

E-Commerce klantcontact

persoonlijk, proactief en real-time

Hallo, ik ben Ali.
Ik bén Centralpoint.

Chat met Ali



Aangenaam



Marcel Joosten
Directeur E-Commerce
   

Beste jury van de NCCA,

Ik ben Marcel Joosten. Samen met 70 anderen, ben ik Centralpoint. Wij zijn de grootste ICT webwinkel van zakelijk Nederland met een omzet van meer dan € 100 miljoen.

Onze casus gaat over technologie en over mensen. Over het benutten van onze mensen in het online oriëntatie en aankoopproces. Over persoonlijk, proactief en real-time klantcontact. Voor ons is het onontgonnen gebied.

We zijn reuze benieuwd hoe jullie tegen onze case aankijken.

Marcel Joosten

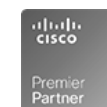


Over Centralpoint

centralpoint.nl
we mind your business

Bedrijfsnaam: Centralpoint
Sector: ICT producten & diensten
URL: www.centralpoint.nl
Bedrijfsmissie: Wij helpen ondernemers om de inkoop van en de support op ICT hardware producten te versnellen, vereenvoudigen en goedkoper te maken.

Contactpersoon: Marcel Joosten
Functie: Directeur E-Commerce
E-mail: marcel.joosten@centralpoint.nl
Telefoon: 020-3472325
Mobiel: 06-42661391
LinkedIn: <https://nl.linkedin.com/in/marceljoosten>



Algemene gegevens contact center

De missie van het Centralpoint contact center is om onze klanten en prospects te adviseren bij het maken van de juiste aankoopbeslissing en om snelle, vriendelijke en effectieve service te verlenen in alle fasen van de klantreis.

Het Centralpoint contact center bestaat op dit moment uit 21 personen. Het team wordt aangestuurd door David Hombroek. Het team kent drie soorten rollen:

First-line support: 8 FTE

- alle klantvragen alsmede advies bij online aankoop

Inside sales: 7 FTE

- alle vragen van vaste klanten, specialisten o.a. voor Dell en Apple.

Aftercare: 5 FTE

- afwikkeling van garantie, retouren, refunds, klachten, e.d.



David Hombroek
Manager Inside Sales Online



De casus

Iedereen kan tegenwoordig vanaf de zolderkamer een webwinkel beginnen. Voor consumenten is het maar de vraag met wie ze nou precies zaken doen. In de zakelijke dienstverlening is dit aspect van betrouwbaarheid van nog groter belang.

Zeker in E-Commerce is het grootste gedeelte van de interacties tussen klanten en bedrijven digitaal van karakter. De wereld automatiseert in rap tempo verder.

Menselijke aandacht en persoonlijk contact worden daarom een steeds schaarser goed. Deze menselijke component wil Centralpoint steeds sterker in haar merk en propositie verankeren.

