

Verbeter de klanttevredenheid en verhoog uw conversie online

Net als in een fysieke winkel hebben online shoppers behoefte aan advies. In het algemeen haakt 60% van websitebezoekers af tijdens het online bestel- of self-service-proces vanwege gebrek aan informatie.

Chatten en cobrowsing ondersteunen het online proces, verbeteren de online dienstverlening en verhogen daardoor de conversie online.



Fig. 1 Redenen voor een klant om af te haken tijdens het online boeken van een reis.

Chat

Livechat & Cobrowsing, hoe werkt het?

Livechat en Cobrowsing zijn toepassingen waarmee u interactief met uw website bezoeker communiceert. Beiden zijn in te zetten als online helpdesk, als e-loket of om uw online verkoop te stimuleren.

- Met Livechat kunnen uw medewerkers pro-actief een chat sessies starten met websitebezoekers. Als uw medewerkers zijn ingelogd in de chat applicatie dan kunnen ook websitebezoekers het initiatief nemen en deze medewerkers benaderen voor advies via de chat button, eventueel versterkt met een Call-Me-Now verzoek.
- Wanneer uw organisatie Cobrowsing gebruikt, kijken uw medewerkers op afstand mee met bezoekers. Dat betekent dat ze exact zien wat de bezoeker ook ziet en precies zien wat hij doet. Zo kan er worden geanticipeerd op afhakende bezoekers en eventuele gebruikersproblemen. Als uw klant u toestemming geeft voor hulp op afstand, kunt u uw bezoeker naar een door u gewenste pagina op uw website sturen. Uw medewerker neemt dus de computer van de klant over en navigeert.
- Daarnaast is het ook mogelijk dat u het surfgedrag van de bezoekers analyseert; hoe lang bepaalde pagina's worden bekeken, na welke pagina's of binnen welke stap van de bestelprocedure men afhaakt. Op basis van deze real-time gegevens kunt u het bestel- en self-service-proces optimaliseren.



Web

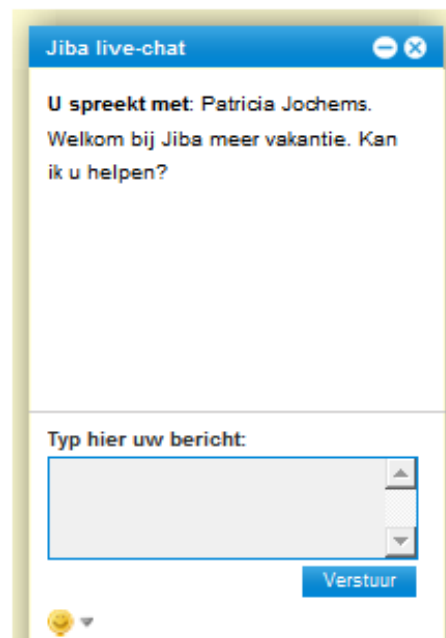
Vragen?
Wij zijn online
Nu chatten

Jiba Méér vakantie zet Livechat in om conversie te verhogen

Interactie met de klant verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom heeft Jiba Méér vakantie -onderdeel van de Sundio Group- gekozen voor de Livechat & Cobrowsing oplossing van MCXess.

Jiba Méér vakantie is tevreden over het huidige boekingsproces, maar wil haar klanten nog efficiënter begeleiden en adviseren. Bezoekers die online een vakantie boeken kunnen nu met één druk op de knop live met een medewerker van Jiba Méér vakantie het boekingsproces doorlopen en eventuele vragen stellen aan deze medewerker. Livechat heeft een positieve invloed op de kwaliteit van de online dienstverlening en de conversie.

Sundio is erg tevreden en merkt dat de "chats" positief worden ontvangen door hun klanten en medewerkers. De belangrijkste doelstelling is conversieverhoging. Eén van de andere doelstellingen is het verkrijgen van feedback. Direct vanaf de start ontving Sundio al concrete verbeterpunten van klanten.



De voordelen van MCXess Livechat & Cobrowsing diensten

- Bezoekers kunnen direct en kosteloos contact opnemen
- Uw organisatie kan pro-actief en persoonlijk advies geven
- Verhoging van de klanttevredenheid
- Verhoging van het aantal afgehandelde transacties
- Verlaging van uw klantcontact kosten
- Optimalisatie van uw website op basis van statistieken en rapportages

Overige Web Service Pakketten.

Web Service Pakketten			
Micro Payment	Macro Payment	Webcamchat	Webchat
Call-Me-Now	Call-Me-Back	Co-browsing	MSN Chat

Contact opnemen met MCXess, dat kan via meerdere kanalen!

Telefoon

Bel gratis
0800-2MCXess
(0800-2629377)
of bel
+31(0)20 472 22 88
voor meer informatie

E-mail

Stuur uw vraag of
verzoek naar
info@mcxess.com,
wij helpen u graag
verder

Webshop

Bestel onze diensten
snel en eenvoudig
via onze webshop op
www.mcxess.com

Postadres

MCXess B.V.
Startbaan 5
1185 XP Amstelveen

SMS

Belme<spatie>mcxess
naar 4414 of
+31614793545
(internationaal)
en wij bellen u

Chat

Via www.mcxess.com