

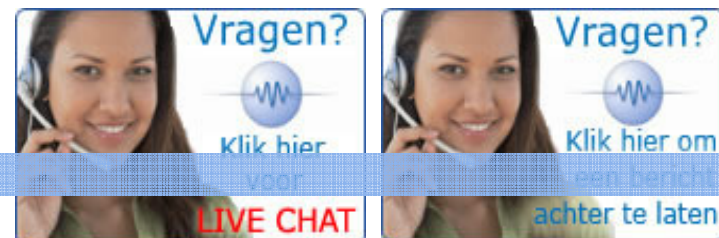
LiveXess

Chat

Live chat for Customer Contact & Self Servicing

Met live chat meer klantcontacten genereren




- Stimuleren van webconversies. Uw doelgroep scant internet op basis van koopintenties.
- Opwaarderen van uw website
- Introduceren van chat als kanaal met de laagste drempel om met uw organisatie in contact te komen
- Matcht met cross media concepten



Stimuleren van Sales

- Begeleid bezoekers door website heen voor deze doorklikken
- Vergroot uw doelgroep → trek andere consumenten aan door het gebruik van innovatieve channels
- Online Verkoop: begeleid bezoekers aankoop- of reserveringsformulieren (Co-Browsing & Form Edit)

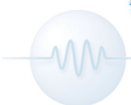
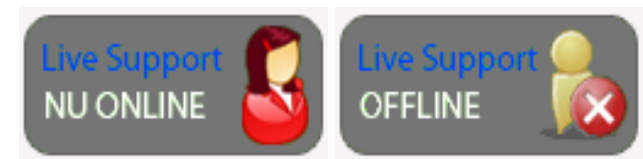
Verbeter Customer Service

-  Beantwoord FAQ's (Frequently Asked Questions) via live chat
-  Minimaliseer belverkeer voor steeds terugkerende vragen
-  Voorkom dat klanten keer op keer via andere kanalen in contact met u proberen te komen



LiveXess = toegevoegde waarde voor iedere website waar producten, diensten of informatie wordt aangeboden ...

- Ter ondersteuning van Sales Support & Help desk & Live Advies
- Zowel voor Business-to-Consumer als voor Business-to-Business



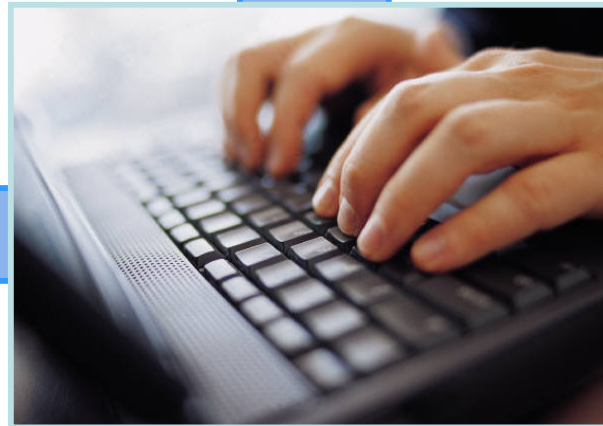
Uw medewerkers kunnen 4 tot 5 (potentiële) klanten tegelijk te woord staan..

- Agent maakt gebruik van uitgebreide Dashboard functionaliteiten met onder meer rapportages.
- Chat berichten worden per website bezoeker afzonderlijk geadministreerd.
- Standaard antwoorden (op FAQ's) zijn gemakkelijk te beheren en verzenden.

Naast basis chat functionaliteiten biedt LiveXess intelligente tools voor web conversies

1. VISITOR VIEWING

2. INVITE TO CHAT



3. CO-BROWSING

4. FORM EDIT

Hoe surft uw bezoeker op uw website?

1. VISITOR VIEWING

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?**



Voorbeeld van VISITOR VIEWING..

 Live chat  Personal info  Form edit  Co-Browse  Invite  Reload data

NAME		STATUS	ON PAGE	URL
guest_0		surfing	00:01:00	http://mcxess.salescam.nl/salescam/helpdesk/home

‘Waarmee kan ik u van dienst zijn?’

2. INVITE TO CHAT

Help website bezoekers die maar heen-en-weer door uw website gaan.

**Herken koopsignalen of koopintenties
(= Visitor Viewing).**

En ga daar actief op in door chat aan te bieden.



