

Efficiënter klantcontact met Unified Communications



In dit whitepaper staan 3 sprekende voorbeelden van de mogelijkheden en efficiëntieslagen die met de virtualisatie van klantcontact gemaakt kunnen worden.

Onderwerpen in dit whitepaper:

- **Unified Communications in het kort**
- **Case 1: customer care met virtuele agents**
- **Case 2: patiëntenzorg met videoconsults**
- **Case 3: selfservice salesportal**

Unified Communications in het kort

Unified Communications (UC) is software waarmee de interactie tussen medewerkers onderling en met klanten en leveranciers gevirtualiseerd en daarmee sneller, makkelijker en plaatsonafhankelijk wordt. UC verzamelt in één applicatie o.a. informatie over beschikbaarheid (presence), chat- en videofunctie, realtime samenwerkingstools. UC verhoogt dus bereikbaarheid, reactiesnelheid, en toegankelijkheid van informatie en is zodoende een onmisbare schakel op weg naar moderne manieren van samenwerken.

In dit whitepaper

In dit whitepaper staan 3 sprekende voorbeelden van de mogelijkheden en efficiëntieslagen die met de virtualisatie van klantcontact gemaakt kunnen worden. Alle cases hebben als startpunt dat de klant en zijn wens en behoefte centraal staan bij de samenwerking van medewerkers onderling en met klanten. Zodat klantcontact niet alleen efficiënter wordt maar ook tot hogere klanttevredenheid leidt!

Case 1: Customer Care met virtuele agents

Probleem: vierkante meters en bemensing

Een snelgroeiend callcenter liep tegen de begrenzings van het kantoorpand en de sociale omgeving op: het pand werd te klein en in de bereisbare omgeving waren bijna geen geschikte agents meer beschikbaar. Er was al het nodige onderzoek gedaan naar alternatieve locaties maar hier kwam geen oplossing uit naar voren. Daarnaast wilde men eigenlijk het liefst helemaal van de belzaal af want de bereikbaarheid van het kantoorpand liet, met name buiten reguliere kantoortijden, te wensen over. Deze beperkte bereikbaarheid lever-

Agents werken voortaan vanuit huis en worden via een sms opgeroepen als er werk beschikbaar is.



de vooral problemen op met de opdrachten die op consumenten gericht waren en vooral buiten kantoor tijden uitgevoerd werden. Vervoer van agents buiten kantoor tijden was ook een probleem. Al met al leverde de dure belzaal niet genoeg op en werd er niet genoeg gebruik van gemaakt.

Oplossing: agents die vanuit huis werken

Uiteindelijk besloot het callcenter het helemaal anders aan te pakken. Er ging geen verhuizing plaatsvinden naar een grotere locatie, waar men dan flink moest investeren in uitbreiding van de communicatiefaciliteiten binnen het pand. Het beschikbare budget werd ingezet voor het implementeren van een online omgeving met virtuele agents en de bijbehorende communicatie- en schakelcapaciteit. In één klap was zowel het bezettings- als het ruimteprobleem opgelost. De agents konden vanuit huis werken, waarmee dus ook het probleem van te weinig geschikt personeel in de nabije omgeving was opgelost. Zo nam meteen de commerciële slagkracht van de onderneming toe. Men kon immers nu veel grotere fluctuaties in bezetting aan en bovendien daalden met de toename van het aantal opdrachtgevers de vaste kosten per agent, waardoor men ook competitiever kon opereren.

Manager stuurt push SMS bij beschikbaar werk

Door bij de centrale callcentermanager permanent zichtbaar te maken welke agents met welke skills online zijn, kan deze manager direct inspelen op aangeboden werk. Als het nodig is, informeert hij offline agents met een selectieve push SMS over beschikbaar werk.

Resultaat: verdriedubbelde capaciteit voor dezelfde prijs

Resultaat van de inzet van UC is dat de vaste kosten van het callcenter stabiel zijn gebleven terwijl de capaciteit meer dan driemaal zo groot werd en de agents bovendien ook nog heel snel en flexibel inzetbaar bleken. De customer care is dus daadwerkelijk verbeterd dankzij verruimde openingstijden en kortere wachttijden door het flexibel kunnen inzetten van agents.

Case 2: Patiëntenzorg op afstand



Een slimme verpleegkundige merkte op de patiënten allemaal al telefoon en televisie hadden. Met deze middelen kunnen ze nu een verbinding met het verplegend personeel opzetten.

Probleem: stijgende leeftijd en het aantal consults

Een zorginstelling zag in haar werkgebied de gemiddelde leeftijd van haar cliënten stijgen en zag daarmee ook de vraag naar overleg met artsen en verpleegkundigen en het aantal bezoeken per cliënt aan de instelling oplopen. De kosten per cliënt stegen navenant mee. Analyse bracht aan het licht dat veel van deze bezoeken niet meer dan een status update van de conditie van de cliënt inhielden. Daarop werd een serie interviews met oudere cliënten gehouden. Hamvraag bij dit interview was vooral waarom de cliënten kwamen terwijl er eigenlijk medisch niets aan de hand was. Uit de interviews kwam naar voren dat de cliënten vooral kwamen omdat ze graag zeker wilden weten dat er niets aan de hand was en dat wilden horen van de hen bekende zorgverleners.