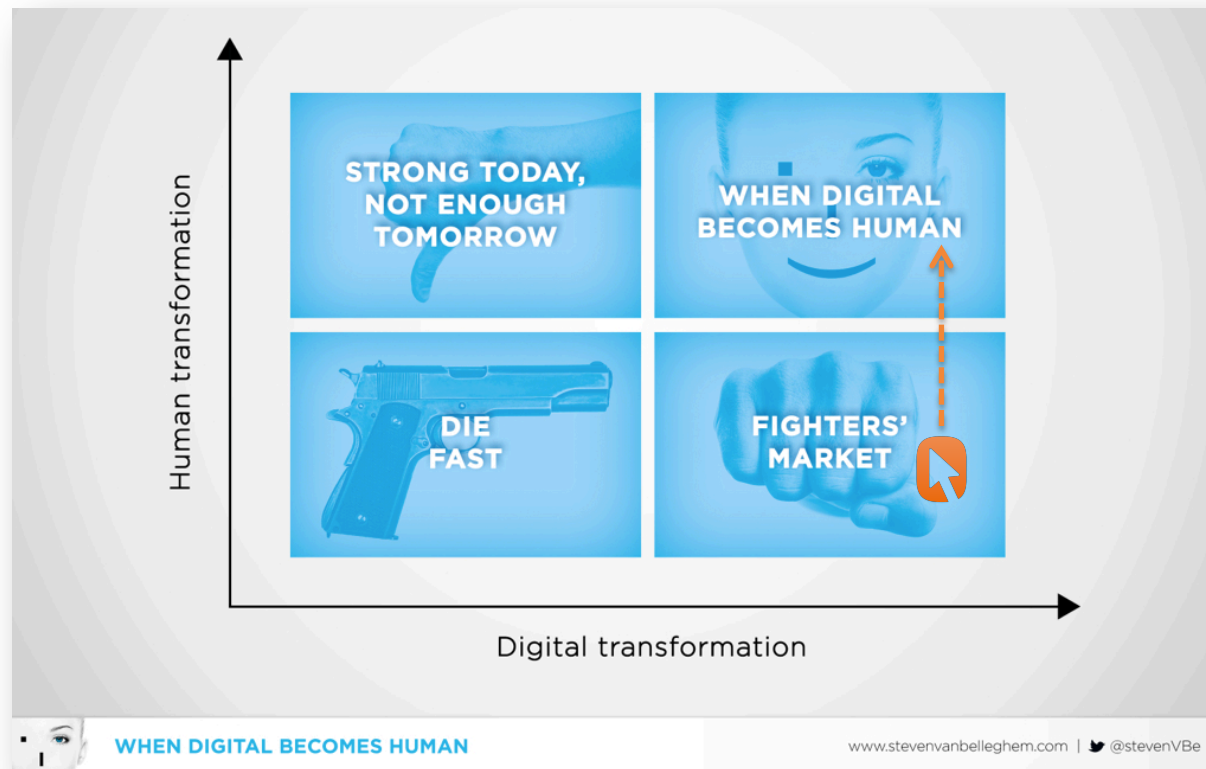
Het Centralpoint contact center heeft altijd een tweeledige doelstelling gehad: service verlenen als er iets mis is én advies verlenen over de perfecte zakelijke oplossing.

Toch bleef onze online service altijd reactief. En veelal bleef onze serviceverlening daarom beperkt tot after-care. We willen naar het volgende niveau in online klantcontact voor E-Commerce: **persoonlijk, proactief en real-time**.



Als digitaal menselijk wordt

centralpoint.nl
we mind your business



Als 'pure player' werd de klantrelatie bij Centralpoint bijna helemaal digitaal vorm gegeven. Daar wordt nu een stevige portie Human Touch aan toegevoegd.



Beschrijving van de oplossing

Onderzoek van PricewaterhouseCoopers (2015) liet zien dat live chat, van alle digitale klantcontactkanalen, de hoogste waardering kreeg van consumenten. Toch biedt slechts 20% van de Twinkle 100 webwinkels live chat aan.

Live chat is geen gemakkelijk kanaal. Niet zelden irriteren webwinkels hun klanten met te laat beantwoorde chats. Of prijkt de boodschap 'Laat een bericht achter' op de homepage van de website. Je moet er bij live chat écht voor gaan.

Bij Centralpoint geloven we in live chat. We zitten in E-Commerce. Mensen zitten nú op onze site en willen nú geholpen worden. Het liefst in één vloeiende, menselijke, interactie. Live chat doet dat.

ROBIN is onze technologiepartner voor zowel de voorkant van de website (o.a. chat widgets, proactive messaging), het team dashboard, (o.a. voor het beantwoorden en analyseren van online conversaties), en data integraties.

We hebben met ROBIN nauw samengewerkt bij dit, voor Centralpoint, belangrijke strategische project: de implementatie van **personal proactive chat**.



De technologie

ROBIN is een technologie en consultancy bedrijf in E-Commerce Customer Service.

Het ROBIN team begeleidt, implementeert, monitort, analyseert en adviseert.

ROBIN software in een notendop:

- Alle klantcontactkanalen in één centraal online team dashboard
- API t.b.v. integratie klant-, E-Commerce, & channel data
- Focus op snelheid en sales (acquisitie & retentie)
- Schaalbaar, aanpasbaar en meetbaar.

Voor een uitgebreid feature overzicht: <http://robinhq.nl>.



