

Live Chat – eine Frage der Perspektive

23. Mai 2014 von Pierre Voit

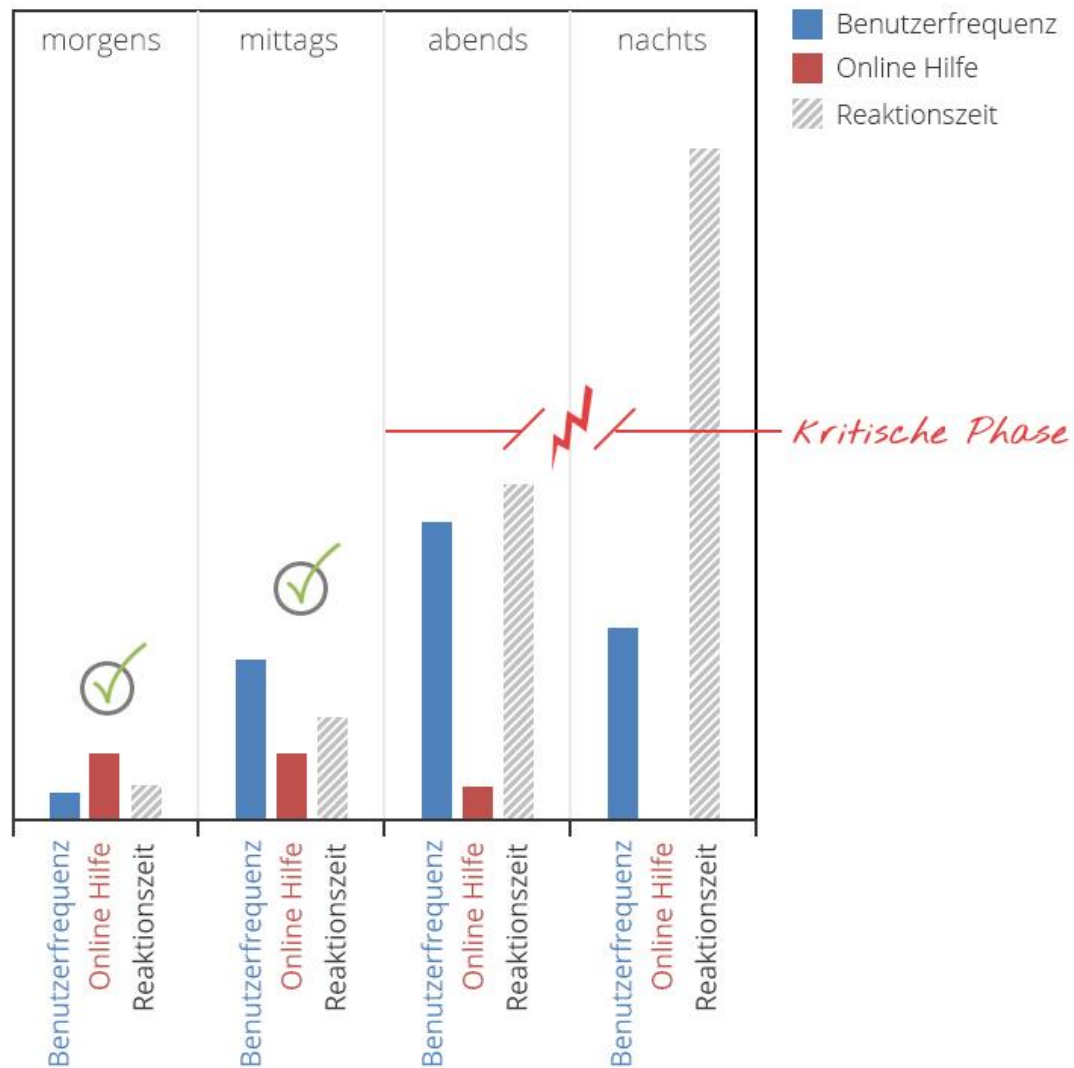
Intensive kommunikative Interaktion zwischen dem Kunden und dem Unternehmen herstellen – welcher kundenorientierte Anbieter möchte das nicht? Jedoch steht die im Internet vorherrschende Anonymität des Nutzers diesem berechtigten Wunsch im Weg. Eine Lösung dieses Problems, näheren Kontakt zwischen Nutzer und websitebetreibendem Unternehmen zu erreichen, kann im effektiven Einsatz eines passenden Live Chat Systems auf der eigenen Website liegen. Je nach Wahl des Live Chat Systems, korrekter Umsetzung und sorgsamem Betriebs ist ein Live Chat in der Tat ein geeignetes Mittel zur Erreichung einer vertrauensstärkenden Beziehung zwischen nachfragender und anbietender Partei.

