

Maak de klant onderdeel van het bedrijfsproces



The future is exciting
Ready?

Wanneer klanten klagen over een organisatie heeft dat in veel gevallen te maken met gebrekkige communicatie. Wat ze willen is zo snel mogelijk in contact komen met de juiste persoon in een organisatie, die hen direct goed geïnformeerd kan helpen met hun vraag. Bij voorkeur via het kanaal van hun keuze, of dat nu een telefoon is, een chatscherm of social media. Deze service, Enterprise Dialoogmanagement, is nu beschikbaar voor iedere organisatie, groot of klein, die klantcontact slim wil organiseren. Enterprise Dialoogmanagement is mogelijk dankzij Anywhere365[®], dat volledig werkt op Skype for Business.

Overtref de verwachtingen van uw klanten

In de automatisering van bedrijfsactiviteiten is klantcontact lange tijd een achtergebleven gebied geweest. Waar bijvoorbeeld productie en logistiek steeds efficiënter werden met oplossingen als ERP, bleef klantcontact afhankelijk van de beschikbaarheid van iemand die de telefoon kon opnemen. Via andere kanalen contact opnemen was vaak lastig.

Vervolgens moest in het gesprek eerst bepaald worden wie deze klant of potentiële klant het beste te woord kon staan. Bij herhaald bellen was het maar de vraag of de klant snel bij iemand terecht kon komen die van eerdere gesprekken op de hoogte was.

Kortom, het kwam nogal eens voor dat klanten niet erg positief waren over de contactmogelijkheden. In praktijk fungeerde het contact center eerder als firewall dan als instrument om de klant goed te bedienen.

Dat kan ondertussen anders. Wie daadwerkelijk in gesprek wil gaan met zijn klanten, en het klantcontact een integraal onderdeel van de business wil maken, kan kiezen voor het inzetten van slim dialoogmanagement. Dat kan eenvoudig en kostenefficiënt met Anywhere365[®], dat werkt op basis van Skype for Business. Dit maakt de heilige graal van klantcontact mogelijk: **snel, relevant en gepersonaliseerd reageren**.

In praktijk fungeerde het contact center eerder als firewall dan als instrument om de klant goed te bedienen.

Verrijk Skype for Business

Skype for Business is een populaire Unified Communications oplossing op basis van Microsoft technologie waar steeds meer organisaties voor kiezen. Met Skype for Business kunnen zij nog meer communicatiemiddelen met elkaar verbinden. Hiermee beschikken ze over een communicatie-oplossing waarmee medewerkers, partners, leveranciers en andere bedrijven in de keten naadloos kunnen samenwerken, op dezelfde intuïtieve manier als mensen dat onderling, en in hun privé-situatie, al gewend zijn te doen.

Zie voor meer informatie over de voordelen van Skype for Business

Wanneer mensen eenmaal met Skype for Business werken zijn ze altijd enthousiast

over de verbeterde communicatie. In het verlengde daarvan willen zij vaak nog meer functionaliteiten om de communicatie met hun klanten optimaal te laten verlopen. Centraal staat de wens om klanten en potentiële klanten die contact zoeken zo snel mogelijk bij de juiste persoon uit te laten komen. Dat biedt Enterprise Dialoogmanagement.

Dialoogmanagement gaat hierin veel verder dan het traditionele contact center. Dankzij Skype for Business verwerkt het alle vormen van communicatie, en maakt het voor de routing gebruik van de gegevens die al bekend zijn, bijvoorbeeld in het CRM-systeem. Dit maakt het bij bellers impopulaire keuzemenu overbodig. De exacte functionaliteit is afhankelijk van het type licentie.

Routeren op basis van content: geen keuzemenu meer:

- Wanneer iemand al werkt aan het ticket of de aanvraag van de beller komt diegene daar direct uit;
- Wanneer een klant binnen korte tijd terugbelt komt hij automatisch uit bij dezelfde persoon die hij eerder ook al heeft gesproken (last agent routing). Dat werkt ook bij bijvoorbeeld twitterberichten die deze persoon later stuurt;
- Wanneer een klant bij elektronica eerst de QR-code of NFC-chip leest met zijn telefoon krijgt hij automatisch contact met een beschikbare expert. Dankzij de koppeling met het CRM-systeem weet die agent om welke klant en welk apparaat het gaat, en wat de voorwaarden van de garantie zijn.



