Whitepaper **Livechat** vs chatbot

The **plus** for your company

livechat service

Whitepaper

Livechat vs chatbot

Nu livechat en chatbot langzamerhand echt beginnen toe te treden tot het klantcontactarsenaal van bedrijven is het interessant de vergelijking tussen beide te trekken.

Wat zijn de verschillen en waar liggen de sterktes en zwaktes van de klantcontactmiddelen?

De chatbot is in principe een verfijnde vorm van een FAQ die vragen herkent en het bijpassende antwoord uit de database terugstuurt. Livechat is de menselijke variant waar bezoekers met echte mensen in gesprek zijn.

livechat service

Chatbot **voordelen**

+ Het grote voordeel van een chatbot is dat het een robot is. Logisch natuurlijk, maar het betekent dat er oneindig veel chats tegelijkertijd gevoerd kunnen worden. Dit is een voordeel ten opzichte van livechat, waar een getraind chatoperator maximaal zes chats tegelijk kan voeren. Anders gaat dit ten koste van de kwaliteit van de chats.

+ Voor bedrijven met veel traffic (> 100.000 bezoekers per dag) is het inzetten van een chatbot goedkoper omdat er veel chatoperators nodig zijn om alle chats te beantwoorden.

+ Een chatbot staat altijd aan en kan bezoekers dus 24 uur per dag, 7 dagen per week helpen. Livechat leveranciers bieden de diensten meestal aan van 07:00 – 23:00. ’s Nachts zullen er veel minder chats zijn, maar op het moment dat je bedrijf zich internationaal oriënteert en andere tijdzones in beeld komen kan dit waardevol zijn.

+ Een ander voordeel is de responstijd van een chatbot. Chatbots reageren direct, waar dit bij livechats vaak rond de 30 seconde is (bij ons gemiddeld 27 seconde). Onderzoeken tonen aan dat wanneer responstijden richting de minuut gaan er mensen afhaken.

livechat service

Chatbot
nadelen

- Een chatbot probeert de vraag in de chat te koppelen aan een vraag die in de database staat vermeld. Wordt er een typefout gemaakt of wordt de vraag zo gesteld dat hij niet direct te koppelen is, dan loopt het spaak bij de chatbot en kan er geen antwoord worden gegeven. Het probleem en verschil met livechat zit hem in het feit dat een chatbot niet kan denken, mensen kunnen dat gelukkig wel. Het aantal succesvol afgehandelde chats ligt daarom ook veel lager dan bij livechat. Google en Microsoft zijn momenteel chatbots aan het ontwikkelen die werken aan de hand van kunstmatige intelligentie. Dit zijn zelflerende machines die eigen beslissingen kunnen nemen. Tot op heden is deze technologie er nog niet, dus moeten we het doen met de reguliere chatbots.

- Een ander punt waar chatbots op een negatieve manier verschillen van livechat is empathisch vermogen. Mensen met klachten, opmerkingen of vragen waarderen het wanneer er met hen wordt meegeleefd. Chatbots hebben geen gevoel en tonen op dit soort momenten dus geen compassie waar bezoekers dat wel waarderen.

- Chatbots zijn geschikt voor eerste- en tweedelijns vragen, maar worden vragen complexer dan zal er snel duidelijk worden dat de bot je niet kan helpen.

Livechat

Voordelen

+ De kwaliteit van livechat is beter dan chatbot. Dit houdt in dat bezoekers die via een livechat chatten beter worden geholpen en dus vaker het antwoord krijgen op de gestelde vraag. Het resultaat is dat er meer conversie optreedt, meer leads worden gegenereerd en de klanttevredenheid hoger is.

+ Een belangrijk onderscheid is dat mensen zelflerend zijn. Aangezien chatbots nog niet beschikken over kunstmatige intelligentie zijn zij dat niet. Het zal in de livechat wel eens gaan voorkomen dat er geen antwoord kan worden gegeven op een vraag, iets wat bij de chatbot velen malen vaker voorkomt. Het voordeel van livechat is dat deze vraag en bijbehorend antwoord direct in de FAQ kunnen worden opgenomen. Bij de chatbot zullen eerst alle binnengekomen chats moeten worden geanalyseerd.

+ Een onderdeel van de betere kwaliteit is dat mensen kunnen meedenken. Dit zien we op het moment dat een vraag onduidelijk is, of wanneer de bezoeker geen specifieke vraag heeft maar geadviseerd wil worden.

livechat service

Livechat
nadelen

- Livechat is langzamer.
- Livechat is niet altijd online.
- Een chatoperator kan maximaal zes chats tegelijk behandelen.
- Bij websites met veel traffic (> 100.000 bezoekers per dag) is livechat duurder.

livechat service

Livechat kwaliteit, chatbot kwantiteit

Zo zien we dat de chatbot met name sneller is, meer chats kan behandelen en altijd beschikbaar is. Maar als het aankomt op kwaliteit wint livechat, een chatoperator zal nooit een bezoeker ontevreden achterlaten.

De succes rate van livechat is in principe 100%, want kan er geen juist antwoord op een vraag worden gegeven kan de chatoperator altijd zorgen dat er op een andere manier bij de bezoeker wordt teruggekomen.

De keuze tussen livechat en chatbot komt in principe neer op kwaliteit of kwantiteit.

Chat in Hybride vorm

Een interessante variant is de hybride vorm van chatbot en livechat.

Dit houdt in dat vragen in eerste instantie worden behandeld door de chatbot, maar op het moment dat de vraag niet kan worden beantwoord wordt het gesprek doorgestuurd naar een livechat.

Hierdoor kunnen meer chats worden behandeld en bezoekers sneller worden geholpen.

Over de
Auteurs

Nick Blom, 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 JK
Rotterdam
010 307 52 76
info@livechatservice.nl

livechat service

livechat
service