Grundsätzlich gilt: versetzen Sie sich in die Perspektive des Kunden! Wie würden Sie gerne angesprochen werden, welche Kommunikationskanäle sollten mindestens angeboten werden, und - wäre ein Live Chat eine sinnvolle Ergänzung? Wie ist Ihr Unternehmen oder der Kundenservice bisher zu erreichen? An welcher Stelle bieten Sie welcher Zielgruppe welche Option an, Sie zu erreichen?

Tatsache ist, dass sich die kleinen Interaktionswidgets immer größerer Beliebtheit erfreuen. Für welche Webseiten solch eine Erweiterung von Nutzen ist und wer gänzlich darauf verzichten sollte, ist meist eine Sache individueller Präferenz. Dabei geht es nicht nur darum, Fragen von Websitebesuchern zu beantworten, die sich gegebenenfalls auch in den FAQs finden ließen. Primäres Ziel ist es, potenzielle Kunden vom eigenen Kundenservice und von den Produkten und Leistungen der eigenen Organisation zu überzeugen. Jede direkte Interaktion mit dem Besucher ist schließlich eine Chance, die es wahrzunehmen gilt. So gewinnt man Kunden. Hier spielen Vermarktungsstrategien, eine gekonnte Ausdrucksweise und kurze Reaktionszeiten eine entscheidende Rolle.

Wer Antworten sucht, will nicht in der Warteschlange sitzen.

Anders als bei der Kommunikation per E-Mail will ein Webseitenbesucher bei einem Live Chat nicht lange auf eine Antwort warten. Die diesbezügliche Toleranzgrenze ist online geringer als im persönlichen Gespräch oder am Telefon. Aus diesem Grund ist es wichtig, eine möglichst kurze Reaktionszeit sicher zu stellen. Besonders zu branchenüblichen Geschäftszeiten sollte eine schnelle Rückmeldung erfolgen.



Quelle: Basierend auf Anwendererfahrungen der Bergx2 GmbH

Lösung A

Für das nächtliche Aufkommen an Chatanfragen könnten zusätzliche Mitarbeiter im Support eingeteilt werden. Somit wird ein negativer Eindruck aufgrund nicht verarbeiteter Chatanfragen vermieden.

Lösung B

Der Chat könnte nachts deaktiviert und dem User die Alternative zum Hinterlassen einer Nachricht angeboten werden.

Aber Vorsicht:

Werden Live Chat Anfragen nicht schnell genug bearbeitet, verkehrt sich das angestrebte positive Resultat

ins kontraproduktive Gegenteil: aus der Perspektive des Besuchers wird in diesem Fall ein nicht funktionierender Kommunikationskanal wahrgenommen. Daher empfiehlt es sich, den ursprünglich als zusätzliches Angebot dienenden Live Chat zu Stoßzeiten oder zu Zeiten ohne Kundensupport automatisch auszublenden.

Jede Anfrage ist mit voller Aufmerksamkeit zu behandeln

Ebenso wie im traditionellen Straßengeschäft dreht sich auch bei einer Webseite alles um die Darbietung des Produktsortiments – und natürlich um positives Echo! Nur ist man bei der Webseite auf grafische Elemente und die Ausdrucksweise beschränkt. Andererseits bietet die schriftliche Antwort auf Grund der leichten Zeitverzögerung den Vorteil, dass man sich präziser ausdrücken bzw. bei besonders kniffligen Fragen einen fachlich versierten Kollegen hinzuziehen kann, ohne die Korrespondenz wesentlich zu beeinträchtigen.

Vor einer allzu schnellen oder oberflächlichen Abfertigung – selbst gewöhnlich erscheinender Fragen – sei jedoch gewarnt. Jede Interaktion per Chat führt beim Nutzer zu einer deutlich wahrnehmbaren Rückmeldung, die er subjektiv bewertet und in künftige Kaufentscheidungen einfließen lässt. Aus diesem Grund sollte man genügend Zeit und Mühe in die Kommunikation investieren.

Wahre Könnern denken weit über die Fragestellung durch den Nutzer hinaus. Vielleicht interessiert er sich ja noch für weitere oder ähnliche Produkte oder lässt sich gar zu einem persönlichen Beratungsgespräch ermuntern. Auch wenn der Kunde mit der Antwort zu einem Produkt oder einer Leistung nicht zufrieden ist – warum nicht eine Alternative oder maßgeschneiderte Lösung anbieten?

