

PERSBERICHT

Online chat stimuleert online sales

Groningen, 26 mei 2009 – Uit ervaringen van het Groningse bedrijf CoBrowser.net (www.cobrowser.net) blijkt dat online chat een positieve ondersteuning biedt binnen online sales. CoBrowser.net helpt bezoekers van websites tijdens het koopproces, een functionaliteit die nog vaak ontbreekt op e-commerce websites. Met cobrowsen surfen webwinkeliers mee met hun bezoekers en kunnen zij samen formulieren invullen of producten bestellen. Hierdoor groeit het vertrouwen en de beleving van een bezoeker en nemen de online verkopen toe. CoBrowser.net is actief voor tal van websites, verzekeraars en scholen. Cobrowsen is de nieuwste trend binnen virtuele hulp.

Weinig gebruiksvriendelijk

“Wij zien dat veel e-commerce websites te kort schieten op het gebied van gebruiksvriendelijkheid”, stelt Frank Leegstra, mede-eigenaar van CoBrowser.net. “Ze bieden enkel producten en standaard productomschrijvingen aan. De bezoeker moet bestellen en betalen - uiteraard de ideale situatie - maar in de praktijk werkt dit vaak anders. Bezoekers hebben vragen tijdens het koopproces en kunnen deze niet stellen, hierdoor haakt gemiddeld zo’n 60% af en ontstaat er een lage conversie.”

Met cobrowsen biedt CoBrowser.net de nieuwste trend binnen virtuele hulp aan. Het bedrijf maakt het voor scholen, organisaties en bedrijven mogelijk om samen met hun online bezoekers de website te ontdekken, formulieren in te vullen of een product te bestellen. Een webwinkelier of medewerker van een salesafdeling kan tijdelijk (op afstand) de controle overnemen van een computer. Hierdoor kan men ‘op de eigen computer’ laten zien hoe een onderdeel van de webshop werkt. “Webwinkeliers nemen hun bezoekers zo bijna letterlijk bij de hand. Het resultaat is een betere beleving op de website die uiteindelijk leidt tot meer sales”, aldus Leegstra.

Proactief tijdens koopproces

“Webwinkeliers stellen zich met cobrowsen niet meer reactief op”, vervolgt Leegstra. “Zij volgen de bezoekers op hun website en kunnen met deze inzichten het juiste moment voor interactie bepalen. De bezoeker wordt dan proactief ondersteund tijdens het koopproces en wordt een tevreden klant die terugkomt. Wij zien dit vaak in de praktijk en zullen hier dit jaar ook enkele cases over presenteren.” Een bijkomend voordeel van cobrowsen is dat een webwinkelier direct feedback ontvangt van zijn bezoekers. Webwinkeliers komen in contact met hun klanten en krijgen een goed inzicht in de afhaakmomenten van hun website. Met deze gerichte informatie kunnen zij hun website continu blijven verbeteren.

Over CoBrowser.net

CoBrowser.net helpt organisaties en bedrijven bij het verhogen van verkoop en klanttevredenheid. Hiervoor ontwikkelde CoBrowser.net een krachtige chatapplicatie. In 2009 is CoBrowser.net genomineerd voor de Live Wire Young Business Award. CoBrowser.net werkt voor diverse webshops, verzekeraars en scholen.

Noot voor redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Frank Leegstra, mede-eigenaar van CoBrowser.net, telefoon **050 - 313 68 41**, e-mail **info@cobrowser.net**.