

# 'Chatten met klanten kan verkopen webwinkels juist nu een duw geven'

Hans de Jongh  
Groningen

Het is een probleem dat opletten de webwinkels met regelmaat tegenkomen: klanten brengen herhaaldelijk een digitaal bezoek, maar kopen uiteindelijk niets.

Daar moet iets aan te doen zijn, dacht internetondernemer Frank Leegstra twee jaar geleden. Hij ging daarom nadenken over een middel om potentiële kopers over de drempel te helpen. Leegstra (25) kwam uiteindelijk op het idee voor CoBrowser, een webapplicatie die verkopers in staat stelt met klanten te 'chatten', bijvoorbeeld door aarzelende kopers te vragen of ze meer informatie op prijs stellen.

Aanvankelijk dacht Leegstra de enige te zijn met deze vondst. Dat bleek niet het geval. Livecom uit Amsterdam was hem voor geweest. Toch mocht dat de pret niet drukken. Leegstra zag kansen om een chatprogramma te maken dat én gebruikersvriendelijker zou zijn én een stuk goedkoper op de markt kon worden gebracht.

Dat lijkt goed te lukken. Inmiddels is CoBrowser een apart bedrijf dat zijn chatprogramma al aan vijftien bedrijven heeft verkocht. Het klantenbestand is tot nu toe verdeeld over verschillende soorten bedrijven en instellingen. Naast enkele kleine financiële adviseurs telt het klantenbestand ook een hogeschool.

Met een grote verzekeringsmaatschappij zal binnenkort een contract worden getekend voor een proefproject. 'Het gaat om een pilot voor twee maanden waar een soort callcenter is tussen gezet met verkopers die de chats afhandelen.'

Drie klanten haalde Leegstra weg bij zijn dure Amsterdamse concurrent. 'Ze vonden alle drie de prijs wat overdreven.' Het zijn successen die hem ervan overtuigen dat CoBrowser ook zal gedijen nu de economische malaise toeslaat. Zelf merkt Leegstra daar nog weinig tot niets van.

Tot nu toe heeft welgeteld één potentiële afnemer, een grote hypotheekadviseur, zich kopschuw getoond vanwege de kredietcrisis.



Frank Leegstra in het kantoor dat hij binnenkort verruult voor een ruimte met meer allure. 'Dit is een studentenhok.'

Foto: Jeroen van Kooten

'Ze hebben een product dat wij leveren in hun budget opgenomen, en toch gaven ze onlangs aan dat ze dat wellicht moesten heroverwegen', aldus Leegstra. 'Maar zij zijn eigenlijk de enige waar ik zo iets gehoord heb.'

Leegstra rekent erop dat de IT-sector zwaar getroffen zal worden, maar denkt dat CoBrowser de dans zal ontspringen omdat het niet zo zeer een automatiserings-, maar een marketingproduct is. Met CoBrowser kunnen webwinkels hun klanten beter aan zich binden. Daar zullen ondernemers juist nu misschien extra geld voor willen uittrekken, vermoedt Leegstra.

'De mensen kunnen direct contact zoeken en daardoor kun je je verkoop verhogen', aldus de Groninger die als havoscholar in Dokkum begon met een bedrijf om websites te ontwikkelen.

Na twee studies, informatica en bedrijfskunde, liet hij deze firma eind vorig jaar opgaan in het Groningse MediaCT. Dit bureau voor webdesign en internetmarketing was opgezet door andere jonge honden, waaronder twee Dokkumse stadgenoten. Ze spraken af dat Leegstra als nieuwe partner zou werken aan nieuwe producten, zoals CoBrowser.

Geboren binnen MediaCT en gefinancierd door deze moeder is het de bedoeling dat CoBrowser vanaf januari volledig op eigen benen komt te staan. Maar om die eerste maanden door te komen is

wel een bankkrediet nodig, simpelweg om de debiteuren te kunnen betalen terwijl de eerste klanten nog niet gefactureerd zijn. 'Zonder financiering kunnen we nog niet helemaal goed draaien', aldus Leegstra.