Einer mit allen und alle mit Einem – Multichats

Einer der großen Pluspunkte von Live Chats liegt in der Möglichkeit, Supportanfragen schnell abfertigen zu können. Ein einzelner Mitarbeiter kann leicht zwei oder mehr Anfragen gleichzeitig beantworten, ohne die Reaktionszeit auf ein inakzeptables Niveau ansteigen lassen zu müssen. Auch schnelles Nachschlagen in einer internen Wikidatenbank kann hier zügig erfolgen, ohne den Kunden erheblich warten zu lassen.

Wo macht die Integration Sinn?

Gerade bei Anbietern erklärungsbedürftiger Dienstleistungen oder bei Online Shops kann ein Live Chat Kundennutzen bringen, beispielsweise zur schnellen und kompetenten Abwicklung des Supports oder Beantwortung vor einem Kaufabschluss aufkommender Fragen. Ein weiteres Plus: Erreichbarkeit außerhalb der regulären Geschäftszeiten ist möglich.

Auf Blogs oder Portfolioseiten ohne E-Commerce-Funktion ist ein Live Chat hingegen eher uninteressant, da die Verfügbarkeitszeiten des Betreuers üblicherweise zu sehr schwanken. Die Meldung „Wir sind zur Zeit nicht erreichbar“ brächte keinen Zusatznutzen, sondern wäre eher kontraproduktiv. In diesem Fall gilt es, die Konfigurationsoptionen zu nutzen – sofern vorhanden – und den Chat auszublenden, wenn kein Betreuer verfügbar ist.

Technik – was muss ich wissen?

Die meisten Live Chats oder Supportsysteme nutzen eine auf JavaScript basierende Integration, welche sich leicht in die bestehende Webseite einbinden lässt. Meist reicht es vollkommen aus, ein kleines Snippet (aufbereiteter Code-Schnipsel) auf der Seite zentral in den vorhandenen Quelltext einzupflegen. Der Vorteil eines solchen JavaScript-Snippets ist, dass die Ausführung der Programmierung automatisch durch den Browser geschieht. Dies nennt man auch „client side programming“. Sie müssen also keine PHP, MySQL oder gar Programmierkenntnisse besitzen, um einen Live Chat bzw. Live Support in Betrieb zu nehmen.

Spamschutz

Ein Nachteil des Live Chats ist, dass ihn nicht nur echte potenzielle Kunden nutzen, sondern auch Spammer. Spätestens sobald der Spamanteil einen zu hohen Anteil eingehender Nachrichten ausmacht, muss die Integration des Live Chats überdacht werden, oder es muss zur Spamabwehr mittels Captcha-Code gegriffen werden. Zwar verhindert dies Spam nicht gänzlich, senkt aber maßgeblich die Fallzahl.

Vor- und Nachteile eines Live Chats

Vorteile

- Direkte Kommunikation mit dem Besucher
- Keine Sprachbarrieren durch Akzente oder regionale Dialekte
- Multitasking: mehreren Nutzern gleichzeitig antworten
- Plus an Usability: Unklarheiten auf der Webseite können schnell beseitigt werden
- Einfaches copy & paste von Links
- Keine Extrakosten für den Webseitenbesucher
- Offline gehen: wenn man mal nicht kann

Nachteile

- Anwendung wird von manchen Nutzern nicht verstanden
- Supporter müssen stets schnell reagieren können
- Verzögerungen werden nicht toleriert, z. B. Unterbrechungen mitten im Gespräch
- Auf mobilen Plattformen meist unbrauchbar oder umständlich
- Auswahl des falschen Chat-Tools (Werbung Dritter o. ä.)

Fazit: Was gibt es für den Anbieter zu beachten?

Im Live Chat oder Live Support geht es im eigentlichen Sinne nicht nur darum, Probleme aus dem Weg zu räumen und Fragen des Kunden zu beantworten. Vielmehr gilt es, wie bei einem persönlichen Gespräch im Laden die Chance zu nutzen, Alternativen und individuelle Lösungen anzubieten. Dadurch gewinnen Sie das Vertrauen des potenziellen Kunden und kommen so näher an Ihr ursprüngliches Ziel, ein Produkt oder eine Dienstleistung zu verkaufen.

Kleine Auswahlliste von Anbietern, Stand 05/2014

- **Zopim** – <http://www.zopim.com/>
- **Olark** – <http://www.olark.com/>
- **Live Help** – <http://livehelp.stardevelop.com/>
- **Live Chat** – <http://www.livechatinc.com/>
- **Volusion** – <http://www.volusion.co.uk/live-chat/software/>
- **Comm100** – <http://www.comm100.com/livechat/>
- **Website Alive** – <http://www.websitealive.com/>

Kontaktdaten

Pierre Voit, Programmierung & Design
+49 89 7007470-17
info@bergx2.de

Bergx2 GmbH, Ludwig-Richter-Str. 7
42329 Wuppertal, Germany
www.bergx2.de

Zopim



zopim.com

Chateinladung ist in der Gestaltung dem Facebook Chat Fenster sehr ähnlich. Das bedeutet intuitive Funktionserkennung, hat zugleich aber auch den Nachteil begrenzter Anpassungsoptionen. Fazit: Sehr intuitiv. Eine kosteneffiziente Alternative.

