

White paper:

Live Chat voor grootschalig nieuwbouwproject

Als onderdeel van stadsherinrichting verrijst een nieuwbouwproject in Eindhoven met ruim 500 woningen. Zowel koop- als huurwoningen, gericht op een breed publiek en met een sterke prijs/kwaliteitverhouding. Het project trekt vanaf de eerste dag veel belangstelling. De oplevering zal gefaseerd verlopen.

START VERKOOP EN VERHUUR

Het omvangrijke project wordt begin 2010 gepresenteerd op een website, die zal uitgroeien tot een interactief medium, met flash presentaties, 360 graden fotografie, 3D inblik mogelijkheden, plattengronden en diverse downloads. Al voor de start van de verkoop en verhuur begin 2011 lopen de bezoekersaantallen op en groeit het enthousiasme. Met een eigen fanpage op Facebook en vele volgers op Twitter verloopt de start van het project boven verwachting. Het duurt niet lang of de website wordt maandelijks door meer dan 10.000 unieke bezoekers bekeken. De populariteit van het project is te danken aan het aanbod, de concurrerende prijsstelling en vooral de bijzondere presentatie via internet. Het gevolg is dat de twee lokale makelaars hun handen vol krijgen aan het verwerken van informatie verzoeken. Maar ze zijn alleen overdag tijdens kantoortijden geopend, en wat blijkt: ongeveer de helft van het websitebezoek vindt plaats in de avonduren en in het weekend – dus buiten kantoortijden!

The screenshot shows the website for 'Hartje Eindhoven'. At the top, there's a navigation menu with links like 'HOME', 'VIND AFWERPTIJDEN', 'NEUWS', 'LEEF HARTJE EINDHOVEN', 'PLANNING', 'INTERESSER', 'FAQ', 'CONTACT', and 'LOG IN'. Below the navigation is a large 3D rendering of a modern apartment building. To the right of the rendering, there's a red banner that says 'ALLE WOONBLOKKEN 360 GRADEN IN 3D' and 'WACHT NIET LANGER SCHRIJF JE NU IN'. Below the rendering, there's a headline: 'JE LEEFT IN DE STAD, JE WOONT IN HARTJE EINDHOVEN'. Underneath, there's a paragraph of text describing the project. To the right of the text, there's a red box with white text: 'VERKOOP & VERHUUR GESTART BEL 0800 444 45 55 BEZOEK INFOCENTRUM IN HARTJE WENEN ZIJDE FREDERIKLAAN VAN 9.00 TOT 17.00 UUR OF BEL VOOR EEN AFSpraak'. At the bottom of the page, there's a footer with a navigation menu and a small logo.



White paper: Live Chat voor grootschalig nieuwbouwproject

BUSINESSCASE

De uitgebreide website is een belangrijke aanjager voor informatie verzoeken. Maar of de bezoekers die juist buiten kantoor tijden de projectwebsite bezoeken het makelaarskantoor weten te vinden, is de vraag. Ook deze bezoekers wil je verwelkomen, te woord staan en helpen, maar het verruimen van de openingstijden van de makelaarskantoren is niet zomaar mogelijk. Daarom is gekozen voor Live Chat als extra eerstelijns contactmogelijkheid voor alle websitebezoekers.

De samenwerking met Web1on1 maakte het mogelijk Live Chat als extra communicatiekanaal in te zetten, juist buiten de normale kantoor tijden. Daarvoor werden de operators van Web1on1 uitgebreid getraind om vragen van websitebezoekers adequaat te behandelen.

HIERBIJ WERDEN VOORAF DE VOLGENDE VRAGEN GESTELD:

- Is Live Chat effectief, als het gaat om het beantwoorden van vragen van website bezoekers, het helpen bij het vinden van informatie, het helpen bij het invullen van formulieren en het kwalificeren van leads voor een goede follow-up door de makelaar?
- is Live Chat effectief als het gaat om het genereren van meer leads?

- is Live Chat effectief als het gaat om klantbeleving? Ervaren bezoekers Live Chat als een meerwaarde en vormt het een ondersteuning van het verkoop traject?

