



**Winparts: live chat
verhoogt conversie tot 15%**

Winparts

Nieuwe auto-onderdelen voor de beste prijs

1986

Opgericht

NL

In Winneweer

2005

Webshop sinds

7

Actieve landen

2500

Pakketjes per dag

>640.000

Auto-onderdelen

110

Medewerkers

35

Klantenservicemedewerkers

Persoonlijk klantcontact

[Winparts](#) was de eerste om op grote schaal online auto-onderdelen te verkopen. Dit geeft een voorsprong, die je alleen kunt behouden door actief en goed klantcontact. De klantenservice was met name telefonisch bereikbaar: Winparts zag dit als de meest persoonlijke vorm van contact.

Klanten vroegen om transparantie, efficiëntie en goede bereikbaarheid. Om mee te bewegen heeft Winparts live chat toegevoegd, met behulp van Mobile Service Cloud.



Telefoon



E-mail



Live chat

“Met de chat kun je sneller, en misschien nog wel persoonlijker blijven communiceren.”

- Marco Jacobs, Teammanager Klantcontact



Als eerste toegang tot Black Friday Deals? Schrijf je in voor de nieuwsbrief!

30 DAGEN GRATIS RUILEN

VEILIG BESTELLEN EN BETALEN

SNELLE LEVERING

DESKUNDIGE HELPDESK



Zoekterm, OEM, EAN of artikelnummer



0

Auto Onderdelen

Automatten

Carclean

Olie

Ruitenwissers

Banden

Accu's

KIES EEN CATEGORIE

Carrosserie & plaatwerk

Verlichting & lampen

Remsysteem

Uitlaatsysteem

Onderstel & aandrijving

Koelsysteem & verwarming

Motordelen & toebehoren

Filters & vloeistoffen

Bagage & transport

Ruiten & toebehoren

Interieur & bekleding

Sensoren & elektronica

Schoonmaken & beschermen

Werkplaats & gereedschap

Camper, motor, fiets & boot

Acties & kortingen

BLACK FRIDAY MIS HET NIET

MELD JE NU AAN VOOR
DE NIEUWSBRIEF EN KRIJG
ALS EERSTE TOEGANG TOT
BLACK FRIDAY DEALS!

AANMELDEN

RUITENWISSERS

Live chat

Winparts ziet de klantenservice als de receptie van hun bedrijf. Van iedere klantenservicemedewerker is een avatar gemaakt – deze lijkt op de medewerker, maar geeft ook enige vorm van anonimiteit. Dit accentueert het persoonlijke. Klanten weten dan dat zij met een echt persoon praten.

Personenwagen

Autobanden

Zoek onderdelen

0

Of selecteer

1. Selecteer

4. Selecteer

5. Selecteer



Winparts

Digitale assistent



Hallo! Ik ben @Win, ook bekend als Edwin. Redding bij drukte en altijd beschikbaar. Slim genoeg om bijna alles op te lossen!

