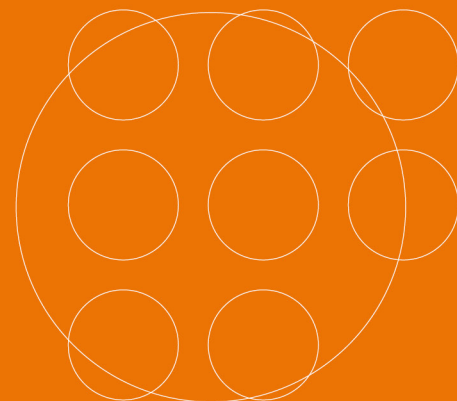


088 klantvriendelijk alternatief voor uw 0900-nummer



Tarieven 0900 wéér omlaag

In april 2011 moest u het tarief van uw 0900-nummer voor uw klantenservice al verlagen naar 15 cent per minuut. Nu heeft minister Verhagen van EL&I op 25 januari aangekondigd dat het informatietarief voor klantenservicenummers nog verder omlaag moet, en wel naar het normale gesprekstarief.

Achtergrond van deze verplichte tariefverlagingen is de politieke discussie rondom de kosten van lange wachtrijen. De consument hoor je niet klagen: die is steeds goedkoper uit. Maar wat betekent het voor uw organisatie? Welke maatregelen kunt u het beste nemen?

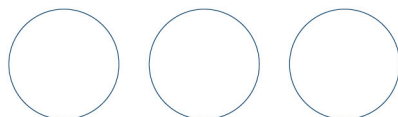
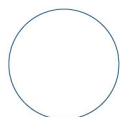
Voor wie geldt de nieuwe maatregel?

De wetswijziging is alleen van toepassing als uw telefonische klantengang een 0900-nummer heeft. Dan moet u ervoor zorgen dat zowel bellers voor eenmalige aankopen als bellers waarmee u een doorlopende klantrelatie heeft, niet méér betalen dan het bedrag dat zij zouden betalen als zij naar een geografisch nummer zouden bellen. U mag ook een vast bedrag per gesprek berekenen.

Wat zijn de gevolgen voor u?

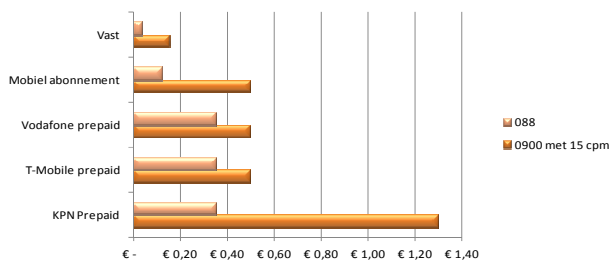
Nog onduidelijk is wanneer de wetswijziging ingaat, maar het lijkt verstandig om nu al stil te staan bij mogelijke alternatieven. Op dit moment *ontvangt* u een netto afdracht van ca. 5 cent per minuut. Als de wet van kracht wordt, gaat u in plaats daarvan per saldo ca. 4,5 cent per minuut *betalen*. Een kostenstijging van bijna 10 cent per minuut!

“Nieuwe verlaging 0900 tarieven kost u 10 cent per minuut!”



Hebt u al eens aan een 088-nummer gedacht?

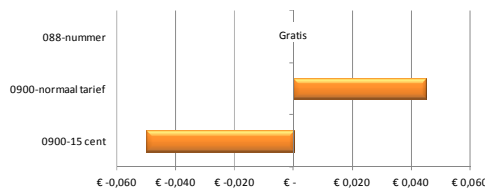
Een groot aantal bedrijven is recent overgestapt van een 0900-nummer naar een 088-nummer voor hun klantenservice. Juist uit het oogpunt van klanttevredenheid. Uit onderstaande grafiek blijkt dat de tarieven die uw klant nu betaalt om u te bellen per abonnement sterk verschillen.



Tarieven per minuut zoals gepubliceerd op websites aanbieders op 21 februari 2012

Een klant betaalt voor gesprekken naar 088-nummers het normale tarief zonder toeslagen en is dus veel goedkoper uit ten opzichte van het 0900-tarief van 15 cent per minuut.

Ook u bent goedkoper uit. U ontvangt weliswaar geen afdracht meer, maar u betaalt ook geen variabele kosten zoals bij verlaging van het 0900-tarief het geval zou zijn.



Bij Mtel is Inkomend 088-verkeer zelfs geheel gratis!