Klanten en potentiële klanten die contact zoeken komen altijd zo snel mogelijk uit bij de juiste persoon.

Alle kanalen

Een ingrijpende trend in klantcommunicatie is dat mensen al lang niet meer alleen contact zoeken via de traditionele telefoon. Steeds vaker spelen bij klantcontacten kanalen als Facebook Messenger, WhatsApp en webchatfuncties een belangrijke rol. Bedrijven willen de mogelijkheid hebben daarop in te spelen.

Zij willen al die communicatie op de juiste manier verwerken en registreren in de bedrijfssystemen. Ze willen hun klanten laten communiceren op de manier die ze al gewend zijn te gebruiken. Zo

wordt de drempel om contact op te nemen met een bedrijf zo laag mogelijk.

Om deze vormen van multi- en omnichannelcommunicatie mogelijk te maken zijn wel diverse losse oplossingen beschikbaar, zogenaemde point solutions die per pakket één kanaal bestrijken. Uniek aan Anywhere365® is de naadloze integratie van al die kanalen in de Skype for Business-client. Op die manier worden ze integraal onderdeel van de reporting en recording die ook voor de gewone telefonie geldt.

Wanneer klanten kunnen communiceren op de manier die ze al gewend zijn wordt de drempel om contact op te nemen met een bedrijf heel laag.

Intelligente rapportages

Behalve intelligente routing zorgt dialoogmanagement ook voor geavanceerde en real-time rapportages over de communicatie met klanten. Op die manier kan de communicatie met klanten volledig inzichtelijk worden gemaakt, waardoor een bedrijf bijvoorbeeld nooit meer commerciële kansen mist. Ook de prestatie van de agents kan inzichtelijk worden gemaakt.

Single point of contact routing: wanneer bekend is wie er belt op basis van een telefoonnummer of andere gegevens komt diegene uit bij een vaste contactpersoon. Is die niet beschikbaar dan komt de call terecht bij iemand uit het team die weet hoe de eerdere communicatie verlopen is.

Tegelijkertijd bestaat de mogelijkheid de gesprekken op te nemen. Soms is dat een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld bij financiële instellingen, maar ook voor

trainingsdoeleinden kan het nuttig zijn gesprekken terug te luisteren.

Dialoogmanagement biedt tevens de mogelijkheid *whitelisting* en *blacklisting* in te voeren.

Communicatie wordt strategisch

Enterprise Dialoogmanagement maakt de communicatie binnen een organisatie een strategisch onderdeel van de business. Waar vroeger een werkende telefoonverbinding voldoende was, gaat het er nu om dat een klant via ieder kanaal zo snel mogelijk bij de juiste persoon uitkomt. Dat kan een vertrouwde contactpersoon zijn, een persoon met de juiste skills, of iemand die op dat moment beschikbaar is. Die persoon krijgt direct alle informatie in het scherm over de inkomende klant.

De klant hoeft op zijn beurt niet een heel keuzemenu door, en hoeft ook niet allerlei gegevens die al bekend zijn door te geven, zoals een klantnummer. Dat is efficiënt voor de medewerkers, en voor de klant. Die hoeft niet

steeds opnieuw dezelfde gegevens door te geven, bij iedere keer een andere contactpersoon.

Het oude contact center fungeerde vaak als firewall voor de klanten. Dialoogmanagement doorbreekt dit, en maakt van iedereen in de organisatie een agent. Anywhere365® is dus bij uitstek een strategische oplossing, waarmee bedrijven in staat zijn om hun business te verbeteren. Daarmee is het een oplossing die niet alleen voor de IT-manager interessant is, maar ook voor businessunit managers zoals marketingmanagers, de directeur klantcontact en CIO's.

