



# Een verpletterend efficiënt klantcontactcentrum.

## Hoe regel je dat?

Zes essentiële tips voor grote bedrijven

01

## **Maak je bedrijf flexibel**

02

## **Grip op je contactkanalen**

03

## **Zorg voor inzicht in je bereikbaarheid**

04

## **Verbind je front- en backoffice**

05

## **Integreer vast met mobiel**

06

## **Omarm Artificial Intelligence**

Blijde klanten, daar doen we het voor. Hiervoor is het belangrijk dat je bereikbaar bent en dat op het juiste moment de juiste persoon voor je klant klaar staat. Maar hoe regel je dat? In deze whitepaper geven we je zes essentiële tips voor een contact center dat optimaal flexibel is, waar je alle data uit haalt die je nodig hebt en waarmee je klanten service beleven die hun verwachtingen overtreft.

# Maak je bedrijf flexibel

**“Waarom  
investeren in  
iets wat morgen  
alweer verouderd  
is?”**

- Ben Hoetmer -

## **Een flexibel klantcontactcenter? Hoe dan?**

In callcenters heb je vaak te maken met hoge pieken en diepe dalen qua drukte. Je telefonieoplossing moet natuurlijk genoeg capaciteit hebben om deze hoge pieken te faciliteren. Maar hoe geweldig zou het zijn als je ook kunt afschalen wanneer het wat minder druk is?

Met een oude telefooncentrale op locatie is dit lastig. Zo'n telefoonnetwerk is snel verouderd en het toevoegen van nieuwe diensten is ingewikkeld. Daarnaast is een telefooncentrale op locatie ook best prijzig.

Deze beperkingen heb je niet wanneer je belt via de cloud. Flexibeler dan dat wordt het niet! Je kunt binnen een paar minuten zelf telefoonnummers toevoegen of verwijderen, gemakkelijk diensten aan- en uitzetten en je krijgt automatisch upgrades naar de meest actuele software. Je bent dus altijd up-to-date en loopt nooit meer achter de feiten aan. Bovendien betaal je alleen voor de diensten waarvan je gebruik maakt. Een oplossing die vriendelijk is voor je portemonnee en die meegroeit met je bedrijf.

Een telefooncentrale via internet heeft ook als voordeel dat je niet meer gebonden bent aan een specifieke locatie. Collega's kunnen dus moeiteloos een dagje thuiswerken of flexwerken en bereikbaar blijven op hun vaste telefoonnummer.

# Grip op je contactkanalen

## Alles overzichtelijk op één plek

De tijd waarin het bedrijf bepaalde hoe een klant contact opneemt is voorbij. Tegenwoordig is het de klant die bepaalt hoe hij contact opneemt. Bevallen jouw aangeboden kanalen niet? Dan gaat de klant publiekelijk via social media (Twitter, Facebook, LinkedIn of Instagram).

Wanneer de communicatie via verschillende kanalen verloopt is het nóg belangrijker om goed het overzicht te houden. Je wil namelijk dat maar één medewerker tegelijkertijd met de klant bezig is en dat de klant één antwoord krijgt.

Daarbij komt dat het communiceren via social media vaak niet je voorkeurskanaal is, maar wel de manier waarop klanten het snelst antwoord krijgen op hun vragen. Dit komt mede door de kloof tussen webcare en klantenservice. Achter de social mediakanalen zit vaak een webcareteam die losstaand is van de klantenservice. Dit is ten onrechte omdat webcare en klantenservice samen de toekomst zijn.

Gelukkig bestaat er zoiets als Omnichannel. Eigenlijk houdt dit in dat je alles op één plek hebt. In deze omgeving zijn vaste telefonie, mobiele telefonie, e-mail, chat, video, sms, social media en eventuele andere communicatiemiddelen geïntegreerd. Je kunt dan gemakkelijk zien wie wanneer waarover contact zoekt en bepalen hoe snel je hierop reageert. Ook hoeft je nooit meer meerdere keren dezelfde informatie op te zoeken en kun je meteen een stuk effectiever communiceren op basis

**“Als bedrijf moet je op alle punten goed scoren. Positieve reviews zijn moeilijker te behalen, maar veel krachtiger dan negatieve uitingen.”**

- Mark Hekkelman -

# Zorg voor inzicht in je bereikbaarheid

**“Ik moet voor het dashboard een schilderij van de muur halen. Het moet er dus minimaal net zo mooi uitzien.”**

---

- onbekend -

## Hang je metrics aan de muur

Hoe lang duurt het gemiddelde gesprek? Wat is de actuele wachttijd? Hoeveel bellers hebben we misgelopen? Wat is de totale duratie van de gesprekken vandaag? Hoeveel telefoontjes hebben we vandaag beantwoord? Hoeveel chats hebben we vandaag beantwoord?

Als je het antwoord op deze vragen niet op elk moment van de dag helder voor de kijker hebt, dan wordt het knap lastig om realtime bij te sturen.

Door een dashboard te maken met hierop de metrics die voor jou belangrijk zijn heb je meer controle over de gang van zaken. En zeg nou zelf, veel helderder dan een dashboard aan de muur wordt het niet.

