

In 5 stappen naar empowerment van uw agents en tevredenheid van uw klanten



Wist u dit al? Volgens 1 op de 3 leidinggevendenden is het bouwen van een modern platform voor klantenservicemedewerkers één van de belangrijkste investeringen in digitale middelen.

Zeker nu de volumes toenemen en klanten steeds meer verwachten, is goede technologie essentieel voor uw klantenservice.

Hier leest u hoe u klanten verrast én tevreden houdt door uw medewerkers te empoweren met de juiste technologie:

1

Implementeer omnichannel routing om contactvolumes slim in goede banen te leiden

Nu er steeds meer druk ligt op de klantenservice en de verzoeken binnen blijven stromen, ligt het risico op achterstand al gauw op de loer. En als support over verschillende kanalen wordt geleverd, kan de balans al gauw scheef komen te liggen. Zo raken telefoonlijnen sneller overbelast omdat daar de klantverwachtingen hoger liggen, waardoor het bij e-mail vaak 'rustiger' is. Door deze scheve balans komen wachttijden en klanttevredenheid flink onder druk te staan.

En dan komt er nu ook nog een pandemie bij, waardoor veel mensen vanuit huis of elders werken. Het is nu nog belangrijker om ervoor te zorgen dat de supportkanalen de wachtrijen kunnen managen en verkorten, bijvoorbeeld door:

- Live-chat te introduceren als supportkanaal, om zo het aantal telefoongesprekken te verlagen
- De beschikbaarheid van agents per kanaal slim te managen
- De workload tussen kanalen in balans te brengen met autorouting gebaseerd op vaardigheden

2

Bouw een 360-graden overzicht van de klant om zo sneller tickets op te lossen

Om effectief klantvragen te begrijpen en behandelen, is het belangrijk dat klantenservice agents toegang hebben tot eerdere klantgesprekken, orderhistorie en relevante informatie. Door zakelijke applicaties te integreren met klantenservicesoftware en alle data in 1 scherm beschikbaar te stellen, kunnen klanten snel en effectief worden geholpen.

Voorkom dat er moet worden gewisseld tussen tabs, schermen en tools door:

- Een omnichannel customer service platform uit te rollen voor een geharmoniseerde interface tussen alle kanalen
- App-integraties en custom APIs in te zetten om een 360-graden klantoverzicht voor de agent beschikbaar te maken

3

Verdeel & heers om ownership en verantwoording bij te brengen

Met teams die op afstand werken, is het lastig om de voortgang goed te blijven monitoren. Dit kan resulteren in een chaotische situatie waardoor onverhoopt klantvragen verloren kunnen gaan.

Om ook met remote werken een consistente service en gestroomlijnde samenwerking te borgen, kan moderne klantenservice software helpen met:

- Het splitsen van tickets en het delen van ownership zonder zichtbaarheid te verliezen - hiermee kunnen meerdere teams aan hetzelfde ticket werken
- Het linken van vergelijkbare tickets en het sturen van bulk-updates in 1 moeite

4

Zorg voor contextuele samenwerking door interne teams samen te brengen

Soms is er informatie nodig van andere mensen binnen de organisatie om een klantissue goed op te kunnen lossen. Vaak gaat de communicatie hierover via kanalen als e-mail of Slack, wat kan leiden tot verlies van klantcontext of onduidelijkheid over wie er verantwoordelijkheid heeft over het ticket.

Integreer dit soort samenwerkingssoftware met uw customer service platform om ook cross-teams samen te kunnen werken. Dit scheelt een heleboel onnodig geping-pong en zorgt voor een duidelijke, effectieve werkwijze en oplossing.

Zo'n integratie helpt ook bij:

- Het versturen van meldingen over ticketupdates
- Het taggen of aanhaken van stakeholders voor zichtbaarheid en verantwoordelijkheid

5

Ontwikkel live dashboards & rapportages over teamprestaties en workload per kanaal

Bij thuiswerken of op afstand werken kan het lastig zijn voor klantenservicemanagers om zicht te houden op de dagelijkse gang van zaken - zoals workload, capaciteit en prestaties. In het slechtste geval kan dat leiden tot fouten bij het leveren van klantenservice.

Om succes te borgen, helpen live dashboards en duidelijke rapportages een oogje in het zeil te houden, bijvoorbeeld door:

- Het signaleren van trends in volume per kanaal en het uitwisselen van tickets tussen kanalen om de kosten per contact te minimaliseren
- Het opzetten en meten van SLAs bij het behandelen van tickets, om zo te ontdekken waar de bottlenecks zitten
- Het monitoren van chatbotworkflows en feedback op kennisbankartikelen, om zo tickets beter te kunnen omleiden of routeren

Ook uw customerservice optimaliseren voor remote werken?

Boek nu een persoonlijke demo ->

