

Chat Commerce: Terobosan Masa Kini Untuk Bisnis Online Anda

Ada yang pernah mendengar istilah *chat commerce*?

Meskipun *live chat* telah hadir lebih dari satu dekade di dunia usaha *online*. Tetapi tidak banyak orang yang tahu dan memanfaatkan aplikasi *chat commerce* dengan fitur *live chat*-nya untuk mengoptimalkan keuntungan sebuah *website*.

Padahal menurut sebuah survei, sekitar 77% calon pelanggan merasa nyaman berkomunikasi dengan seseorang sebelum mereka melakukan proses jual beli *online*. Komunikasi ini bisa dalam bentuk telepon, *email*, atau *chatting*. Tetapi menurut survei lain, sekitar 73% pelanggan merasa lebih puas jika mereka bisa berinteraksi melalui *live chat* dibandingkan telepon dan *email*.

Dari sinilah pengertian *chat commerce* didapatkan. Meskipun tidak memiliki definisi pasti, tetapi dari beberapa paparan di atas dapat disimpulkan, bahwa *chat commerce* merupakan aktivitas jual beli *online* yang terjadi pada sebuah platform percakapan. Dalam hal ini platform tersebut adalah sebuah aplikasi dengan fitur *live chat*.

Mengapa *live chat*?

Meskipun *chat commerce* memiliki fitur lain seperti *chatbot* (percakapan dengan mesin), tingkat interaksi *live chat* dianggap lebih efektif dibanding *chatbot* yang kemampuan komunikasi dan jangkauan bahasanya terbatas.

Chat commerce tidak semata tentang **chat bisnis** saja, teknologi ini juga mengakomodasi berbagai kebutuhan calon pelanggan lain termasuk kebutuhan untuk mendapatkan pendamping saat sedang melakukan transaksi jual beli *online*. Meskipun saat ini sebagian besar orang sudah menggunakan internet, tetapi tidak semua orang tahu sistem dan cara kerja *e-commerce*.

Di sinilah peran *chat commerce* dengan fitur *live chat*-nya dibutuhkan. Pemilik usaha bisa memanfaatkan sumber daya berupa agen, yang bertugas untuk mengoperasikan aplikasi *chat commerce* dan bertindak sebagai *customer service* sekaligus staf penjualan *online*. Tugas mereka sangat sederhana, yaitu membantu setiap calon pelanggan setiap dibutuhkan secara langsung dan *real time*.

Menarik bukan?

Setelah membaca penjelasan panjang tentang *chat commerce* di atas, selanjutnya mari kita bahas tentang manfaat teknologi keren ini bagi sebuah *website*.

Mengapa Website Butuh Aplikasi Chat Commerce?

Selain beberapa keuntungan dan kelebihan yang sudah dipaparkan sebelumnya, aplikasi *chat commerce* memiliki banyak keuntungan lain yang mampu mengoptimalkan angka penjualan sebuah usaha *online*. Berikut beberapa alasan mengapa *website* yang dikelola membutuhkan aplikasi *chat commerce*, di antaranya:

1. Memaksimalkan Pelayanan Terhadap Calon Pelanggan

Salah satu poin negatif dari teknologi adalah, tidak semua orang memiliki pengetahuan tentang sistem jual beli *online* yang memadai. Akibatnya banyak calon pelanggan yang mundur dan memutuskan untuk meninggalkan *website* ketika mereka mengalami kesulitan dan tidak mendapatkan bantuan yang dibutuhkan.

Inilah salah satu alasan mengapa sebuah *website* membutuhkan aplikasi *chat commerce*. Dengan fitur *live chat*, aplikasi ini mampu mengakomodasi setiap kebutuhan pelanggan termasuk ketika mereka mengalami kesulitan dalam proses jual beli. Layanan maksimal ini tidak hanya menguntungkan pelanggan tetapi juga pemilik usaha.

Jika calon pembeli puas, bukan tidak mungkin suatu saat nanti mereka bisa kembali bertransaksi atau bahkan mempromosikan usaha *online* kita kepada kerabat dan teman-temannya.

2. Mengurangi Tingkat *Cart Abandonment*

Pada sistem *e-commerce* tradisional, pelanggan diperlakukan secara mandiri dan dibiarkan melayani diri mereka sendiri. Mulai dari memilih, memasukkan barang ke keranjang virtual, hingga proses transaksi dilakukan tanpa bantuan sedikit pun. Bagi yang biasa berbelanja *online*, sistem semacam ini mungkin tidak menimbulkan masalah yang berarti.

