**Livechat onderzoek**

*Algemeen*

Om geauthenticeerd te kunnen chatten met inwoners dient er eerst een robuuste basis te staan van het kanaal. In tegenstelling tot telefonie is livechat nog niet (vergevorderd) ingebed bij veel overheidsorganisaties. Daarom begint dit onderzoek met een beschouwing van de benodigde basis voor een succesvol chatcontact. Voor dit onderzoek zijn bronnen met zowel overheidsspecifieke als private doelgroepen gebruikt.

Livechat is een vorm van real-time service via web. Veel overheidsinstanties zijn alleen gewend real-time dienstverlening via de fysieke balie en telefonie te verzorgen. In de loop der jaren is de adoptie van livechat over het algemeen (dus ook bij private partijen) meer dan verdubbeld, volgens een onderzoek van Forrester[[1]](#footnote-1). Telefonie is daarbij steeds meer een kanaal voor de escalatie van vragen vanuit andere kanalen dan een primair middel voor alle vragen. Complexere vraagstukken vinden daarbij nog wel steeds plaats via de telefoon.

Daarnaast gebruikt inmiddels 39% van de overheidsorganisaties een vorm van web-based livechat, met 93% tevreden reacties van websitebezoekers[[2]](#footnote-2). De meeste overheidsorganisaties beleggen de chat bij het KCC, of een combinatie van KCC en Communicatie. Tweederde van de organisaties met chatfunctie, hebben deze op de gehele site beschikbaar gemaakt. **Een van de belangrijkste redenen om chat te gebruiken is dat dit laagdrempelig en efficiënt is, en omdat het de site persoonlijker maakt, volgens onderzoek van HowAboutYou.**

De coronacrisis heeft ook impact op het gebruik van chat door inwoners. In een onderzoek van Accenture komt naar voren dat 42% van de deelnemers die weleens livechat gebruiken, dit tijdens de coronacrisis vaker heeft gedaan. Daarbij geeft nog eens 77% daarvan aan dat deze stijging in gebruik na corona aan zal houden[[3]](#footnote-3). Oftewel; chat is here to stay. Deze trend zet zich overigens in zijn geheel door voor digitaal aangeboden services, zoals thuisbezorging van producten en appgebruik.

In een onderzoek naar 1.000 websites met livechatfunctionaliteit vindt SuperOffice dat 21% van de chatgesprekken onbeantwoord blijven[[4]](#footnote-4). Bovendien moet een klant gemiddeld 2 minuten en 50 seconden wachten op antwoord. Ook vraagt 45% van de websites geen feedback na het einde van de chat. Dit alles zorgt ervoor dat chat, een in beginne geliefd kanaal voor (digitaal vaardige) inwoners, vaak een negatieve ervaring achterlaat bij klanten. Dit is een belangrijk aandachtspunt bij de adoptie van het kanaal voor organisaties. Bij een slechte reactietijd of afhandelingstijd wordt het gehele kanaal namelijk minder aantrekkelijk en is de klant slecht geholpen. **Degelijke integratie binnen het bedrijfsproces is dus een randvoorwaarde voor een succesvolle ID Chat-afhandeling.**

*Veiligheid*

* Framework voor videobellen gebruiken van de IBD

*Wet- en regelgeving*

*Normenkaders*

*Techniek*

*Proces*

* Onderwerpen – data Livecom

<https://nieuws.securitas.nl/hoe-gastvrij-is-livechat/>

<https://www.frankwatching.com/?redirect_to=/archive/2016/05/04/de-strijd-bij-online-klantenservices-kies-je-voor-een-chatbot-of-livechat/>

<https://www.frankwatching.com/archive/2020/08/13/klanten-behoeften-trendupdate/>

<https://www.frankwatching.com/archive/2020/04/16/telefonische-conversies/>

<https://www.frankwatching.com/archive/2019/11/11/digitaal-contact-gemeenten-onderzoek/>

<https://www.frankwatching.com/archive/2019/03/18/chatbot-onboarding-tips-voor-een-vlotte-start/>

<https://www.superoffice.nl/resources/artikelen/live-chat-support/>

<https://www.247.ai/blogs/high-cost-cheap-chat>

<https://www.247.ai/blogs/chatbots-and-future-customer-service>

<https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/livechat-niet-zo-laagdrempelig-als-whatsapp.15734956.lynkx>

1. https://go.forrester.com/blogs/16-01-28-online\_self\_service\_dominates\_yet\_again\_why\_its\_an\_effortless\_way\_to\_get\_to\_your\_answers/ [↑](#footnote-ref-1)
2. https://ingovernment.maglr.com/ingovernment-november-2020/live-chat-is-in-opmars-bij-de-overheid [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.accenture.com/us-en/insights/retail/coronavirus-consumer-habits [↑](#footnote-ref-3)
4. https://www.superoffice.nl/resources/artikelen/live-chat-support/ [↑](#footnote-ref-4)