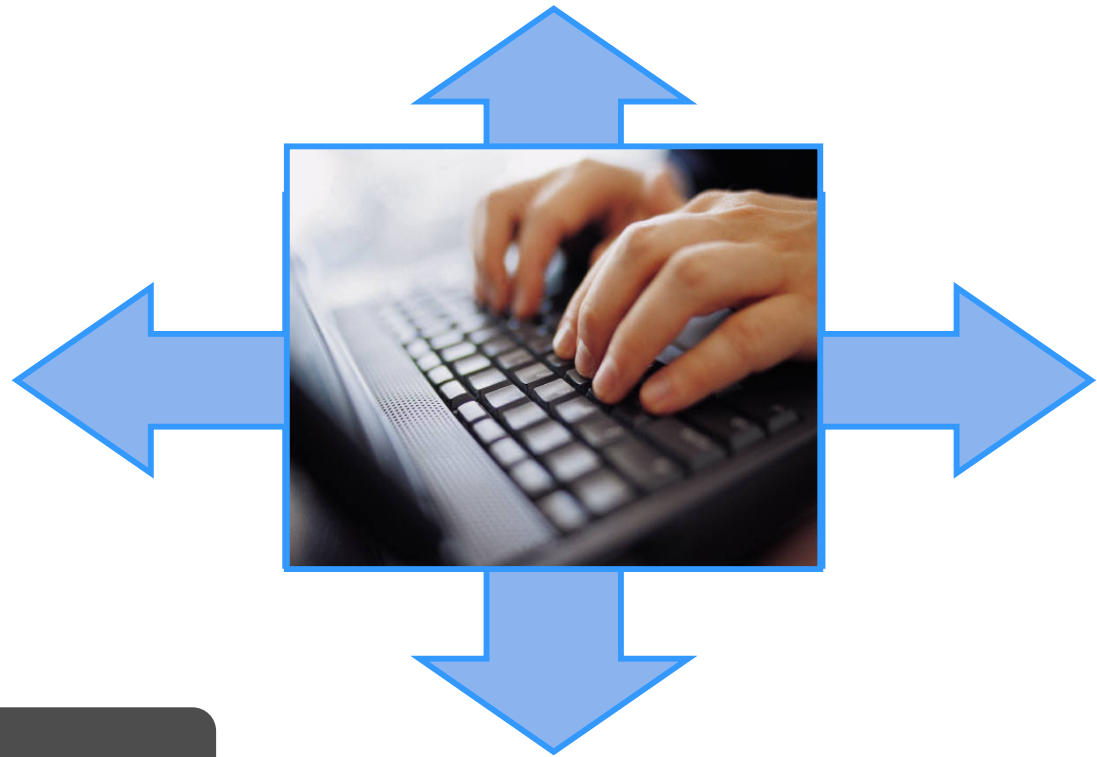
Voorbeeld van INVITE TO CHAT ...

Goedendag, indien u vragen en/of opmerkingen heeft over de informatie op deze website, kunt u direct LIVE chatten met een van onze medewerkers.

Klik op onderstaande button voor een LIVE chat



Neem uw website bezoeker aan de hand..



3. CO-BROWSING

Navigeer bezoekers door uw site heen.



Kijk met CO-BROWSING mee over de schouder van uw website bezoeker..



The screenshot shows the CoBrowse website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Wat is Salescam, Prijzen, Kenmerken, Support, Contact, and Algemene voorwaarden. Below the navigation bar, the MCXess logo is on the left and the text 'LiveXess' is on the right. A section titled 'Licentiemogelijkheden' (License possibilities) is visible, featuring a table with five columns labeled A, B, C, D, and E. Each column has a corresponding icon and a value for 'Live operators'. To the right of the table is a 'Vragen?' (Questions?) button with a call center icon and the text 'Klik hier voor LIVE CHAT'.

	A	B	C	D	E
Live operators	1	2-5	6-10	11-25	26+

Help een handje bij het invullen van aanvraag- of bestelformulier..



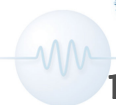
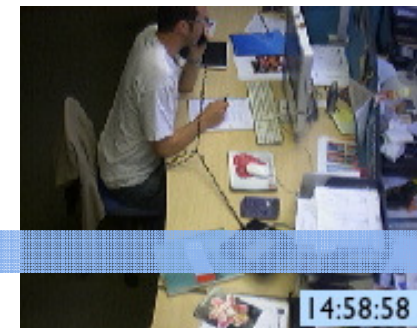
4. FORM EDIT

**Sitebezoekers begeleiden in het invullen van bestelformulieren.
Voorkom fouten.
Voorkom doorklikken naar de concurrent tijdens bestelproces.**



Ook technisch gezien biedt een aantal voordelen op andere web(cam) chat applicaties

- Eenvoud: binnen 4 stappen klaar om LiveXess te gebruiken
- Geen investeringen: LiveXess = 100% webbased
- Geen dure aanpassingen aan uw website. Bezoekers hoeven geen software te downloaden om te chatten. Chats zijn ook door thuiswerkers te beantwoorden.
- Online Real-Time statistieken



Voorbeeld: 'Wat ziet uw website bezoeker?' ...

nu online voor
webcamsessie




Vera

[blader >](#)

Online astrologen
Op astroTV vindt u altijd een astroloog online voor een livegesprek. Dit kan eenvoudig met webcam of makkelijk via de telefoon.