Tetapi bagi yang awam, proses belanja tanpa adanya bantuan sering kali membuat calon pelanggan memutuskan untuk mengakhiri tur mereka. Apalagi jika dalam proses pembelian, pelanggan mengalami kesulitan karena minimnya informasi yang disediakan *website*. Tanpa pikir panjang calon pelanggan akan meninggalkan keranjang belanjanya (*cart abandonment*).

Untuk menghindari hal semacam ini, keberadaan aplikasi *chat commerce* sangat dibutuhkan. Dengan fitur **chat bisnis** dan *live chat*-nya, aplikasi tersebut mampu mengakomodasi setiap kebutuhan calon pembeli sekaligus memberi solusi untuk masalah yang dihadapi.

Setiap pelanggan menghadapi masalah, agen yang bekerja di balik layar secara otomatis akan menawarkan bantuan dan pendampingan hingga proses transaksi selesai dilakukan. Kurangnya tingkat *cart abandonment* secara tidak langsung dapat meningkatkan angka penjualan sebuah usaha *online*.

3. Meningkatkan Angka Penjualan

Selain fitur *live chat*, aplikasi *chat commerce* seperti Prism juga memiliki fitur lain yang tidak kalah menguntungkan. Salah satunya adalah sistem yang terintegrasi dengan berbagai platform media sosial. Dengan fitur ini, jangkauan promosi sebuah produk pun akan semakin luas.

Akibatnya, angka penjualan juga semakin meningkat. Tidak hanya itu, kelebihan aplikasi *chat commerce* seperti layanan *multichat*, percakapan *real time*, hingga

pendampingan pada saat proses transaksi hingga *closing*, juga merupakan beberapa faktor yang dianggap dapat meningkatkan angka penjualan sebuah usaha *online*.

Dengan kata lain, aplikasi ini mampu mendatangkan keuntungan berlipat jika fungsinya dikembangkan secara maksimal.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan betapa pentingnya keberadaan fitur *live chat* pada sebuah *website*. Bagi yang tertarik untuk memanfaatkan teknologi ini ada beberapa *tips* bermanfaat tentang bagaimana cara memilih aplikasi *chat commerce* yang tepat.

Tips Memilih Aplikasi Live Chat yang Tepat

1. Pilihlah aplikasi dengan multifitur yang memadai

Fitur seperti layanan integrasi dengan berbagai platform media sosial dan *multichat* merupakan beberapa hal yang harus dipertimbangkan saat kita memilih aplikasi *chat commerce* untuk *website*. Selain memudahkan pengelolaan usaha *online*, fitur di atas dianggap mampu meningkatkan angka penjualan dan *traffic* sebuah *website*.

Karena itulah, saat memilih sebuah aplikasi ***chat bisnis***, pilihlah yang menawarkan berbagai fitur menguntungkan dan bermanfaat bagi usaha *online*.

2. Menyediakan tema dan tampilan aplikasi yang menarik

Tema yang menarik dan unik merupakan salah satu alasan yang membuat pelanggan tertarik untuk memanfaatkan aplikasi *live chat* pada *website*. Hal inilah yang menjadi alasan kenapa kita harus memilih aplikasi yang mampu menyediakan tema beragam dan menghadirkan berbagai karakter virtual unik sebagai “wajah” bagi sebuah usaha *online*.

3. Pilihlah aplikasi yang terintegrasi dengan berbagai platform

Salah satu perusahaan penyedia aplikasi *chat commerce*, Prism menyediakan layanan yang mampu berintegrasi dengan berbagai platform baik *e-commerce* maupun media

sosial. Hal ini tentu saja bermanfaat dalam memperluas jangkauan usaha *online* dan mempermudah setiap transaksi yang terjadi berkat aplikasi *live chat*.

Inilah alasannya mengapa memilih *chat commerce* yang mampu berintegrasi dengan segala macam platform menjadi salah satu *tips* memilih aplikasi *live chat* yang tepat.

4. Pilih aplikasi yang mudah dioperasikan ataupun digunakan

Sebuah aplikasi *chat commerce* seharusnya dapat menyediakan kemudahan yang bisa dinikmati pelanggan maupun staf penjualan *online*. Karena itulah, memilih aplikasi sederhana yang mudah dioperasikan maupun digunakan menjadi salah satu *tips* memilih aplikasi *live chat* yang tepat .

Memaksimalkan layanan usaha *online* dengan memanfaatkan berbagai teknologi serta terobosan terkini merupakan hal yang harus senantiasa dilakukan para pelaku bisnis. Apalagi mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan semakin banyaknya pelaku bisnis yang terjun di bidang usaha *online*.

Menggunakan aplikasi *chat commerce* merupakan salah satu terobosan yang dapat membantu kita bertahan di zaman yang serba digital seperti sekarang. Jadi, Apakah Anda tertarik untuk memanfaatkan aplikasi *chat bisnis* cerdas ini?