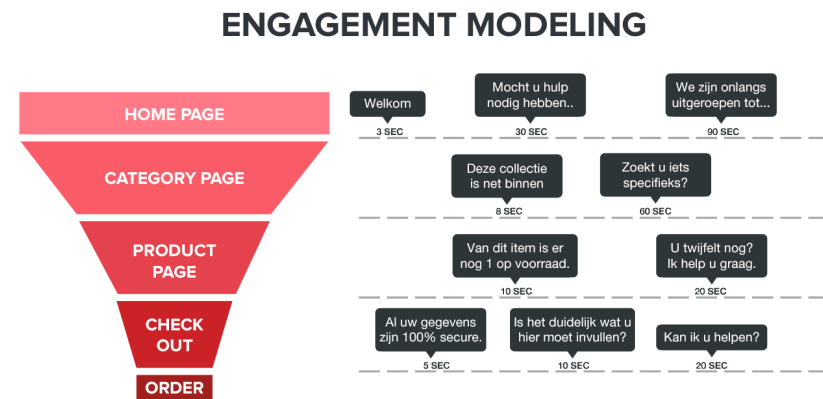
CHANNEL	CONVERSION
Chat	1.236
E-mail	758
Phone	305
WhatsApp	237
Form	164
Facebook	69
Twitter	16



Customer contact experience

ROBIN technologie is aan de voorkant van de Centralpoint website op diverse plaatsen geïmplementeerd.

- Reactieve chat button op iedere pagina
- Multi-channel contact slider
- Medewerkers direct bereikbaar via de team page
- Persoonlijke chat & email formulieren
- Persoonlijke contact buttons
- Proactieve chat messaging.



centralpoint.nl

Zoek een product, merk, artikelnummer



Computers

Monitoren

Print & Scan

Netwerk & UPS

Kantoor

Elektronica & Mobiel

Dataopslag

Apple MEGA Madness

MEGA kortingen op véél Apple producten

MEER INFORMATIE >

MEGA KORTING MADNESS



Op iedere pagina, aan de rechterkant van de website staat de reactieve chat button. Als alle medewerkers offline zijn dan schakelt de button en het onderliggende formulier direct terug naar e-mail modus (contactformulier). Zie: <http://www.centralpoint.nl>

PRIJS VERLAGING



BEKIJK ONZE DELL DEALS: op diverse producten

MEER INFORMATIE >

Dagaanbieding

MEGA KORTING MADNESS

1.215,-
1.099,-



MacBook Pro 13" - 128GB - MEGA Madness korting

SHOP NU >

Contact opnemen

NIEUW

Onze klanten kopen nu

5m USB 3.0 Antenne

centralpoint.nl

Zoek een product, merk, artikelnummer



Computers

Monitoren

Print & Scan

Netwerk & UPS

Kantoor

Elektronica & Mobiel

Dataopslag

Apple MEGA Madness

MEGA kortingen op véél Apple producten

MEER INFORMATIE >

MEGA KORTING MADNESS



De call to action in deze button is in alle gevallen 'Contact opnemen'. Als we beschikbaar zijn voor live chat tonen we de groene online indicator. Na het klikken bieden we de consument de optie om via een kanaal naar keuze contact op te nemen.

MEER INFORMATIE >

PRIJS VERLAGING

BEKIJK ONZE DELL DEALS:
op diverse producten

MEER INFORMATIE >

Dagaanbieding

MEGA KORTING MADNESS

1.215,-
1.099,-



MacBook Pro 13" - 128GB - MEGA Madness korting

SHOP NU >

Contact opnemen

Hulp nodig?

Chat met ons

Bel met ons

Contactformulier

Whatsapp

Onze klanten kopen nu

NIEUW



Remko Groot

Apple specialist



Ali Al-Itejawi

Apple specialist



David Hombroek

Manager Inside Sales Online



Fleur Oudshoorn

Inside Sales Online



Michel uit de Bulten

Inside Sales Online



Thijs Kramer

Inside Sales Online



Mark Jurriansen

Manager Inside Sales Online



Jouri Konings

Manager Inside Sales Online



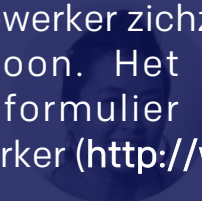
Remco Hoebeke

Inside Sales Online



Nick van Raamsdonk

Inside Sales Online



Sandra Partoredjo

Klantenservice Online



Margot Quentin

Klantenservice Online



Chat met Remko

Remko

Hallo, ik ben beschikbaar voor live chat. Ik hoor graag wat ik voor je kan betekenen!

