

Overtoom chat om klant te behouden

22-02-2007 00:00

Webwinkel Overtoom gaat chatten met klanten om het aantal afhakers te beperken. Hiertoe heeft Overtoom de hulp ingeroepen van chatsoftwareontwikkelaar LiveCom.

Via de chat wil het bedrijf de consument ondersteunen bij het koop- en bestelproces. Overtoom verwacht met behulp van de chat de conversie op de webwinkel te verhogen. De klanten kunnen op snelle en directe wijze worden geholpen met vragen. Rien van Gemert, content manager bij Overtoom, verwacht dat er in eerste instantie vooral algemene vragen over het bestelproces en de artikelen worden gesteld. Bij succes zal de chat in een latere fase wellicht uitgebreid worden met meer medewerkers en extra functionaliteiten.

De chattoepassing, tot nu toe vooral in consumentenomgevingen toegepast, speelt volgens LiveCom in op een behoefte bij online dienstverleners die op laagdrempelige wijze bereikbaar willen zijn voor klanten.