Een implementatie van Dialoogmanagement kan klein beginnen. In praktijk blijken stapje voor stapje steeds meer functies nuttig te zijn. Die kunnen dan ook eenvoudig worden geactiveerd. Bij veel organisaties bestaan latende behoeften die duidelijk worden als de mogelijkheden van dialoogmanagement bekend worden.

Enterprise Dialoogmanagement maakt de communicatie binnen een organisatie een strategisch onderdeel van de business.

Wanneer een klant belt, en het CRM-systeem ziet dat dit iemand is met een openstaande factuur, dan kan het systeem die persoon direct doorverbinden met de administratie. Ook VIP-klanten kunnen gelijk bij de juiste accountmanager terecht komen. Het systeem maakt dus bij deze zogenoemde content gebaseerde routing slim gebruik van de bestaande informatie in het CRM-systeem.

Een Nederlandse gemeente begon met een oplossing voor vijf contactcenter-medewerkers. Maar gaandeweg zijn ook andere routeringsmogelijkheden geactiveerd, zoals die voor het contact met de burgemeester. Mensen die bijvoorbeeld rechtstreeks het nummer van de burgemeester bellen krijgen eerst zijn secretaresse. Wanneer echter zijn vrouw belt komt dat gesprek binnen op zijn mobiele telefoon. Wethouders kunnen weer direct op zijn vaste telefoon terechtkomen, allemaal via hetzelfde nummer en slim gerouteerd.

Een bedrijf met 2,5 miljoen klanten wilde af van het impopulaire keuzemenu, en had tegelijk de wens om klanten bij de juiste persoon te laten uitkomen. Op basis van de beschikbare CRM-gegevens worden de mensen nu direct doorgeschakeld naar het juiste accountteam.

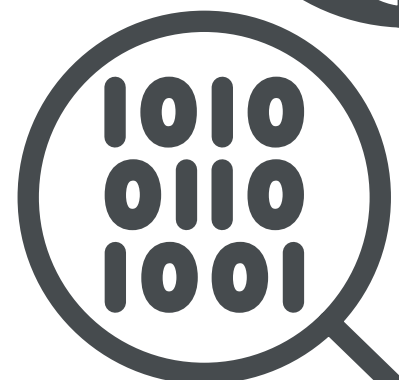
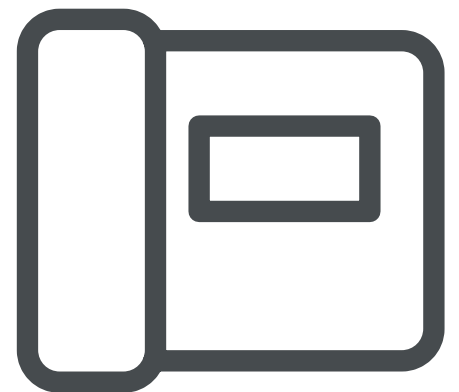
Door een chatfunctie toe te voegen aan de website is het aantal telefoontjes bij sommige gebruikers van Anywhere365[®] gehalveerd. Een chatbot filtert eerst de basisgegevens uit het gesprek, om de chat vervolgens door te zetten naar de Skype for Business client van de persoon die zo effectief mogelijk kan reageren.

Een van de gebruikers van Anywhere365[®] gaf aan dat met deze oplossing een tijdswinst van 100 seconden per gesprek wordt gerealiseerd, omdat alle relevante gegevens direct op het scherm staan. Het is niet meer nodig van alles te vragen, of in losse systemen naar aanvullende informatie te zoeken.

Een verzekeraar leidt mensen die naar het algemene nummer bellen met Anywhere365[®] automatisch door naar de juiste regio. Dat kan eenvoudig op basis van de regiocode in het vaste nummer. Bij mobiele telefoonnummers is dat echter niet mogelijk, zodat dan eerst om de postcode wordt gevraagd. Die regiogegevens worden vervolgens automatisch toegevoegd aan de informatie in het CRM-pakket. Bij het volgende mobiele telefoontje komt de beller gelijk in de goede regio uit.