Naam

Email

Stel hier een vraag

Enter om te versturen

87% 100%

Via de team page kunnen klanten rechtstreeks contact opnemen met een medewerker. Zodra de medewerker zichzelf online zet verschijnt het chat icoon. Het onderliggende chat en contactformulier is persoonlijk voor die medewerker (<http://www.centralpoint.nl/team>).

Contact opnemen

centralpoint.nl

macbook



Computers

Telefonie

Print & Scan

Netwerk & UPS

Kantoor

Monitoren

Dataopslag

> Home > Zoekresultaten

Zoekresultaten: macbook (1014 resultaten)

☐ Alleen producten op voorraad

Weergave



Categorie

Prijs

Merk

Sortering

1

2

3

4

5

6

7

Volgende >

CONFIGUREER ZELF



bespaar
99,11

Apple laptop: MacBook Pro MacBook Pro 13" dual-core i5 processor + 500 GB - Zilver
(MD101N/A)

- 13.3 " beeldscherm diagonaal
- Mac OS X 10.8 Mountain Lion Inclusief os
- Intel Core i5 processor familie
- HDD opslagmed

909,- excl. btw

1.099,89 incl.btw

Meer informatie >



☐ Vergelijk

GRATIS VERZENDING



Speck laptoptas: Case for MacBook Air 13 inch, See Thru (Clear) - Doorschijnend
(71479-1212)

- Doorschijnend Clear van de MacBook Air 13 inch
- 13 " maximale maten
- Hardshell soort

Als Apple Specialist help ik je graag bij het selecteren van een Macbook die past bij je wensen!



Chat met Remko

☐ Vergelijk

De personal chat button wordt - links onder - getoond op alle pagina's van de website. De proactieve chat uitnodiging is altijd relevant voor de content van die pagina. De inhoud van de messaging, frequentie, display time, en meer zijn instelbaar in de ROBIN backend.

Contact opnemen

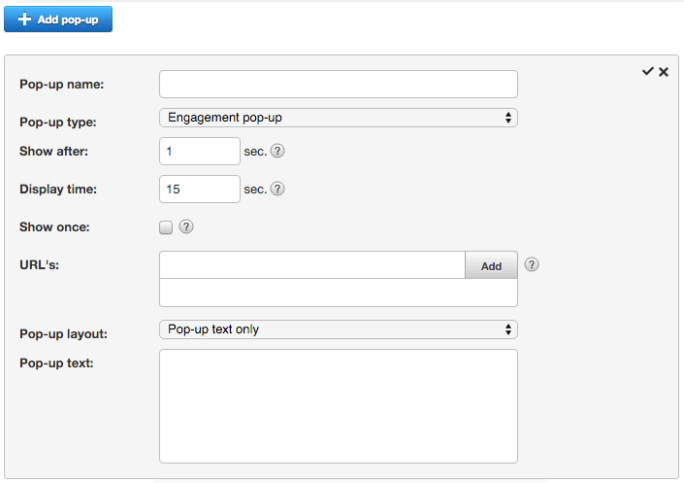
Scope & scale

Op dit moment wordt ROBIN bij Centralpoint ingezet voor personal live chat. Het grootste aantal live chat conversaties wordt gevoerd door de drie teams van het contact center: first-line support, inside sales en aftercare.

Overige verkoop medewerkers kunnen zich zoals gezegd beschikbaar maken voor live chat via de team pagina.

De echte scope van dit project is eigenlijk meer de 'scale': het maandelijkse volume live chat conversaties.

In het ROBIN dashboard stellen we in op welke pagina er welk bericht getoond moet worden, in welke frequentie, enz. Zodoende zijn we er zeker van dat de boodschap relevant is voor de shopper en dat de boodschap niet te vaak verschijnt maar ook niet te weinig.



The screenshot shows a configuration window titled '+ Add pop-up'. It contains the following fields and options:

- Pop-up name:** A text input field.
- Pop-up type:** A dropdown menu with 'Engagement pop-up' selected.
- Show after:** A numeric input field with '1' and a unit of 'sec.'.
- Display time:** A numeric input field with '15' and a unit of 'sec.'.
- Show once:** A checkbox that is currently unchecked.
- URL's:** A text input field with an 'Add' button and a help icon.
- Pop-up layout:** A dropdown menu with 'Pop-up text only' selected.
- Pop-up text:** A large text area for entering the message content.