< [Meer webcam astrologen](#)
[Meer astrologen bel 0909-0929](#)

nu online voor
livegesprek



Manken Zwart

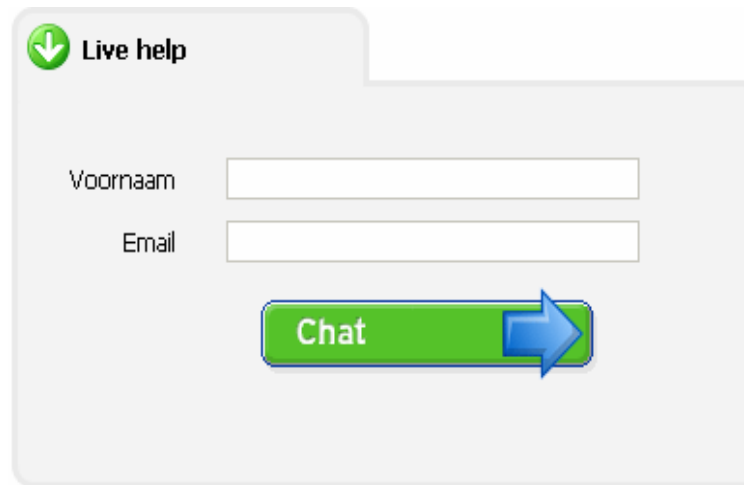
[blader >](#)

De bezoeker van uw site kan chatten via 1 klik op de LiveXess button

HULP NODIG bij webcam consult of winkelen in de astroshop?
klik hier voor **CONTACT** met één van onze medewerkers

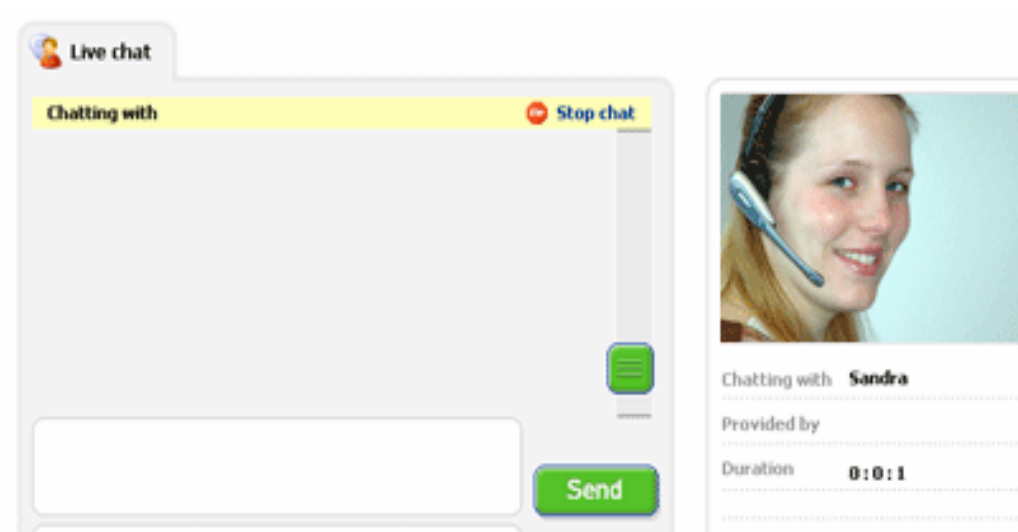


De bezoeker wordt gevraagd om zijn naam & e-mail adres..



A registration form titled "Live help" with a green arrow icon. It contains two input fields: "Voornaam" (First name) and "Email". Below the fields is a green button labeled "Chat" with a blue arrow pointing to the right.

... en begint direct een chat met uw medewerker



A screenshot of a live chat interface. The main window is titled "Live chat" and shows "Chatting with" a yellow bar and a "Stop chat" button. Below is a large text input area and a "Send" button. To the right is a profile card for a user named "Sandra" with a photo of her wearing a headset. The card displays "Chatting with Sandra", "Provided by", and "Duration 0:0:1".



Wanneer er geen medewerker voor chat beschikbaar is, geeft de button een (offline) status



De bezoeker wordt gevraagd zijn/haar gegevens achter te laten

↓ Contact

Voornaam

Achternaam

E-mail adres

Boodschap

Versturen





MCXess

Startbaan 5 | 1185 XP Amstelveen
the Netherlands

T. +31 (0)20-47 222 88 | 0800-2MCXess | 0800-2629 377

E. info@mcxess.com
W. www.mcxess.com