



YOURCE

HOE TECH DE KLANTCONTACTMEDEWERKER
ONDERSTEUNT OM CONTACT PERSOONLIJK EN
ONDERNEMEND TE MAKEN

HOE TECH DE KLANTCONTACTMEDEWERKER ONDERSTEUNT OM CONTACT PERSOONLIJK EN ONDERNEMEND TE MAKEN

De mens en Tech: persoonlijk contact in een dynamische omgeving

In de huidige economie waarin consumenten steeds kritischer worden en zichzelf steeds beter laten informeren, is 24/7 persoonlijk contact belangrijker dan ooit. Juist ook via de telefoon of chat. Een consument die zich gehoord voelt en daarnaast merkt dat hij écht centraal staat, in combinatie met snelle en transparante service, zal geneigd zijn als klant te blijven of terug te keren. Bij Yource, specialist in klantcontact in de Benelux, wordt met de juiste technologische oplossingen maatwerk geleverd op dit gebied. Klantcontactmedewerkers worden bij Yource maximaal gefaciliteerd met technologie zodat zij het klantcontact zo persoonlijk mogelijk kunnen maken. Hoe Tech van toegevoegde waarde kan zijn in hun contact met de klant voor, tijdens en na het gesprek, wordt in dit artikel beschreven.

Dankzij Tech is het mogelijk om eenvoudige contacten digitaal af te handelen. Dat is niet alleen prettig voor de klant, maar ook voor de medewerkers van Yource. Die halen zo meer voldoening uit hun werk omdat ze in hun kracht zitten en vragen beantwoorden waarin ze waarde kunnen toevoegen. Yource benadert haar medewerkers als klanten en noemt ze daarom Members. Door de Member centraal te zetten in de organisatie, krijgt de Member zelf alle mogelijkheden om de klant centraal te zetten in de dienstverlening. Technische ondersteuning helpt hierbij. Zo maken de Yource Members het verschil omdat zij zich volledig kunnen focussen op de klant en hierdoor het klantcontact persoonlijk en ondernemend maken.



HOE TECH DE KLANTCONTACTMEDEWERKER ONDERSTEUNT OM CONTACT PERSOONLIJK EN ONDERNEMEND TE MAKEN

Tech vóór het gesprek

Nog voordat het gesprek met de klant begint komt de meerwaarde van Tech al om de hoek kijken. Zo maakt Tech het mogelijk om klantemotie vroegtijdig te herkennen, waardoor een weloverwogen keuze gemaakt wordt welke contacten door een bot afgehandeld kunnen worden en voor welke gesprekken persoonlijk contact met Members gewenst is.

Ook biedt Tech de mogelijkheid voor een slim ingericht IVR-keuzemenu waarbij de klant kan aangeven graag een medewerker te willen spreken, of liever gericht digitaal verder geholpen te willen worden. Vervolgens wordt de vraag naar de juiste plek geleid, ofwel naar de medewerker met de best passende skills, of naar de juiste plek online (of bij een chatbot) waar het antwoord snel gegeven wordt.

Naast een keuzemenu kan er ook gebruik gemaakt worden van een IVR-bot. Deze digitale assistent kan een gesprek met de klant voeren, waarbij de klant antwoord geeft op vragen door keuzes in te toetsen. Een IVR-bot is daarom zeer geschikt voor eenvoudige klantvragen waarbij weinig klantemotie is. Bovendien kan een IVR-bot gekoppeld worden aan een CRM-systeem, waardoor de bot automatisch bepaalde informatie van de klant ophaalt. Dit maakt een persoonlijke benadering van de klant beter mogelijk.

Antwoorden op veelgestelde vragen kunnen ook in de wachtrij al worden gegeven, dit vergroot de kans dat de klant al tijdens het wachten antwoord op zijn vraag hoort. Wellicht is contact met een Member dan niet eens meer nodig. Ook dat is waarde toevoegen; door repetitieve vragen zoveel mogelijk af te vangen en de Member vooral in te zetten in de gesprekken waar specialistische kennis nodig is.

“We willen waarde toevoegen aan het contact met de klant en dat doen we door Members in hun kracht in te zetten. Door kennis en Tech de klantverwachting waarmaken en overtreffen, dat is waar we voor gaan!”