There are checkmark and close (x) icons in the top right corner of the window.



Aanpak

Als een klant een vraag heeft, dan willen we heel graag die vraag ook gesteld wordt. Als klanten langer dan 45 seconden in de FAQ zitten, dan nodigen we ze proactief uit voor een live chat gesprek.

We stellen ons open voor méér klantcontact.

Waar we eerst konden afwachten hoeveel klantvragen er op ons af kwamen, vragen we nu actief om méér vragen. En waar dat eerst gebeurde in de luwte van het corporate email adres, zijn nu de naam en foto van de medewerker prominent zichtbaar.

Bij dit soort veranderingen moeten alle stakeholders voelen dat het bedrijf er achter staat. Daarom hebben we onze klantenservice belofte onder woorden gebracht in de vorm van een Manifest: <http://www.centralpoint.nl/manifest>.



live chat of bel 088 - 4 300 300 • geen verzendkosten vanaf €29,95 • meer dan 1.000.000 producten

Nederland

centralpoint.nl

Zoek een product, merk, artikelnummer



Computers

Telefonie

Print & Scan

Netwerk & UPS

Kantoor

Monitoren

Dataopslag

Mensen zijn een essentieel onderdeel van
het succes van Centralpoint.nl

Maar wie zijn de mensen achter de grootste ICT-webwinkel van Nederland?
Hieronder vindt u (enkele van) onze mensen die dagelijks alles in het werk
stellen om van u een tevreden klant te maken.

HET CENTRALPOINT TEAM



Brian Spierdijk
Programma Manager



Marcel Heussen
Product Manager



Ronald Ederveen
Product Manager



Claire Meens
Directe Assistent



Wij zijn Centralpoint.nl

De grootste ICT webwinkel van Nederland

MANIFEST

Contact opnemen



U mag van ons verwachten dat we meedenken, vooruitdenken,
onze afspraken nakomen en onze eigen lat telkens weer hoger leggen.



Chat met David

Van concept tot implementatie

We zijn begonnen met het aanbieden van reactieve live chat middels de contact button aan de rechterkant van de website.

Om de snelheid van het voeren van live conversaties te waarborgen hebben we de API van ROBIN benut zodat medewerkers in het dashboard direct relevante E-Commerce en klantdata tot hun beschikking hebben. Deze informatie hoeft daardoor tijdens de conversatie met de klant niet meer uitgevraagd en opgezocht te worden.

Daarna zijn we begonnen met het testen van proactieve live chat door het tonen van een banner in het account gedeelte, de winkelwagen en de FAQ. Die conversie resultaten waren zo sensationeel dat we hebben doorgeschakeld met:

- Het aannemen van meer mensen (+3 FTE in 2015, +3 FTE in Q1 2016)
- Het organiseren van training sessies
- Het ontwikkelen van de personal chat mogelijkheid
- Het opschrijven van engagement middels proactieve messaging.



Timeline

18-4-2014	Start samenwerking ROBIN & Centralpoint.nl
Start data integratie via ROBIN API	28-9-2014
16-11-2014	Reactieve live chat op Centralpoint.nl
Proactieve live chat banner (test)	4-1-2015
6-7-2015	Publicatie Centralpoint Manifest
Eerste personal sales & service training	9-9-2015
1-11-2015	Live chat op Centralpoint team pagina
Personal proactive live chat op Centralpoint.nl	10-12-2015
15-3-2016	Implementatie personal chat op B2B portals
Roll-out ROBIN sales optimization dashboards	1-4-2015
1-5-2016	A/B split tests op proactive chat messaging



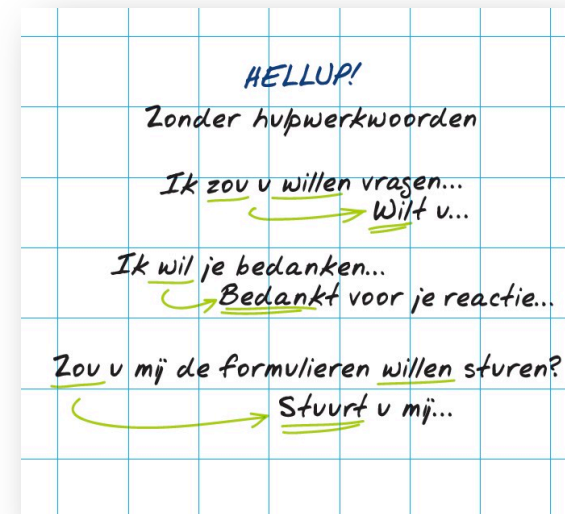
Training

Als een winkelmedewerker, face-to-face, met een klant praat dan mag je verwachten dat dit gesprek vriendelijk en menselijk verloopt. Maar bij live chat gesprekken heb je alleen een toetsenbord tot je beschikking om klanten te begrijpen en te helpen.

