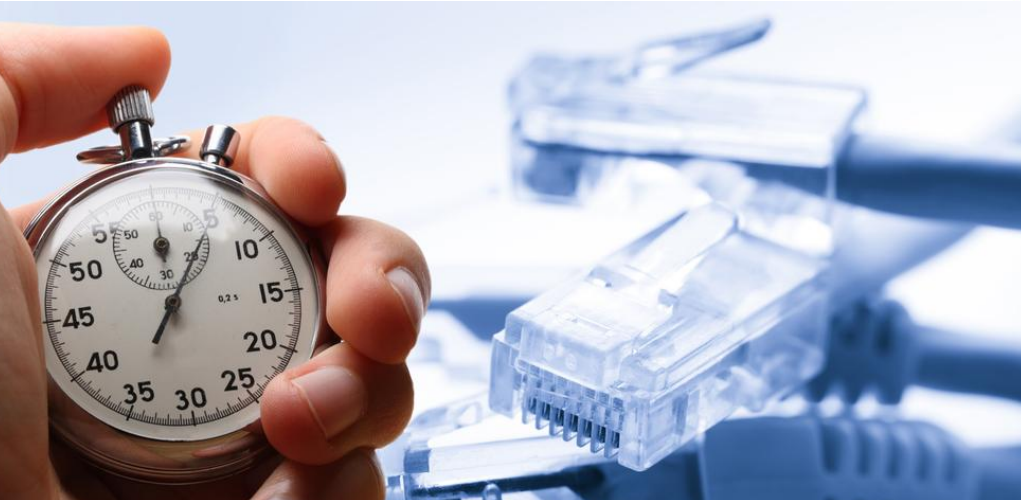


## Kortere gesprekken met CTI koppelingen



In de praktijk beginnen de meeste telefonische klantcontacten met een uitgebreide uiteenzetting van de vraag. Om de klantgegevens er bij te zoeken vraagt de agent naar informatie die de klant vaak niet paraat heeft, zoals het relatienummer. Op basis van de geboortedatum wordt geverifieerd dat de beller inderdaad is wie hij beweert te zijn. Er gaat zo al veel kostbare tijd verloren voordat het gesprek echt begint.

### Een goed gesprek begint al voordat de telefoon overgaat

Dat kan ook anders. Op basis van het telefoonnummer van de beller en gemaakte keuzes in het voice response systeem (IVR) worden automatisch relevante gegevens opgezocht in uw klantsystemen en gepresenteerd op het scherm van de medewerker. Nog voordat de telefoon gaat rinkelen!

De medewerker hoeft deze klantgegevens dus niet handmatig op te zoeken. Ook authenticatie van de beller kan automatisch, op basis van het telefoonnummer of zo nodig door het intoetsen van aanvullende informatie in de IVR. Doordat de contacthistorie en de contactredenen van tevoren bekend zijn, kan een medewerker zich kort voorbereiden en het gesprek direct in de juiste richting sturen.

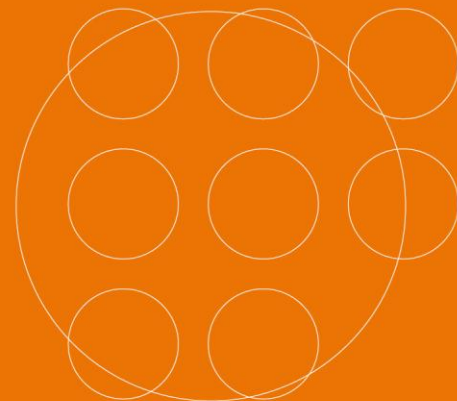
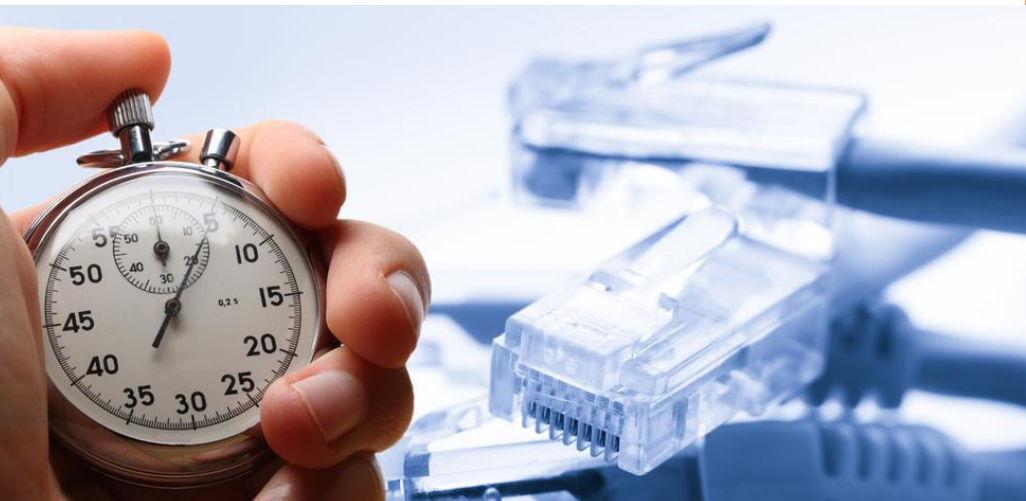
### Bespaar tot 20% op de gesprekstijd

