

Haal je meer Sales conversie uit je webwinkels door betere persoonlijke service?

ROBIN maakt software voor webwinkels en retailers waarmee het mogelijk is om bezoekers beter te helpen en te converteren. En dat is nodig want meer dan 83% van de consumenten heeft tijdens een online koopervaring een vorm van support nodig. 48% breekt een transactie af als vragen niet snel beantwoord worden. Met ROBIN nodig je shoppers op het juiste moment, en met de juiste boodschap, uit voor een conversatie. Inmiddels is ROBIN uitgegroeid tot een van de meest succesvolle partners voor retailers die op zoek zijn naar betere prestaties van hun webshop. En ROBIN is volledig te integreren met Xelion6 telefonie.

In drie stappen naar een gegarandeerd beter rendement

Iedereen herkent het, je bouwt een prachtige webwinkel maar door diverse pijnpunten in de customer journey van bezoekers verlies je te veel potentiële kopers. ROBIN helpt dit op te lossen en daarbij beperkt het zich niet tot het beschikbaar maken van een software tool waarmee het contact met bezoekers van je webwinkel verbeterd, maar neemt ook verantwoordelijkheid voor de implementatie en het resultaat.

De meeste winkels beginnen enthousiast aan live chat maar ontdekken al snel dat de chat weer uit gaat zodra het even te druk lijkt. ROBIN oprichter Patrick Speijers zegt: "Wij hebben een roadmap ontwikkeld waarmee we onze klanten stap voor stap coachen naar real-time service. Als email management onder controle is dan starten we met live chat. Eerst alleen in de winkelwagen. Daarna op product pagina's. Gedurende het proces meten we conversie. Zodra de business case er is dan is het voor onze klanten gemakkelijker om het commitment dat nodig is voor live chat aan te gaan. Met onze proactieve messaging gaan we vervolgens de engagement opschroeven. Met meer sales als resultaat."

Integratie met telefonie extra dimensie in klantcontact

Veel retailers willen de tools waarmee ze het klantcontact van hun webwinkel sturen, integreren met het telefonisch contact met klanten. Patrick zegt daarover "Dat is begrijpelijk omdat beide vormen van contact nauw met elkaar verweven zijn. ROBIN en Xelion6 werken naadloos met elkaar samen. Zo kan op basis van een inkomend gesprek van een klant direct een trigger worden gegeven naar een klantkaart in ROBIN en zie je direct wat de klant eerder heeft gekocht en wat de eerdere conversaties met deze beller zijn geweest".

ROBIN en Xelion hebben inmiddels laten zien dat de integratie van webwinkel monitoring en contact center een krachtige combinatie is voor middelgrote webwinkels (van 3 tot 50 medewerkers). Retailers als Groupdeal (dagdeals), Body en Fit (sportvoeding) en Lusanna (bedden) laten zien hoe door slimmer organiseren van klantcontact het rendement van

Sales verrassend verbeterd.

ROBIN en Xelion onderzoeken voortdurend hoe in de toekomst nieuwe tools kunnen worden ontwikkeld om retailers concurrentievoordeel te bieden. In round table bijeenkomsten met klanten wordt nadrukkelijk ook de gebruiker hierbij betrokken. Door deze korte lijnen en het direct reageren op marktontwikkelingen kunnen gebruikers daardoor met de allerbeste tools voor klantcontact werken en een voorsprong op andere aanbieders behouden.