Daarom hebben we training sessies georganiseerd voor het first-line support, inside sales en aftercare team.

Doel van de training is om medewerkers te helpen de leiding te houden in het gesprek, actief te formuleren, klantgericht te schrijven, empathie te tonen en op de juiste momenten commerciële mogelijkheden te benutten.

De training is ontwikkeld door ROBIN in nauwe samenwerking met Extra Trainers (www.extratrainers.nl).



Learnings

De grootste uitdaging bij de implementatie van personal proactive chat is snelheid van reageren.

Uit onderzoek weten we dat live chatters binnen 20 seconden een antwoord verwachten. Na 54 seconden stilte haken consumenten (terecht) geïrriteerd af.

Al snel kregen ook wij met dit fenomeen te maken. Natuurlijk waarschuwt ROBIN de klant automatisch als het iets te lang duurt. Maar dat is niet voldoende. We moeten gewoon snel reageren.



De belangrijkste drie acties om snelheid van reageren te waarborgen zijn:

1. In groepjes werken (live chat, telefoon en email om de twee uur rouleren)
2. Iedere medewerker heeft ROBIN app op z'n smartphone
3. ROBIN heeft een chat workload functionaliteit in het dashboard gebouwd.



Chat workload

In het ROBIN dashboard stellen we in hoeveel chats we maximaal aankunnen. Als dat aantal bereikt is dan schakelt live chat aan de voorkant van de site automatisch naar het contactformulier.

In het ROBIN dashboard wordt prominent gewaarschuwd voor wachtende chats. We worden er steeds beter in. Maar het gaat nog wel eens fout. Hiernaast waren de jongens nét even te lang koffie halen.

We hebben nu besloten dat de wachtende chats direct getoond worden op de LCD schermen aan de muur, zodat collega's die chats direct kunnen overnemen.



Resultaatindicatoren

De belangrijkste resultaatindicatoren zijn:

- Sales conversie (aantal transacties t.o.v. het aantal chat conversaties)
- Gemiddelde orderwaarde (bij live chat sales conversie t.o.v. het site gemiddelde)
- Engagement ratio (aantal chat conversaties t.o.v. het aantal web sessies).

We delen in deze case de resultaten voor:

- Proactieve live chat banner (test)
- Reactieve live chat
- Personal proactive live chat.



Deze banner werd getoond als mensen langer dan 60 seconden niets deden in de winkelwagen, de account pagina en de FAQ.

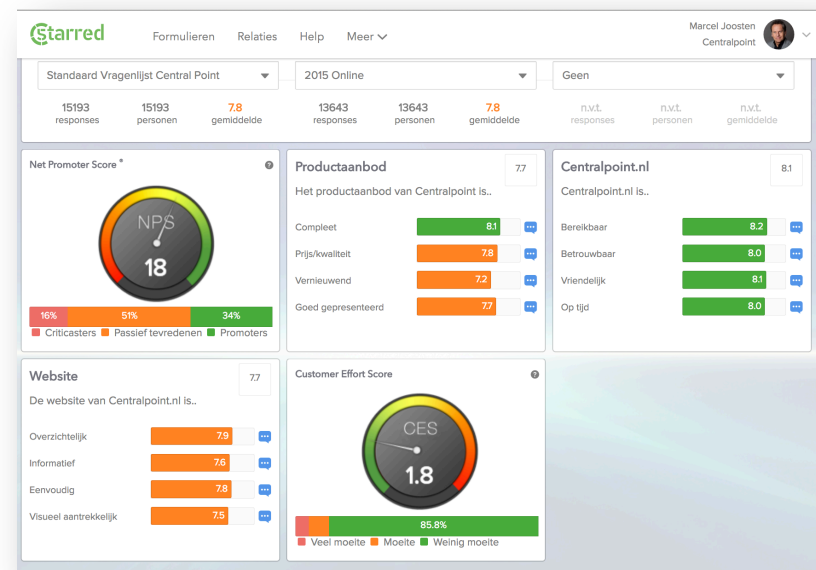


Klanttevredenheid

Het verbeteren van klanttevredenheid was niet de doelstelling van deze casus. Wél waren we er ons van bewust dat het starten met een nieuw klantcontactkanaal impact kon hebben op klanttevredenheid.