De business case voor een integratie van de Mtel klantcontactdiensten met uw systemen is meestal eenvoudig te maken. Met een zogenaamde CTI integratie kunt u de afhandeltijd van gesprekken (AHT) tot wel 20% verkorten. Een besparing die zich vrijwel direct laat doorvertalen naar uw totale personeelskosten.

### Voordelen:

- Tot 20% besparing
- Voorkomt irritatie van medewerkers en klanten
- Beschikbaar voor iedereen die regelmatig klantcontact heeft
- Veilig en betrouwbaar
- Geen hoge investeringen

De ervaring leert dat de kosten voor de integratie daarentegen meestal slechts 10% van de te realiseren besparing bedragen.



**Voordelen:**

- Tot 20% besparing
- Voorkomt irritatie van medewerkers en klanten
- Beschikbaar voor iedereen die regelmatig klantcontact heeft
- Veilig en betrouwbaar
- Geen hoge investeringen



### Een glimlach kun je horen

Medewerkers zijn in hun dienstverlening naar uw klanten sterk afhankelijk van de ICT systemen die hen daarvoor ter beschikking staan. Een goede integratie van deze systemen met de telefonieapplicatie voorkomt irritatie en verhoogt de acceptatie van procedures. Het werk wordt een stuk makkelijker en minder foutgevoelig.

### CTI is niet alleen voor contactcenters

Integratie van ICT en telefonie vindt zijn oorsprong met name in grote contactcenters, aangezien daar de hoge investeringen het snelst terug te verdienen waren. Koppelingen zijn vandaag de dag veel eenvoudiger te realiseren. Door het gebruik van standaard connectors bedraagt de implementatietijd voor de integratie van de Mtel diensten met een webapplicatie slechts twee dagen.

Iedereen die regelmatig contact heeft met interne of extern klanten kan nu tijdens het telefoongesprek direct over de meest recente klantgegevens beschikken en gemaakte afspraken centraal opslaan. Als gesprekken worden doorverbonden naar een collega gaat de klantinformatie gewoon mee, zodat de klant niet opnieuw zijn verhaal hoeft te doen.

### Veilig en betrouwbaar koppelen

Alle Mtel online contactcenter, bedrijfstelefonie en selfservice diensten zijn voorzien van standaard connectors waarmee nagenoeg elk CRM of ERP systeem gekoppeld kan worden. In alle gevallen blijven uw privacy gevoelige klantgegevens binnen uw eigen beveiligde netwerk. Ook over het beheer hoeft u zich geen zorgen te maken, want bij een upgrade van de contactcenter software garandeert Mtel een correcte werking.

Wilt u ook uw gesprekstijd verkorten door uw klantsystemen te integreren met onze klantcontactdiensten? Mtel gaat graag met u in gesprek over hoe wij dit gerealiseerd hebben bij klanten als Rochdale en PON.

### Ruime ervaring

Mtel heeft een jaren lange ervaring met het realiseren van integraties met uiteenlopende CRM en ERP systemen als SAP, Salesforce, KANA, Microsoft Dynamics, en Zendesk. Mtel beschikt naast krachtige standaard connectors over de expertise om maatwerk koppelingen te realiseren o.b.v. webservices.



Kralingseweg 233-235

3062 CE Rotterdam

t +31(0)88 428 31 11

e info@mtel.nl

i www.mtel.nl

## Mtel De GespreksPartner in 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.

De GespreksPartner in klantcontact.