Lite: EUR 0 / mtl.

- Für Einzelpersonen
- Ein Benutzerkonto
- Ein simultaner Chat
- 14 Tage Chatverlauf

Basic: EUR 14 / mtl.

- Für kleine Teams
- Zwei Chateinladungstypen
- Für zwei Abteilungen/-Konten

Advanced: EUR 25 / mtl.

- Unbegrenzte Chats
- Unbegrenzte Chateinladungen
- Unbegrenzte Abteilungen

Olark



olark.com

Filterfunktion: sehr präzise Auswahlmöglichkeiten, mit wem man chatten. Mit Magento oder Shopify ist Kontaktierung möglich, während der Warenkorb befüllt wird --> Upselling. Ermöglicht auch, offene Fragen im entscheidenden Zeitpunkt zu beantworten und den Kaufabschluss zu beeinflussen.

Bronze: ca. EUR 13 / mtl.

- Ein Benutzerkonto (Operator)
- Alle Kernfunktionen

Gold: ca. EUR 37 / mtl.

- wie Bronze
- + Vier Benutzerkonten
- + SSL Sicherheit

Platinum: ca. EUR 99 / mtl.

- wie Gold
- + Gruppenchat

Ultimate: ca. EUR 187 / mtl.

- wie Platinum
- + Telefon Support

Live Help



livehelp.stardevelop.com

Absolute Anpassung und Echtzeitübersetzung bieten besondere Kundennähe. Aber Vorsicht: nicht mit sämtlichen optionalen Features überfrachten.

Single Domain Lizenz ca. EUR 122 / einmalig

- Multiple Domain Lizenz ca. EUR 230 / einmalig**
- + keine mtl./jhr. Gebühren
- + Unbegrenzte Benutzerkonten
- + Unbegrenzte Abteilungen
- + E-Mail / Chat: tech. Support

Live Chat



livechatinc.com

Die mobile Anwendung läuft auf den meisten Smartphones und Tablets. Einige wesentliche Anpassungsoptionen sind nicht in der Programmieroberfläche zugänglich. Trotzdem besonders für kleine Teams geeignet.

Solo: ca. EUR 28 / mtl.

- Unbegrenzte Chats
- Ticketing System
- Verstärkte Sicherheit
- Basic Reporting

Team: ca. EUR 30 / mtl.

- wie Solo
- + Chat reporting
- + Gruppenfunktion

Enterprise: ca. 45 / mtl.

- wie Team
- + Advanced Reporting
- + Terminierung der Arbeit
- + Unbegrenzte Besucheranzahl

Volusion



volusion.co.uk

Weitreichende Anpassungsmöglichkeiten. Sieht auch bei Mac Nutzern gut aus und funktioniert auch auf mobilen Geräten sehr gut.

Individual Plan: ca. EUR 29 / mtl.

- Ein Kontennutzer / Chatbetreuer

Professional Plan: ca. EUR 86 / mtl.

- Vier Kontennutzer

Comm100



comm100.com/livechat

Auswahl an vorgelieferten Designs, je nach eigener Expertise. Es werden nicht alle üblichen Funktionen angeboten, was auch insbesondere die Integration schwieriger gestaltet.

Basic: ca. EUR 16 / mtl. / Anwender

- Für Startups
- Unbegrenzte Chats
- Besuchermonitoring

Professional: ca. EUR 22 / mtl. / Anwender

- wie Basic
- + Vollständige Anpassung
- + Proaktive Chats
- + Mobile Apps

Enterprise: ca. EUR 37 / mtl. / Anwender

- wie Professional
- + Routing für Abteilungen
- + Performance Reports

Website Alive



websitealive.com

Die gewünschte Sprache kann am Chat Fenster ausgewählt werden, es gibt jedoch keine eingebaute Übersetzung. Die mobile App sorgt dafür, dass man keine Chatanfrage versäumt. Für kleine Organisationen eine vollkommen ausreichende Lösung.

Lite: ca. EUR 22 / mtl.

- Zwei Benutzerkonten inklusive
- ca. EUR 8 pro weiterem Benutzerkonto

Pro: ca. EUR 53 / mtl.

- wie Lite
- + Admin Rechte
- + Chat Sharing

Pro +: ca. EUR 75 / mtl.

- wie Pro
- + Benutzerkontenauswertung