We zijn dan ook tevreden dat we ons niveau van klanttevredenheid hebben vastgehouden ondanks het feit dat het aantal klantcontact momenten, via het nieuwe live chat kanaal, is gestegen.

Per 15 december 2015 zijn we gestart met een separaat Starred formulier, gefocust op klanten die contact hebben gehad met het Centralpoint contact center.



Resultaten (proactive banner test)

1 JAN – 30 JUN 2015

Gebeurtenislabel ?	Sessies ?	↓ Opbrengst ?	Transacties ?	Gemiddelde bestelwaarde ?	Conversieratio van e-commerce ?
PRO-ACTIVE BANNER	601 % van totaal: 0,02% (2.782.674)	€ 58.307,57 % van totaal: 0,20% (€ 29.387.045,56)	85 % van totaal: 0,13% (64.463)	€ 685,97 Gem. voor dataweergave: € 455,87 (50,47%)	14,14% Gem. voor dataweergave: 2,32% (510,51%)

1 JUL – 30 NOV 2015

Gebeurtenislabel ?	Sessies ?	↓ Opbrengst ?	Transacties ?	Gemiddelde bestelwaarde ?	Conversieratio van e-commerce ?
PRO-ACTIVE BANNER	937 % van totaal: 0,04% (2.429.255)	€ 150.871,43 % van totaal: 0,49% (€ 31.078.898,58)	147 % van totaal: 0,27% (53.534)	€ 1.026,34 Gem. voor dataweergave: € 580,55 (76,79%)	15,69% Gem. voor dataweergave: 2,20% (611,90%)



Captured missed revenue 2015:

€ 209.179

↑ +20%

↑ +16%



Resultaten (reactive & personal proactive)

centralpoint.nl
we mind your business

1 JAN – 30 JUN 2015

ENGAGEMENT RATIO

OMZET LIVE CHAT

Gebeurtenislabel ?	Sessies ?	Opbrengst ?	Transacties ?	Gemiddelde bestelwaarde ?	Conversieratio van e-commerce ?
REACTIVE CHAT	5.285 % van totaal: 0,19% (2.782.674)	€ 536.203,58 % van totaal: 1,82% (€ 29.387.045,56)	821 % van totaal: 1,27% (64.463)	€ 653,11 Gem. voor dataweergave: € 455,87 (43,27%)	15,53% Gem. voor dataweergave: 2,32% (570,58%)

$\frac{€ 653,11}{€ 455,87} = 1,4 \times \text{het site gemiddelde}$

$\frac{15,53\%}{2,32\%} = 6,6 \times \text{het site gemiddelde}$

1 JUL – 9 DEC 2015

ENGAGEMENT RATIO

OMZET LIVE CHAT

Gebeurtenislabel ?	Sessies ?	Opbrengst ?	Transacties ?	Gemiddelde bestelwaarde ?	Conversieratio van e-commerce ?
REACTIVE CHAT	6.883 % van totaal: 0,26% (2.631.339)	€ 1.002.154,99 % van totaal: 3,01% (€ 33.348.328,12)	942 % van totaal: 1,64% (57.296)	€ 1.063,86 Gem. voor dataweergave: € 582,04 (82,78%)	13,69% Gem. voor dataweergave: 2,18% (528,53%)



+37%
(0,26 vs 0,19%)



+60%
(3,01 vs 1,82)



+29%
(1,8 vs 1,4x)



-4%
(6,3 vs 6,6x)