Als je de metrics glashelder hebt dan communiceer je deze lekker transparant naar je klant. De actuele wachttijd kun je bijvoorbeeld via een widget op je website plaatsen. Zo weet je klant precies waar hij aan toe is!

# Verbind je front- en backoffice

## Weet automatisch wie wanneer op welk toestel bereikbaar is

Jouw openingstijden kunnen je klanten online wel vinden. Het beantwoorden van de iets moeilijkere vragen laten we over een tijdje over aan bots. De écht moeilijke vragen beantwoorden blijft mensenwerk. Soms is de vraag zo complex dat er een expert aan te pas moet komen.

Voor de moeilijke vragen wordt over het algemeen een terugbelverzoek genoteerd wanneer de collega in de backoffice niet beschikbaar is. Of de beller wordt doorverbonden en krijgt de voicemail. Sommige bellers sturen hier nog een mailtje achteraan. In het slechtste geval heeft de collega hierdoor dubbel werk.

Weten wanneer je collega van de backoffice aan- en afwezig is helpt. Dit moet de collega in kwestie alleen vaak handmatig bijhouden. Als deze persoon dit één keer vergeet te doen, dan staat deze zomaar de rest van de dag onnodig op afwezig. En da's dan weer niet handig.

Gelukkig kan het bijhouden van aanwezigheidsinformatie tegenwoordig ook automatisch. Door je telefonie te koppelen aan je Outlook- of Google-agenda bepaalt het systeem waar je belletjes het best naartoe kunnen. Als je in vergadering bent kun je je telefoon automatisch laten doorschakelen naar je voicemail of naar een andere collega. Het systeem kan zelfs op basis van je locatie besluiten naar welk toestel moet worden doorgeschakeld.

**“By 2020,  
the average  
person will have  
more  
conversations  
with their bot  
than with their  
spouse.”**

- Gardner -

# Integreer vast met mobiel

**“Thuis en remote werken zonder dat je klanten het doorhebben is niet alleen eenvoudig maar vooral heel leuk en handig.”**

---

- Mark Vletter -

## Overal bereikbaar op je vertrouwde nummer

De ene collega zit vaker achter z'n bureau dan de ander. Hierdoor kan het soms lastig zijn om bepaalde collega's 'te pakken' te krijgen. Soms is er nog een mobiel nummer die je kunt proberen, maar nóg mooier is het als de vaste telefoon en mobiel aan elkaar gekoppeld zijn.

Collega's hebben dan één doorkiesnummer, waarmee ze op al zijn toestellen, vast en mobiel, bereikbaar zijn. Aan dit nummer hangt ook maar één voicemailbox. Scheelt weer wat keuzestress.

Heb je liever dat collega's hun privé mobieltje hiervoor gebruiken? Geen probleem! Vast/mobiel integratie werkt met alle merken en typen smartphone. Het is zelfs mogelijk dat mobieltjes zich als vaste toestellen gedragen wanneer je collega op het kantoor of bedrijfsterrein is. Dit noemen we het private GSM-netwerk. Het is ook nog eens een stuk efficiënter en betrouwbaarder alternatief voor DECT. Je bent namelijk niet afhankelijk van je mobiele netwerk voor je bereikbaarheid.

Als je collega's mobiel bereikbaar zijn kunnen ze ook meteen een stuk makkelijker een dagje thuiswerken!

# Omarm Artificial Intelligence

## Nog even en dan neemt AI onze zorgen proactief weg

Wat betreft Artificial Intelligence zitten we tussen fear en excitement. Er is alleen niets om bang voor te zijn. We zijn de omslag aan het maken van mobile first naar AI first.

**“Wanneer je een robot de opdracht geeft om je zo snel mogelijk rijk te maken, zal hij als eerste jouw ouders vermoorden”**

---

- Steven van Belleghem -

Momenteel is de grootste beperking van AI de zogenaamde 'laser focus' op het doel. Wanneer een robot een doel heeft, houdt het geen rekening met context en emoties. De volgende stap is dan ook om robots contextgevoelig te maken, zodat ze op basis van de omgeving hun doelen bijsturen.

De grootste voorloper op het gebied van AI is China. Wanneer je hier met je cash of creditcard bij de kassa staat heb je grote kans dat deze niet meer geaccepteerd worden. Op veel plekken wordt alleen betaling via de app WeChat geaccepteerd. Sterker nog: je bent een bezienswaardigheid met je ouderwetse manier van betalen. En wij maar denken dat het in Europa allemaal gebeurt.

Het is natuurlijk wel belangrijk dat AI als pure ondersteuning wordt gebruikt en dat de mens centraal blijft staan. De kracht zit in het wegnemen van het meest schaarse goed: tijd. Want wat als er voor die borrel automatisch een vrijdagmiddag wordt geselecteerd waarop de meeste collega's kunnen? Dan ben je nooit meer tijd kwijt aan het invullen van een datumprikker. Of als de overstap van je vertraagde vlucht automatisch omgeboekt wordt zodat je deze wel kunt halen?

Dat is best wel iets om enthousiast over te worden, toch?



# Contact

Wij staan voor je klaar!

Bel ons op **050 700 9922**

Mail naar **one@voys.nl**

Of kijk op **[voys.nl/voip/grootzakelijk/](https://voys.nl/voip/grootzakelijk/)**