Whitepaper **Livechat** uitbesteden

The **plus** for your company

livechat service

Whitepaper Livechat
uitbesteden

Op het moment dat ervoor is gekozen een livechat in te zetten, staat men al voor de volgende keuze: gaan we zelf chatten of besteden we het uit aan een livechat dienstverlener.

Als het gaat over uitbesteden dan bestaat er nooit één universeel juist antwoord. Ieder bedrijf heeft te maken met een eigen unieke situatie.

In dit whitepaper wordt besproken hoe het uitbesteden van livechat eruitziet, wat de risico's zijn van zelf chatten en wat de voor- en nadelen zijn van uitbesteden. Ook wordt er een financieel plaatje geschetst wanneer een bedrijf besluit zelf te chatten.

livechat service

Hoe kan de livechat dienstverlener het antwoord weten op alle vragen?

Door livechat uit te besteden laat je de chat bemannen door mensen buiten je bedrijf. Dit is vaak eng en roept de vraag op: hoe kan de livechat dienstverlener het antwoord weten op alle vragen? Het antwoord is dat het gros van de mensen dezelfde vragen stelt.

Zo wordt er bij een kliniek vrijwel altijd gevraagd of mensen zonder verwijzing terecht kunnen komen bij de kliniek en bij een leasemaatschappij hoe het zit met de bijtelling en de BTW. Uiteraard worden er meer verschillende vragen gesteld, ook daar kan voor het grootste deel op worden geantwoord aan de hand van de uitgebreide FAQ. En natuurlijk komt het dus wel eens voor dat er geen antwoord kan worden gegeven, maar de livechat wordt bedient door mensen die meedenken en op iedere manier mogelijk hulp zullen aanbieden.

Bovendien is de FAQ een levend document waar direct de nieuwe vraag en bijbehorend antwoord aan toe kunnen worden gevoegd.

Risico's zelf chatten

Afhankelijke van de branche zal 2-5 procent van de bezoekers een chat starten. Zo kun je voor je voor jezelf een inschatting maken hoeveel chats er per dag binnenkomen.

Bedrijven die werknemers de chat met de eigen werkzaamheden laten combineren vergissen zich namelijk vaak in de hoeveelheid tijd die het chatten opslokt. De gemiddelde chat duurt minimaal 10 minuten. Het risico is dat zowel de eigenlijke werkzaamheden, als de chat hieronder lijden.

Denk aan het te laat beantwoorden van chats. Met name op piekmomenten in de chat is er het risico dat chats niet meer kunnen worden beantwoord omdat de bezoeker de website heeft verlaten.

Een bedrijf kan er vervolgens voor kiezen extra personeel aan te nemen. Nieuw personeel is echter duur en moet worden ingewerkt. Hierover meer in het rekenvoorbeeld.

Uitbesteden
voordelen

+ Een groot voordeel dat door veel mensen wordt onderschat is dat de livechat wordt bemand door professionele chatoperators. Dit is getraind personeel dat snel kan schakelen tussen veel verschillende soorten chats, gespecialiseerd is in het converteren van bezoekers en het genereren van leads.

+ Met een livechat dienstverlener is de chat online van 07:00 – 23:00 doordeweeks en ‘s weekends van 09:00-23:00. Ga je zelf chatten dan wordt dat een heel lastige opgave zonder extra personeel aan te nemen.

+ De livechat neemt een groot deel van het inkomend telefoon- en emailverkeer weg waardoor onder andere de verkoopafdeling meer tijd heeft voor het uitvoeren van verkoopactiviteiten.

+ Uitbesteden is goedkoper dan zelf chatten als een bedrijf extra personeel aanneemt om de chat te bemannen.

livechat service

Uitbesteden
nadelen

- Zoals dat altijd het geval is bij uitbesteden geef je de regie uit handen. Natuurlijk kun je altijd afspraken maken over de manier van communiceren, maar 100% controle zal er niet zijn.

- Bij het uitbesteden van livechat maak je geen gebruik van de expertise van eigen werknemers. Eigen werknemers hebben meer verstand van het bedrijf, en de product(en) en/of dienst(en).

- Is er geen extra personeel noodzakelijk en kunnen de werkzaamheden van werknemers worden gecombineerd met het chatten, dan is zelf chatten goedkoper.