10 DEC – 9 FEB 2015

ENGAGEMENT RATIO

OMZET LIVE CHAT

Gebeurtenislabel ?	Sessies ?	Opbrengst ?	Transacties ?	Gemiddelde bestelwaarde ?	Conversieratio van e-commerce ?
PERSONAL PROACTIVE CHAT	7.943 % van totaal: 0,62% (1.272.259)	€ 1.117.225,76 % van totaal: 8,60% (€ 12.997.695,64)	910 % van totaal: 4,13% (22.008)	€ 1.227,72 Gem. voor dataweergave: € 590,59 (107,88%)	11,46% Gem. voor dataweergave: 1,73% (562,30%)



+138%
(0,62 vs 0,26%)



+185%
(8,60 vs 3,01)



+17%
(2,1 vs 1,8x)



+5%
(6,6 vs 6,3x)



Resultaten conclusies

In de 2^e helft van 2015 is live chat veel meer gaan leven bij Centralpoint. We publiceerden ons Manifest, we organiseerden trainingssessies en we hadden diverse sparringssessies met ROBIN over de implementatie van personal proactive chat.

De resultaten laten dan ook een flinke stijging zien in omzet, engagement, orderwaardes en conversie. De lichte 4% conversie daling van reactieve chat in het tweede gedeelte van 2015 heeft waarschijnlijk te maken met de conversie stijging van de proactieve chat banner in diezelfde periode.

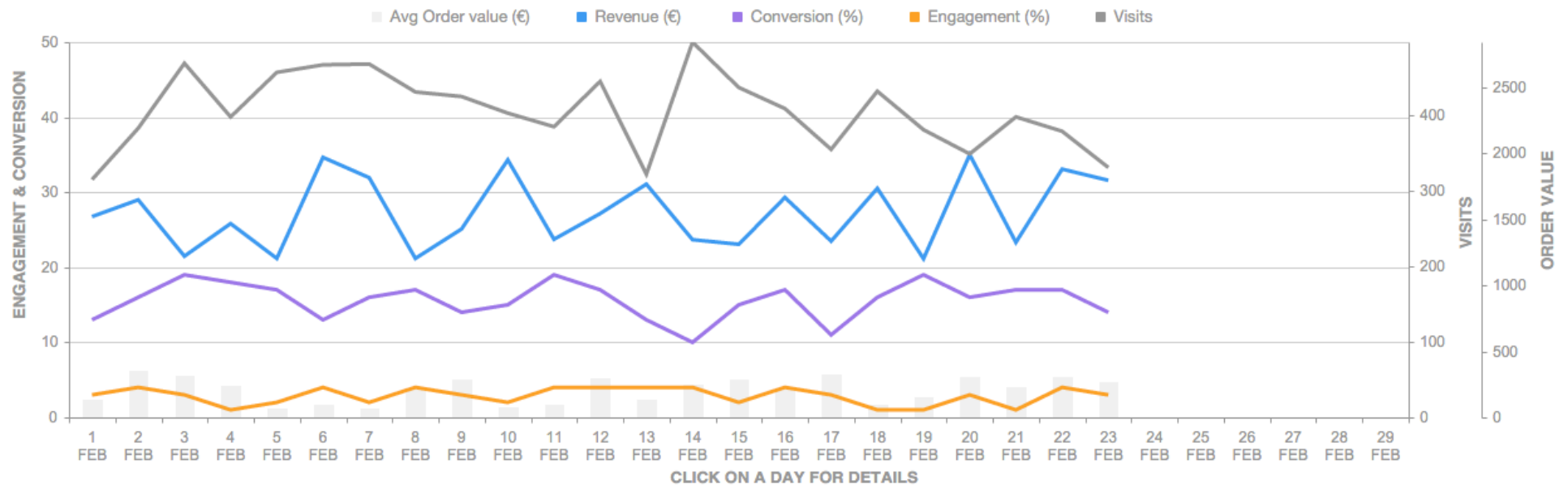
De eerste resultaten voor personal proactive chat zijn spectaculair. Er is een duidelijke correlatie tussen meer engagement en meer omzet. De sleutel tot succes is het beschikbaar maken van echte mensen in combinatie met het tonen van relevante proactive messaging.

In de eerste twee maanden dat we live zijn met personal proactive chat heeft het team meer omzet gegenereerd dan in de zes maanden daarvoor. We kijken zeer uit naar het verder optimaliseren van engagement en omzet.



Preview: ROBIN optimization dashboards

centralpoint.nl
we mind your business



Preview: ROBIN optimization dashboards