STATISTIEKEN

Al snel na de start van de verkoop en verhuur van de woningen wordt Live Chat als extra communicatiekanaal toegevoegd. Gekozen wordt voor de beschikbaarheid van chat in de avonduren en in het weekend, precies de uren waarin maar liefst 49% van het websiteverkeer plaatsvindt. In mei 2011 starten de chat operators van Web1on1 met het verwelkomen van de websitebezoekers, van 17.00 uur tot 23.00 uur door de week en van 09.00 uur tot 23.00 uur in het weekend. Maandelijks gaat het om ruim 11.000 bezoekers, waarvan 5.400 de website bezoeken op het moment dat Live Chat beschikbaar is.

Bezoekers die minimaal 30 seconden op de site aanwezig zijn, worden uitgenodigd deel te nemen aan de chat, via een chatvenster met de vraag "kan ik u ergens mee van dienst zijn?" Per maand zijn dit dan zo'n 2.500 bezoekers. Hiervan gaat ruim 10% in op de uitnodiging en daardoor ontstaat direct, online contact. Maandelijks worden gemiddeld 254 chats gevoerd. Maar liefst 235 chats zijn relevant, dat wil zeggen dat het gesprek of de gestelde vraag direct betrekking heeft op het nieuwbouwproject. Hieronder het overzicht (met maandgemiddelde):

	Aantal	Percentage
Totaal aantal bezoekers	11.000	100,0 %
Bounce rate	-/- 5940	54,0 %
Totaal netto bezoek	5060	46,0 %
Bezoekers tijdens kantooruren	2530	50,0 %
Bezoekers tijdens Web1on1 uren (uitgenodigd)	2484	49,1 %
Aantal bruto chats	254	10,2 %
Aantal netto chats	235	9,5 %



White paper: Live Chat voor grootschalig nieuwbouwproject




ERVARINGEN OPDRACHTGEVER

De backoffice van de opdrachtgever wordt met Live Chat niet alleen ontlast, maar kan tevens met gerichte leads aan de slag. In korte tijd wordt een adresbestand van duizenden geïnteresseerden opgebouwd, waardoor een doelgroep gerichte followup mogelijk is. De verkoop en verhuur verloopt succesvol. Tegelijk wordt met Live Chat een beter inzicht verkregen in de doelgroep en kan de content van de website hierop aangepast worden.

ERVARINGEN WEBSITEBEZOEKER

De klantbeleving is een belangrijk aspect van Live Chat: hoe waardeert de bezoeker de geboden ondersteuning met Live Chat? In de gevolgde methodiek is een direct response systeem ingebouwd. Aan het einde van iedere chat krijgt de bezoeker de mogelijkheid om de conversatie te

valideren. Dit gebeurt door het aanklikken van een icoontje, groen voor positief, oranje als men minder tevreden is en rood voor een gesprek dat als onvoldoende ervaren wordt. De actuele klantwaardering ligt boven de 90%. Dat wil zeggen dat 9 van de 10 afgehandelde gesprekken als positief wordt ervaren. De waardering van de bezoekers voor Live Chat op dit project is als volgt:

Beoordeling	Percentage
Groen 	90,6 %
Oranje 	7,5 %
Rood 	1,9 %

RESULTATEN

In deze case is Live Chat een effectief middel gebleken in het stroomlijnen van het verkoopproces en het verhogen van de resultaten van de website. Dit voorbeeld laat zien dat Live Chat in meerdere opzichten een waardevolle aanvulling is:

- Live Chat is een laagdrempelig contactmiddel;
- Live Chat is een verlengstuk van de dienstverlening van de opdrachtgever;
- Live Chat leidt tot aantoonbaar meer warme leads via de website;
- Live Chat ontlast de back office doordat veel vragen en informatieverzoeken via de chat kunnen worden afgehandeld;
- Live Chat wordt door de websitebezoeker zeer gewaardeerd. Dit wordt met enige regelmaat ook zo gezegd tijdens de chatgesprekken.

MEER WETEN?

Is Live Chat ook interessant voor jouw website? Wil je weten welke resultaten je kunt verwachten van Live Chat, of welke investering ermee gemoeid is ?

Neem dan contact op met Martin Franke van Web10n1: t. 06 - 54 32 32 76 / mf@web10n1.nl.