livechat service

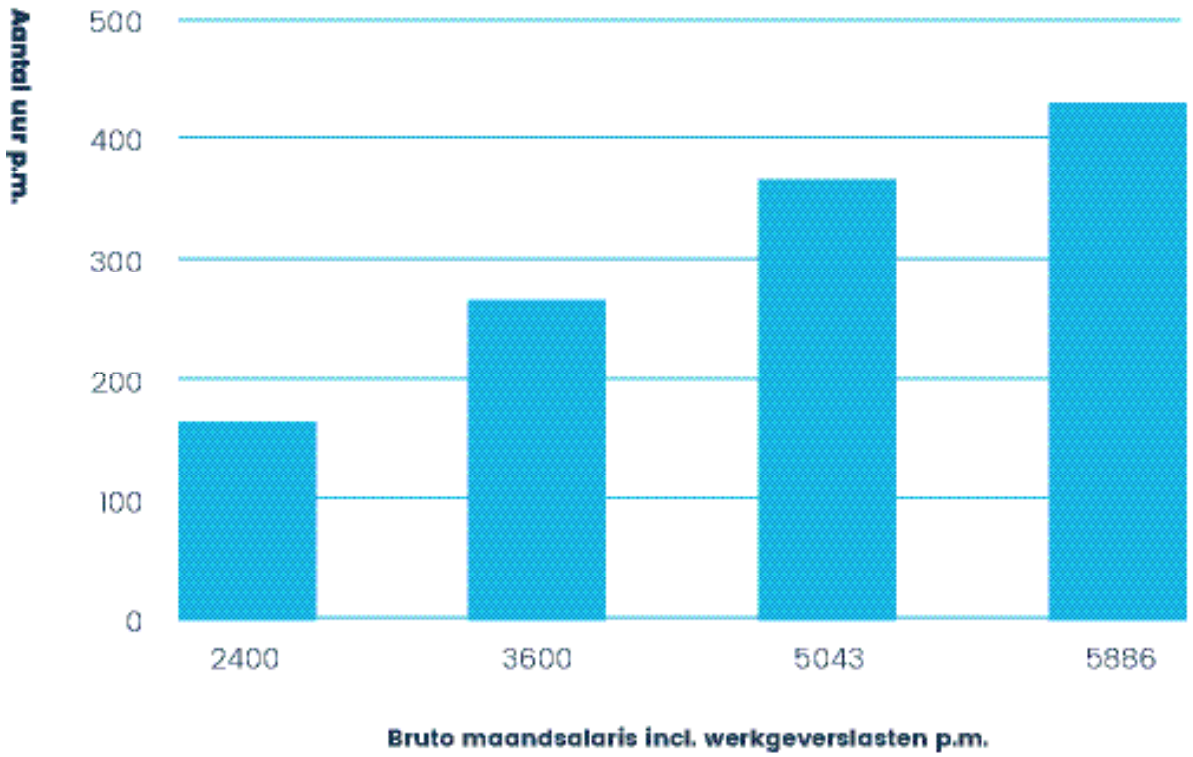
Rekenvoorbeeld zelf chatten

Bij de voordelen van zelf chatten wordt aangegeven dat het goedkoper is, mits er geen extra personeel moet worden aangenomen. Om de livechat goed tot zijn recht te laten komen is het belangrijk dat er snel op chats wordt gereageerd. Het risico is groot dat dit niet gebeurt wanneer werkzaamheden gecombineerd moeten worden.

Daarom wordt er hieronder een rekenvoorbeeld gegeven van de kosten van een chatoperator, afhankelijk van het aantal uren per week dat de chatoperator wordt ingezet.

In het rekenvoorbeeld wordt uitgegaan van een bruto maandsalaris van €2000,- en factor 1.2 werkgeverslasten. Het aantal uur per week wordt vermenigvuldigd met 4,2 om het aantal uur per maand te berekenen.

Het uurloon inclusief werkgeverslasten is afgerond €14,29 (2400/168). Dus door het aantal uur per maand te vermenigvuldigen met 14,29 wordt het bruto maandsalaris berekend.



Er moet in acht worden genomen dat deze berekening geen rekening houdt met 24 vakantiedagen op jaarbasis voor een fulltime werknemer. Daarnaast is een werknemer gemiddeld minimaal 6 werkdagen ziek per jaar. Deze cijfers zijn niet meegenomen in de berekening omdat deze cijfers per situatie verschillen. Er kan worden geconcludeerd dat er op basis van 1 fte (40 uur per week) 10 procent aan kosten bijkomen.

Wat te doen?

Er zijn een aantal zaken waarover na moet worden gedacht bij de keuze voor uitbesteden of zelf chatten. Staat het behouden van de regie en expertise van eigen werknemers hoog op het lijstje, dan gaat de voorkeur richting zelf chatten.

Kijk dan goed naar de hoeveelheid websitebezoekers en of er piekmomenten op bepaalde tijden of dagen zijn. Dan kan een indicatie worden gemaakt of extra chat-personeel noodzakelijk is.

Neem in acht dat extra personeel een grote kostenpost is, met name wanneer je ervoor kiest ook buiten kantoortijden live te zijn. Neem naast het financiële plaatje ook de andere punten in acht om voor jouw bedrijf tot de meest verstandige keuze te komen.

Over de
Auteurs

CEO

Nick Blom is oprichter en eigenaar van LiveChat Service. Door zijn actieve manier van benaderen zorgt hij er voor dat iedere klant binnen no-time optimaal chat inzet. Hierdoor hoeft de klant geen moment te wachten met het verzamelen van extra leads via de website. Optimalisatie van de chat is voor Nick altijd hoofdzaak nummer één.

Marketing Manager

Sietse Busser is Marketing Manager bij LiveChat Service. Vanuit deze rol focust hij veel op geschreven content. Met de whitepapers, artikelen, blogs en als medeauteur van het boek “Livechat: meer dan alleen een contactkanaal”, laat hij bedrijven en organisaties de kracht van livechat zo goed mogelijk inzien.

Over LiveChat service

LiveChat Service is een online dienstverlener op het gebied van livechat. Door het inzetten van getrainde chatoperators zorgt LiveChat Service er voor dat zij hun klanten iedere dag helpen aan nieuwe leads en verbeterde service via de website. Via de chat krijgen bezoekers de mogelijkheid vragen te stellen, opmerkingen achter te laten en te converteren. Hierdoor haalt chat de drempel weg om zijn of haar gegevens achter te laten. Het werkt sneller, vriendelijker en makkelijker.

© LiveChat Service B.V.

LiveChat Service
Westblaak 177
3012 KJ
Rotterdam
0031 (0)172 7005 44
info@livechatservice.nl

livechat service

livechat
service