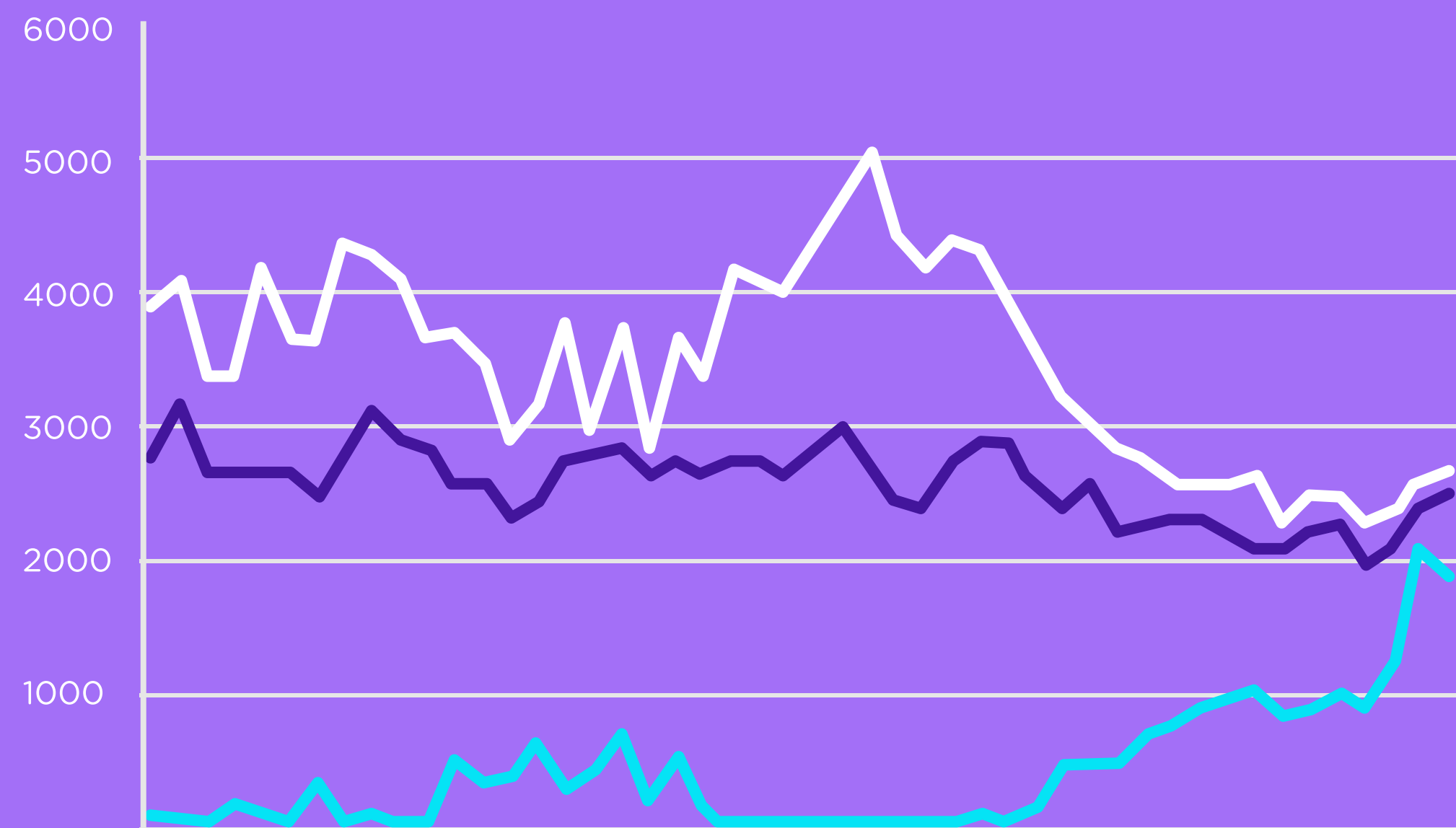
Hoe kan ik je helpen?

13:24

Typ je vraag



CM.com
Customer Story Winparts



 Telefoon

 E-mail

 Live chat

Meer efficiëntie

Het klantenservice team heeft het telefonisch klantcontact kunnen halveren door de toevoeging van live chat.

“Het hele proces verloopt veel soepeler door de combinatie van data en de inzet van Mobile Service Cloud. Voor onszelf, maar uiteindelijk vooral voor onze klanten.”

– Marco Jacobs, Teammanager Klantcontact



8,5

9,1

Klantwaardering van 8,5 naar 9,1

“Door de inzet van Mobile Service Cloud hebben wij onze klanten nog meer centraal kunnen stellen en dat betaalt zich op een geweldige manier uit.”

– Marco Jacobs, Teammanager Klantcontact



winparts.nl

auto onderdelen

Conversie van 15% via live chat

Groei conversie

Het afgelopen half jaar heeft Winparts alleen al via de chat zo'n 2000 klanten te woord gestaan. Belangrijker nog, het conversiepercentage is dankzij de chat enorm gestegen naar 15%.



Wil jij ook starten met live chat?

Ontdek de voordelen van Mobile Service Cloud

[Lees meer](#)