Oplossing vanaf de werkvloer

Mooi aan deze case is dat de oplossing gedeeltelijk van de werkvloer kwam. Een slimme verpleegkundige merkte op dat alle mensen waar het om ging waarschijnlijk telefoon en televisie hadden. In principe hadden ze dus de middelen om een verbinding mee op te zetten. Een testgroep kreeg een kleine set-top box thuis waar een videocamera op aangesloten kon worden en er werden DSL-verbindingen geïnstalleerd. De zorginstelling richtte ook een aantal werkplekken in waar verpleegkundigen en artsen via een centrale interface zowel de videoverbinding, de normale telefoonlijnen als de interne systemen konden benaderen. Men begon met testen op vaste spreekuren maar stapte al gauw over op een systeem waarbij de cliënt kon bellen als hij daar behoefte aan had.

Resultaat: dezelfde persoonlijke aandacht tegen minder kosten

Deze videoconsults werden snel een succes voor de betreffende cliëntengroep en resulteerde inderdaad in terugloop van het bezoek aan de instelling en daarmee tot verlaging van de kosten. Een belangrijke reden voor het succes bleek te zijn dat men vanaf het allereerste begin had ingebouwd dat de cliënten konden zien welke leden van het medisch team online waren. Als de cliënten een specifieke persoon wilden spreken, konden ze daar met behulp van de knoppen op hun afstandsbediening ook naar vragen.

In het selfservice salesportal kunnen klanten direct een contract afsluiten. Bij vragen komen ze met één druk op de knop in een live verbinding met een verkoopadviseur.

Inmiddels is men aan het systeem onderdelen aan het toevoegen die het mogelijk maken op afstand hartslag en bloeddruk te controleren en omgevingsparameters als temperatuur en luchtvochtigheid te meten. Ook wordt er vanwege het succes gewerkt aan uitbreiding van het aantal aansluitingen. Een mooi voorbeeld van synergie tussen een idee van de werkvloer, al aanwezige apparatuur én nieuwe technologie, in dit geval Unified Communications.

Case 3: Selfservice salesportal

Probleem: afnemende efficiëntie salesteam

Een landelijke aanbieder van zakelijke ICT-componenten en diensten, die van oudsher haar producten altijd direct aan de eindgebruiker verkocht, zag de efficiency van haar verkoopapparaat langzaam maar zeker teruglopen. De twee belangrijkste oorzaken waren het afnemende aantal afspraken dat de buitendienstmedewerkers per dag konden realiseren en de daling van het percentage offertes dat ook daadwerkelijk orders werden. Er werd een projectteam gevormd met de missie om met gebruikmaking van moderne technieken het verkoopproces zodanig anders in te richten dat:

- zoveel mogelijk orders elektronisch worden afgesloten
- de mogelijkheid tot persoonlijke advies beschikbaar blijft
- de op zich redelijke klanttevredenheid wordt verbeterd
- het aantal commerciële medewerkers flink wordt beperkt

Oplossing: online selfservice salesportal mét persoonlijke aandacht

Men koos uiteindelijk voor de invoering van een online salesportal dat door klanten en potentiële klanten rechtstreeks benaderd kan worden. In deze portal kunnen ze hun contactgegevens onderhouden, zelf specificeren wat zij willen afnemen en in veel gevallen direct een contract afsluiten. Ook kunnen ze een verkoper om advies vragen.

Overlegbutton

Als de klant een oplossing zoekt waarvoor overleg nodig is, klikt hij in het portal de overlegbutton aan en komt dan na een paar keuzevragen in een live verbinding met een verkoopadviseur met kennis van de gezochte oplossing. Deze adviseur kan ook weer direct andere specialisten toevoegen aan het gesprek. Met behulp van een veldje in het scherm kan de verkoopadviseur namelijk zien welke collega's beschikbaar zijn. Afhankelijk van de faciliteiten waarover de klant beschikt, verloopt de communicatie via de telefoon, chat, Skype of videoconferencing. Tijdens het gesprek maakt de verkoopadviseur het contractdocument op. Dit document staat ook op het scherm van de klant en de eventueel bijgeschakelde specialisten, zodat iedereen over hetzelfde praat.

Resultaat: tevredener klanten en hogere efficiëntie

Resultaat van het salesportal is dat de verhouding tussen het aantal klanten en het aantal commerciële medewerkers is gedaald van ongeveer 130 : 1 naar ongeveer 285 : 1. Bovendien zijn die commerciële medewerkers nauwelijks meer onderweg maar werken zij vrijwel volledig vanuit het klantcontactcentrum. De klanten zelf zijn blij met deze virtuele werkwijze want ook voor hen is het sneller en efficiënter maar blijft er toch ook de optie van persoonlijk advies.



Hoe kan Unified Communications uw klantcontact efficiënter maken en zo bijdragen aan uw visie ten aanzien van bereikbaarheid en dienstverlening?

Welke voordelen kunt u uit Unified Communications halen?

Zoals uit deze cases blijkt, biedt Unified Communications een heel scala aan toepassingen. Wat zou een goede toepassing zijn voor uw organisatie? Vergeet ook vooral niet uw medewerkers en klanten om input te vragen. Mocht u willen dat wij meedenken of de inventarisatie helpen vormgeven, neem dan gerust vrijblijvend contact op. Wij helpen u graag om het idee om te zetten in een rendabele en klantgerichte oplossing.

Wie wij zijn

WCS TeleAdvies geeft samenwerking vorm. Wij creëren samen met u een effectieve communicatie-omgeving die geheel afgestemd is op uw visie ten aanzien van bereikbaarheid en klantcontact en zorgen ervoor dat deze visie en de concrete uitwerking ervan tot in de haartjes van uw organisatie bekend zijn. Hoe wij dit doen? Neem daarvoor snel contact op met ons!



WCS TeleAdvies B.V. | Stemerdingweg 5 Soesterberg

0346 - 350808 | www.wcsteleadvies.nl

info@wcsteleadvies.nl