Bij een IT-bedrijf waar de beller aanvankelijk met een bepaalde servicemedewerker heeft gesproken, komt hij automatisch weer terecht bij deze persoon als hij later terugbelt om nog iets te bespreken. Maar als het ticket ondertussen is doorgezet naar iemand anders komt de beller bij de servicemedewerker terecht die het op dat moment in behandeling heeft. Die medewerker ziet gelijk waar het over gaat, dit is dus voor iedereen efficiënt en geoptimaliseerd.

Zestig procent van de buitenlandse sales van een softwarebedrijf verloopt via chat. Die mensen komen binnen via internet. Het is laagdrempelig en informeel, en in veel gevallen loopt zo'n chatsessie uit op een vruchtbaar salesgesprek. Zo wordt ook de website onderdeel van het contact center.





Koppeling met CRM

De medewerker ziet in de tijdlijn alle eerdere interacties van die klant, zodat in een keer duidelijk is wie wanneer en op welke manier contact heeft gehad. Het is zelfs mogelijk om, als voor die functie is gekozen en de agent de juiste rechten heeft, mogelijk het eerdere gesprek terug te luisteren. Geen enkel los CRM-pakket biedt zoveel informatie over eerdere interacties.

Waar de CRM-pakketten dit toestaan is het mogelijk de koppeling twee kanten op te laten werken, zodat de informatie in het CRM-pakket wordt aangevuld. Maar de werking daarvan is sterk afhankelijk van de mogelijkheden en de rechten die het betreffende CRM-pakket biedt. In sommige gevallen worden de gegevens beschikbaar gesteld, waarbij het CRM-pakket zelf de gegevens ophaalt. Dat kan bijvoorbeeld met de gegevens over het telefoongesprek, waarmee die gesprekken terug te luisteren zijn. Dat kan dan ook vanuit de database van het CRM-pakket.

Receptie werkt efficiënter

Communicatie is een uitdaging voor het hele bedrijf, niet alleen voor het traditionele contact center. Met Enterprise Dialoogmanagement hebben medewerkers in de frontoffice en

backoffice dezelfde tools. Hiermee wordt de hele organisatie empowered. Zo is de receptie beter in staat klanten te woord te staan, waarmee ze de organisatie nog beter kunnen vertegenwoordigen. De traditionele receptie is in feite verantwoordelijk voor een proces waar de receptioniste slechts beperkt invloed op heeft. Want doorverbindingen voorbij de receptie zijn later bijvoorbeeld niet meer te reconstrueren. Wanneer iemand later terugbelt en de juiste naam niet meer weet van degene die hij gesproken heeft is de kans groot dat een receptie niet kan helpen.

Dat is anders bij Anywhere365®, waar de volledige contactgeschiedenis direct op het scherm verschijnt, in de meest geavanceerde vorm. Hiermee krijgt de receptie functionaliteiten die zelfs traditionele contact centers niet hebben. Per beller krijgt de telefoniste bovendien een favorietenlijstje te zien, met personen in de organisatie met wie de beller eerder contact heeft gehad. In dezelfde lijst is te zien of die personen beschikbaar zijn. De receptioniste kan aantekeningen maken, waarbij die informatie wordt meegestuurd met het gesprek. Degene die het gesprek aanneemt ziet direct op het scherm die aantekening.

Eenvoud in gebruik

Voor de gebruiker blijft de interface de vertrouwde Skype for Business-omgeving. In gedrag en adoptie hoeft niet apart te worden geïnvesteerd. Als gebruikers met Skype for Business kunnen werken kunnen ze ook met Anywhere365® werken. De impact op de manier van werken is dus minimaal. In zeer korte tijd kan het worden geïmplementeerd, desgewenst in kleine stappen, waarbij de communicatie steeds verder wordt geoptimaliseerd.

Omdat Anywhere365® volledig binnen Skype for Business werkt is de informatie over binnenkomende communicatie integraal zichtbaar in de Skype for Business client. Daar is dus geen aparte tool of een apart scherm voor nodig. Al die gegevens zijn bovendien aanklikbaar, zodat er altijd direct meer informatie beschikbaar is. Kortom, Anywhere365® maakt de Skype for Business-omgeving nog slimmer.