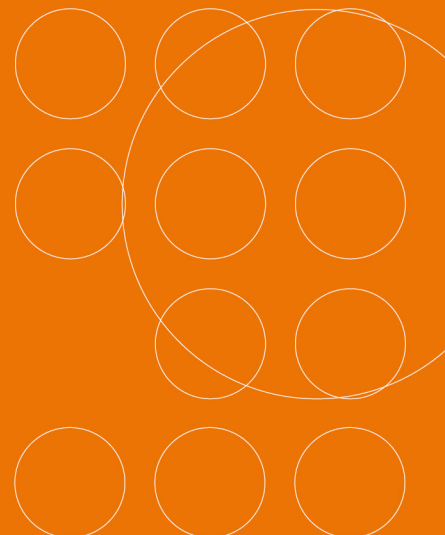
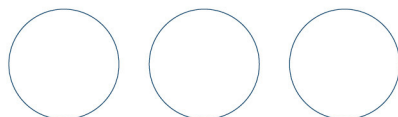
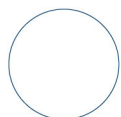
Voordelen van 088-nummers

Als u een 088-nummer voor uw klantengang gaat gebruiken, heeft u uitgebreide mogelijkheden voor routing. Daarnaast profiteert u van nog meer voordelen. 088-nummers kunnen net als servicenummers (0800 en 090x) aangesloten worden op elke willekeurige locatie in Nederland. Zij hebben dus dezelfde landelijke uitstraling. De gesprekskosten voor bellers komen overeen met de gesprekskosten naar normale vaste nummers. 088-nummers kunnen bovendien ook uit het buitenland worden gebeld.

Voordelen van 088-nummers:

- Geen variabele kosten
- Klantvriendelijk tarief
- Onafhankelijk van lokatie
- Internationaal aankiesbaar
- Landelijke uitstraling

Een klant met een mobiel abonnement betaalt nu 50 cent en bij 088 slechts 12 cent per minuut.



Kan het nóg klantvriendelijker?

Het nummer waarop uw organisatie bereikbaar is, is één. Het lagere tarief zorgt bij uw bellers natuurlijk voor een grotere klanttevredenheid. Maar een lager tarief alleen lost lange wachttijden nog niet op. Dat gebeurt door de opvang erachter. Daar biedt Mtel verschillende mogelijkheden voor, die allemaal de klanttevredenheid van uw bellers zullen verhogen.

Een greep uit de mogelijkheden:

- Bij drukte bellers automatisch naar een andere afdeling of vestiging leiden (overloop).
- Menu met terugbelmogelijkheid. Dan toetsen klanten hun telefoonnummer in, en belt u ze later terug.
- Wachtrijmonitor op uw website met de huidige wachttijd en verwachte rustige tijdstippen (op basis van historie). Klanten die deze informatie raadplegen, stellen hun gesprek misschien liever uit tot een rustiger tijdstip.

Al deze oplossingen hebben in de praktijk bewezen dat zij bijdragen tot een hogere klanttevredenheid. Zij werken in combinatie met elk gewenst informatienummer (0900 of 0800) of bedrijfsnummer (088).

Geleidelijke migratie naar 088

Wilt u ook overstappen op een nieuw 088-nummer? In dat geval helpen wij u graag met een geleidelijke overstap, waarbij wij uw bestaande en uw nieuwe nummer in het begin op exact dezelfde wijze routeren.

Wilt u meer weten over 088-nummers of mogelijkheden om uw telefonische ingang te optimaliseren? Neemt u contact met ons op voor een vrijblijvend gesprek. U kunt ons uiteraard bereiken op een 088-nummer, te weten 088-4283111.

Velen gingen u reeds voor:

- ANWB Contact Center
088-2692222
- Sanoma klantenservice
088-5500250
- De Volkskrant klantenservice
088-0561561
- Dunea klantenservice
088-3474747
- Connexion klantenservice
088-0025456



Kralingseweg 233-235

3062 CE Rotterdam

t +31(0)88 428 31 11

e info@mtel.nl

i www.mtel.nl

Mtel

De autoriteit op het gebied van klantcontact

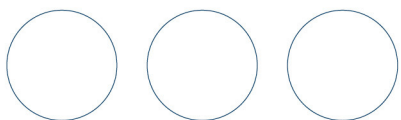
Ruim 20 jaar ervaring

Met ruim 20 jaar ervaring en honderden klanten beschikt Mtel over de zakelijke en technische expertise om betrouwbare, schaalbare en flexibele klantcontactoplossingen te realiseren. Circa 20% van al het inkomende telefoonverkeer in Nederland wordt door Mtel afgehandeld, wat neerkomt op ruim 80 miljoen klantcontacten per jaar.

Software as a service

Mtel levert diensten in een Software as a Service (SaaS) model. U hoeft zelf dus niet te investeren in hardware en software. Bij Mtel kunt u starten met de functionaliteit die u vandaag nodig heeft. Vervolgens groeien wij met u mee.

februari 2012 , versie 1



gevoel voor **contact**.

