



ON THE BRINK

Chatten — instant messaging — als middel voor bedrijfscommunicatie

Wat is chatten / instant messaging

Instant messaging is een technologie die de gebruiker in staat stelt een elektronisch bericht naar een of meerdere andere personen te sturen waarbij een minimale vertraging in tijd optreedt tussen versturen en ontvangen van de boodschap. Net als een gewone conversatie tussen mensen, alleen gebeurt dit in een schriftelijke vorm — van personal computer naar personal computer via digitale communicatiekanalen zoals het Internet — en zijn het vaak korte berichtjes. Chatten is gemakkelijker en sneller dan bellen.

Alleen al in Nederland chatten zo'n 6 miljoen mensen. Het merendeel gebruikt MSN Messenger, enkelen chatten via Google Talk of Yahoo! Messenger. Natuurlijk, pubers wisselen roddels uit via instant messaging, maar vergist u zich niet, 25% van de instant messages heeft een zakelijk karakter en dit type berichtenverkeer neemt erg snel toe.

Instant messaging: directe bereikbaarheid en snelle respons

Instant messaging is veel directer dan e-mail. Een e-mail bericht wacht in de mailbox van de ontvanger totdat het geopend wordt, bij instant messaging zie je wie online is en berichten kan ontvangen. Door deze directe bereikbaarheid ("presence awareness") wordt een snelle respons ("real-time communicatie") verkregen wat door klanten erg gewaardeerd wordt. Chatten leent zich ook goed voor groep interactie. Daarbovenop geldt dat jongere generaties gewend zijn om privé op deze manier te communiceren en waarom zou dit in hun werkomgeving anders zijn?

Versnelde overdracht van informatie en kennis

Door real-time communicatie wordt de informatie- en kennisoverdracht binnen uw organisatie of tussen uw onderneming en uw klanten en leveranciers beduidend versneld. Maak bijvoorbeeld uw customer service desk via chatten bereikbaar, informeer uw verkoopstaf real-time over zojuist opgedoken kansen in de markt of gebruik een instant messaging systeem om te zien wie van uw collega's online zijn en u suggesties kunnen geven om het probleem op te lossen waar u nu mee worstelt.

Geïnteresseerd?

Bent u geïnteresseerd om chatten als bedrijfscommunicatiemiddel in te zetten? Neemt u dan contact op met Dr. Paul van den Brink MBA, telefoonnummer 06-50.438.437 of e-mail think@onthebrink.nl voor meer informatie.