Vanuit die hoek leek de kredietcrisis CoBrowser plotseling wél te kunnen raken. De vrees hiervoor groeide eind vorige maand toen Leegstra voor het eerst contact zocht met zijn bank over een krediet om tijdelijke tekorten in de kasstroom te voorkomen.

Maar de huisbankier waar schuwde meteen dat geld niet meer zo vlot wordt uitgeleend. Voordat een kredietaanvraag überhaupt de deur uit kon, moest Leegstra rekening houden met enkele nieuwe bureaucratische bar-

rières. De bank wil nu een cv en informatie hebben over Leegstra's woonsituatie. Bovendien willen ze een uitgebreid businessplan kunnen inzien.

Maar inmiddels vermoedt Leegstra dat de soep niet zo heet wordt gegeten als die wordt opgediend. Dat komt vooral door een paar telefoontjes. Potentiële financiers hebben CoBrowser spontaan opgebeld met de vraag of ze eens langs konden komen. Voor Leegstra was daarmee in ieder geval duidelijk dat niet alle geldbronnen zijn opgedroogd. 'Ik moet op mijn woorden terugkomen', zegt hij nu. 'Ik merk juist niets van de kredietcrisis.'

Ook over de bank maakt Leegstra zich, vooralsnog, minder zorgen. Als er meer documenten

worden gevraagd, hoeft dat nog niet te betekenen dat de kredietkraan is dichtgedraaid. 'Het lijkt meer een stukje formaliteit.'

Maar helemaal gerustgesteld is de Groninger nog niet. Het blijft zaak dat de bank daadwerkelijk over de brug komt. De telefoontjes van potentiële investeerders zijn eigenlijk niet meer dan een morele opsteker.

De financiers willen waarschijnlijk geld verstrekken in ruil voor aandelen, terwijl het CoBrowser daar nu niet om te doen is. 'Ik heb het vermoeden dat zij ook een stukje belang willen hebben. Misschien is dat ooit interessant, maar op dit moment niet echt', zegt Leegstra. 'Persoonlijk heb ik liever iets bij een bank die in principe niet te veel van je wegsnoept.'

## Wedstrijd

# Lucratief, ook voor verliezers

Deelname aan een door Shell georganiseerde ondernemersprijs, de Livewire Young Business Award, heeft CoBrowser geen windeieren gelegd. Het leverde het Groningse bedrijf dit najaar veel gratis publiciteit op. Van potentiële financiers bijvoorbeeld.

Ook hield CoBrowser, dat vorige maand in de voorronde sneuvelde, er drie klanten aan over. Bovendien werd de deelname aan Live-

wire opgemerkt door twee gemeentes waarmee CoBrowser in onderhandeling is over leverantie van hun chatfunctie. 'Dat versterkte de band ook weer', zegt Frank Leegstra van CoBrowser. 'Ik ben hierdoor ook gewoon met veel interessante mensen in contact gekomen. Ook al hebben we verloren: het is heel wat waard geweest.'

Aan Livewire kunnen technische ondernemers deelnemen die

een bedrijf hebben dat niet meer dan vijf jaar geleden is opgericht. De competitie, die in 1997 voor het eerst werd georganiseerd, kent een hoofdprijs van € 10.000.

Daarnaast is er kosteloos advies van Syntens en BDO over onder meer octrooiën, personeelsbeleid en fiscale zaken.

De huidige ronde van Livewire kent vier finalisten. Op 13 januari wordt bekend wie de winnaar is.

## Frank Leegstra Jong begonnen

- Leegstra studeerde in Leeuwarden en aan Nyenrode
- Al tijdens de havo zette Leegstra een bedrijf op voor webdesign
- Dit bedrijf bracht hij vorig jaar in in het Groningse MediaCT, dat ook websites ontwikkelt
- CoBrowser, waar Leegstra de leiding over heeft, komt voort uit MediaCT