De voordelen van slim dialoogmanagement:

- Beller komt altijd bij de juiste persoon uit;
- Geen onnodige dialogen of keuzemenu's;
- Direct de meest actuele info over de beller op het scherm;
- Excellent klantcontact;
- Klantcontact wordt integraal onderdeel van het bedrijfsproces;
- Haal alles uit Skype for Business;
- Geen complexe implementatie;
- Overzichtelijke kosten (per implementatie, niet per seat);
- Maakt van CRM een actieve asset;
- De capaciteit van agenten wordt optimaal benut;
- Agenten zijn volledig 'in control';
- Licentiekosten gaan fors omlaag;
- Minder complexiteit, omdat gebruikers maar één communicatietool nodig hebben voor telefonie, chat, webchat en social media;
- Beheer van het platform is eenvoudig. Nieuwe gebruikers en routeringen zijn eenvoudig zelf toe te voegen, daar is geen technisch support van de leverancier voor nodig.

Anywhere365[®] maakt de SfB-omgeving nog slimmer.

Kostenefficiënt

Waar traditionele call center-oplossingen altijd per seat worden afgerekend, wat ze duur en inefficiënt maakt, wordt Anywhere365[®] onafhankelijk van het aantal gebruikers geïnstalleerd. Dit maakt het een kostenefficiënte oplossing. De filosofie

hierachter is dat iedereen in de organisatie een agent is. Er is eigenlijk geen apart contact center nodig, iedereen in de organisatie maakt deel uit van het contact center. Bovendien kunnen de investeringen behalve in een eenmalig bedrag ook maandelijks worden gedaan.

Dankzij Anywhere365[®] maakt, iedereen in de organisatie maakt deel uit van het contact center.

Roadmap

Enterprise Dialoogmanagement is eigenlijk de volgende generatie CRM, waarbij het niet gaat om het handmatig vastleggen van gegevens, maar het real time beschikbaar stellen van de juiste gegevens als de klant contact opneemt. Zo wordt de database actief gebruikt voor slimme routeringen, in plaats van passief als kijkdatabank te fungeren.

Anywhere365[®] wordt volledig in Nederland ontwikkeld, zodat aanpassingen en verbeteringen snel kunnen worden doorgevoerd. En er komen steeds nieuwe slimme bij. In de nabije toekomst zullen gesprekken in geschreven vorm (speech to tekst) beschikbaar komen, al dan niet automatisch vertaald. Ook wordt gewerkt aan emotieherkenning in gesprekken, chatbots die het eerste standaarddeel van een gesprek kunnen afhandelen.

Het is niet verplicht alle nieuwe functies te gebruiken, maar bedrijven die voorop willen blijven lopen hebben met de voortdurende doorontwikkeling wel de mogelijkheid altijd met de nieuwste mogelijkheden hun klanten te woord te staan.

Alle medewerkers worden onderdeel van het contact center, alle klanten een integraal onderdeel van het businessproces

Werkt op Skype for Business Enterprise en Skype for Business Express

Voor slim dialoogmanagement met Anywhere365[®] is Skype for Business Server nodig als basis. Anywhere365[®] werkt zowel op Vodafone Skype for Business Enterprise als Skype for Business Express. Op Skype for Business Express is een beperkte set aan Anywhere365[®] functionaliteiten beschikbaar. Alleen de ontvangende partij heeft Skype for Business nodig, niet degene die contact opneemt. De klant kan op allerlei manieren via verschillende devices contact opnemen met de organisatie die gebruik maakt van Anywhere365[®] (bv. Via telefoon, mobiel, chat, verschillende social media).

Dialoogmanagement is dus geschikt voor zowel grote als kleine bedrijven. Juist kleine bedrijven kunnen veel voordeel halen uit het zo efficiënt mogelijk inrichten van de communicatie met klanten. Bij grote bedrijven is het rendement vanwege het volume van de besparingen al snel heel hoog.