HOE TECH DE KLANTCONTACTMEDEWERKER ONDERSTEUNT OM CONTACT PERSOONLIJK EN ONDERNEMEND TE MAKEN

Tech tijdens het gesprek

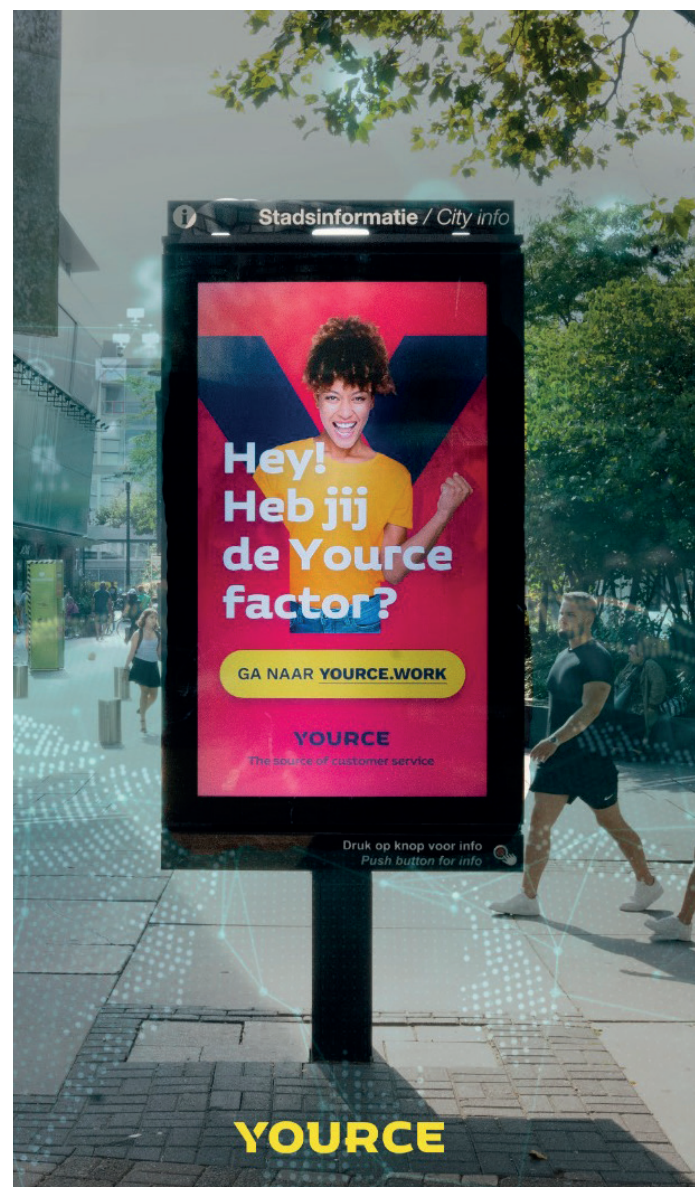
Tijdens het gesprek met de klant is de meerwaarde van Tech bewezen. Het inzetten van een digitale assistent helpt de Member om de klantvraag in één keer correct te beantwoorden. De digitale assistent kan naar wens ingericht worden, waardoor maatwerk altijd mogelijk is. De assistent leidt de Member vanaf het begin stapsgewijs naar het juiste antwoord, ondersteund door tekst en beeld. Dient de Member enkele handelingen uit te voeren om de klant te helpen? Dan kondigt de digitale assistent deze stappen tijdig aan.

Uiteraard is een digitale assistent van meerwaarde op het moment dat de informatie up-to-date is. Ook hier zet Yource de Members in hun kracht. Elke Member beschikt namelijk over de mogelijkheid om op elk onderdeel van de assistent feedback in te dienen. Zo bevat de digitale assistent niet alleen de juiste en meest recente antwoorden, maar ook de meest volledige. Bovendien zorgt het gebruik van een digitale assistent voor uniformiteit in het klantcontact. Door de juiste stappen te volgen kan elke Member in één keer het juiste antwoord geven.

Tech na het gesprek

Na afloop van het gesprek kan de Member elke klantvraag via de digitale assistent vastleggen met het doel om waardevolle data te verzamelen. En deze data toont belangrijke inzichten! Zo wordt namelijk inzichtelijk welke klantprocessen voor een minder goede customer experience zorgen. Via de eerder ingediende feedback wordt duidelijk wat hier de achterliggende reden van is. Optimaliseer de aanpak van deze klantvragen en til hiermee de klantenservice naar een hoger niveau. Bovendien helpt het inzichtelijk maken van de klantdata om het contact met de klant persoonlijk te maken. Vaak zijn er na een gesprek nog enkele handelingen nodig. Denk aan het samenvatten van het contact en/

of het versturen van aanvullende documentatie naar het e-mailadres van de klant. Met behulp van Robotic Process Automation, oftewel RPA, is het mogelijk om deze repetitieve handelingen grotendeels te automatiseren. Zo worden herhaaldelijke taken met weinig uitdaging tot een minimum beperkt en kunnen de Members sneller doen waar zij goed in zijn, namelijk de eerstvolgende klant naar volle tevredenheid helpen!



HOE TECH DE KLANTCONTACTMEDEWERKER ONDERSTEUNT OM CONTACT PERSOONLIJK EN ONDERNEMEND TE MAKEN

Combineer Tech met ondernemend en persoonlijk contact

Uiteindelijk is goed contact de basis van een goede klantrelatie. Door de mogelijkheden van Tech in elke fase van het klantcontact strategisch in te zetten kijkt Yource verder dan de traditionele rol van de klantenservice. Doordat Yource haar Members als klanten te benadert, krijgen zij de ruimte en mogelijkheid om zelf ook klanten op deze manier te benaderen. De Members maken hét verschil in klantcontact, technologie faciliteert hen daarin, maar Tech zal nooit als basis worden gezien bij Yource. Uiteindelijk zijn de Members de basis voor uniek, persoonlijk en ondernemend contact. Dankzij deze benadering zorgt Yource in een dynamische wereld vol technologische ontwikkelingen voor een persoonlijke touch, zowel voor de eigen medewerker als voor de eindklant.

“Met de juiste ondersteuning vanuit Tech maken onze Members het klantcontact niet alleen persoonlijk, maar ook ondernemend!”



HOE TECH DE KLANTCONTACTMEDEWERKER ONDERSTEUNT OM CONTACT PERSOONLIJK EN ONDERNEMEND TE MAKEN



Over Yource

Yource is een BPO en neemt dát deel van de waardeketen over waar klantcontact plaatsvindt. Door haar unieke combinatie van diensten waaronder recruitment, insourcing/outsourcing, nearshoring/offshoring, learning & development en Tech solutions kan Yource maatwerk klantcontactoplossingen bieden aan haar partners. Dit doet Yource in 8 landen met meer dan 12.000 medewerkers, die wij beschouwen als onze Members.

De Crew Members spelen een cruciale rol in het vergroten van de klantwaarde; zij maken immers hét verschil in de klantbeleving en zorgen voor toegevoegde waarde in de contacten die ze afhandelen. Ook kunnen ze als geen ander aangeven waar verbeterpotentieel zit om de customer experience verder te optimaliseren.

Truly
YOURCE