cam) chat via uw website. LiveXess biedt extra de volgende 3 functionaliteiten: Visitor Viewing, Form Edit en Co-Browsing.

Visitor Viewing:

Hoe surft bezoeker door uw website heen?

U heeft meer informatie nodig om het succes van uw website te vergroten en om het aantal conversies te verhogen.

LiveXess biedt antwoorden op de volgende vragen: Hoeveel bezoekers zijn er op uw website? Hoe lang surft een bezoeker door uw website heen? Hoe lang blijft een bezoeker op welke pagina? Welke status heeft uw bezoeker: Surfing, Waiting (voor een chat) of Chatting? LiveXess biedt actieve signalering.

Co-Browsing:

Neem uw website bezoeker aan de hand

Na signalering van de plaats waar de bezoeker staat binnen uw site. Na het pro-actief aanbieden van uw hulp. Daarna volgt het actief navigeren of begeleiden van bezoekers door de website heen. Uw hulp hierbij wordt bijzonder gewaardeerd: men is vaak erg gehaast bij het zoeken naar informatie, producten of diensten op Internet.

Form Edit:

Help een handje bij het invullen van aanvraag/ bestelformulieren

Via de LiveXess tool begeleidt en helpt u sitebezoekers bij het invullen van bestel- of aanvraagformulieren. U stimuleert hiermee dat aanvragen of bestellingen daadwerkelijk worden afgerond. U voorkomt dat formulieren fout worden ingevuld of dat de potentiële klant halverwege het invullen toch doorklikt naar uw concurrent.

LiveXess = web based en dus flexibel inzetbaar

LiveXess is 100% web based. Na uw aanmelding via www.mcxess.nl/livexess ontvangt u de code alsmede uw eigen chat button die u plaatst binnen het CMS systeem van uw eigen website. MCXess kan de chat button geheel aanpassen aan uw huisstijl. U geeft MCXess aan hoeveel medewerkers u tegelijk wilt inzetten om de chat te beantwoorden (= aantal operators tegelijk = keuze voor de licentie). De chat licentie kan op iedere willekeurige werkplek worden gebruikt.

Technisch gezien biedt LiveXess de volgende voordelen.

- Binnen 4 stappen en 15 minuten is de LiveXess klaar voor gebruik.
- Snel en gemakkelijk plaatsen van (meerdere) chat buttons binnen uw website, eventueel op meerdere websites zonder gevolgen voor de kosten.
- LiveXess chat is te beantwoorden zonder downloaden van extra software op uw PC's. Ook bezoekers van uw website kunnen zonder technische voorwaarden een chat sessie starten.
- Chats zijn vanaf meerdere werkplekken te beantwoorden, zelfs door thuiswerkers. U kiest voor een licentie voor x aantal operators die recht geven op een x aantal tegelijk ingelogde medewerkers.
- Geheel naar uw keuze zet u live chat of cam chat (inclusief live beelden) in. De aanschaf van de webcam valt buiten de LiveXess tool.

