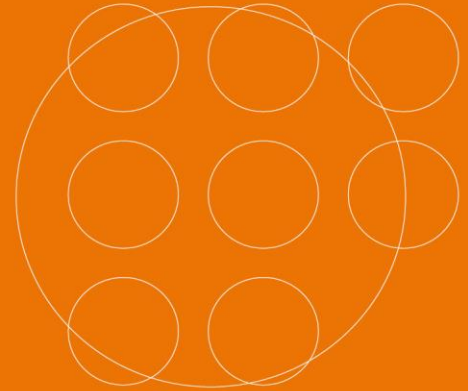
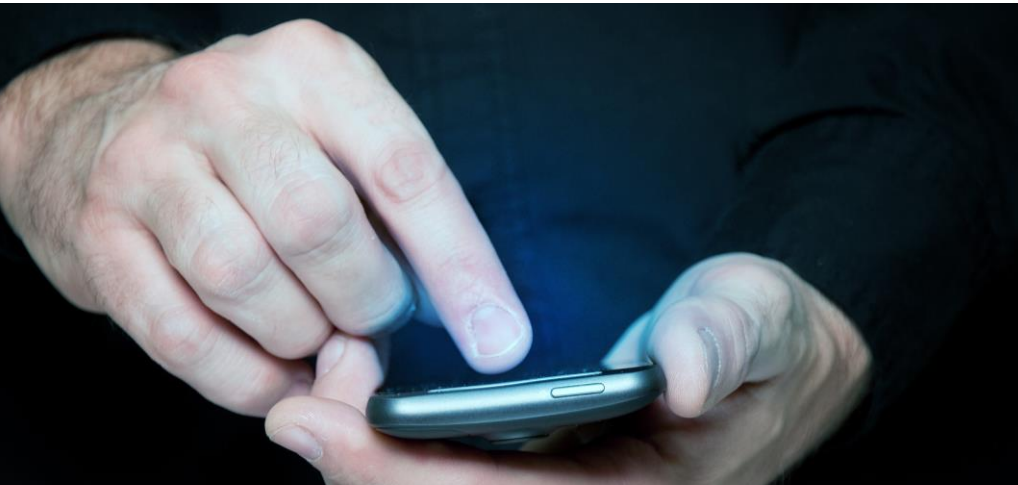


Sluit elk gesprek af met een SMS bericht



Uit vrijwel elk klantcontact komen actiepunten voort. Voor u of voor de klant. Soms kunnen deze al tijdens het gesprek afgerond worden. Zo niet, dan biedt een SMS bericht een unieke mogelijkheid om gemaakte afspraken vast te leggen of om de klant tot actie aan te sporen.

Iedereen kan tegenwoordig SMS berichten ontvangen en is daarmee een uniek kanaal dat niet mag ontbreken in uw omni-channel strategie. Een aantal toepassingen ter inspiratie.

Overtreffen van de klantverwachting

In de meeste voorbeelden van omni-channel klantcontact eindigt de 'customer journey' in het contactcenter: de klant heeft een probleem, bekijkt de FAQ op uw website, vindt daar niet het antwoord maar wel uw telefoonnummer. De klant belt en uw contactcenter agents lossen het probleem in één keer goed op.

Met een SMS bericht kan de reis als volgt verder gaan: u biedt in het bericht nogmaals excuses aan voor het ongemak en stuurt ter compensatie een kortingscode voor uw webshop. De klant verzilvert de code direct bij een impulsaankoop en deelt op Twitter zijn enthousiasme over de geboden oplossing.

Voorkomen van no-show

Indien u telefonisch afspraken plant met klanten is belangrijk deze schriftelijk te bevestigen, om zo de no-show te beperken. Via een SMS bericht kunt u direct na het gesprek het tijdstip van de afspraak, de locatie en een link naar de routebeschrijving sturen.

Post call SMS
is onmisbaar in
omni-channel
klantcontact



De SMS inbox is een soort archief, waar de informatie op het moment van de afspraak eenvoudig in kan worden teruggevonden.

Gesprekken verkorten

Uw website geeft ongetwijfeld antwoord op vrijwel alle vragen die een klant kan hebben. Desondanks pakken klanten nog steeds vaak de telefoon. De vraag is of klanten bellen voor een antwoord, óf om te informeren waar zij het antwoord kunnen vinden. Voor een contactcenter agent is dit moeilijk in te schatten. Hij kan wel vragen of de klant al op de website gekeken heeft. Is het antwoord “Ja, maar ik kan het niet vinden,” dan kan de agent veel tijd besparen door een SMS te sturen met een link naar de juiste locatie op uw (mobiele) website.

Bevestiging actiepunten voor snelle opvolging

Bij telefonische verkoop komt het voor dat aanvullende informatie nodig is, zoals een kopie ID of een roeyementsverklaring, voordat een overeenkomst gesloten kan worden. Dergelijke informatie moet de klant vaak eerst bij elkaar zoeken. U verliest hierdoor de controle over het verkoopproces, met als risico dat van uitstel afstel komt. Door afspraken en acties per SMS te bevestigen worden deze minder vrijblijvend en sneller opgevolgd.

Het ijzer smeden als het heet is

Tijdens het gesprek met de klant vangen contactcenter agenten allerlei signalen op, waar normaal geen actie op ondernomen wordt. Via een SMS bericht kunnen agenten tijdens of direct na het gesprek een link sturen naar een speciale aanbieding, een uitnodiging voor het klanttevredenheidsonderzoek, of uw smart phone app. Door gesprekken af te sluiten met een SMS bericht haalt u het maximale rendement uit ieder klantcontact.

Snel aan de slag zonder hoge investeringen

Mtel biedt een unieke web applicatie waarmee uw contactcenter agenten snel en eenvoudig SMS berichten kunnen versturen. Agenten selecteren een template bewerken zo nodig de tekst. Per bericht kunnen zij een afzender selecteren. Voor supervisors zijn natuurlijk rapportages op agent niveau beschikbaar.

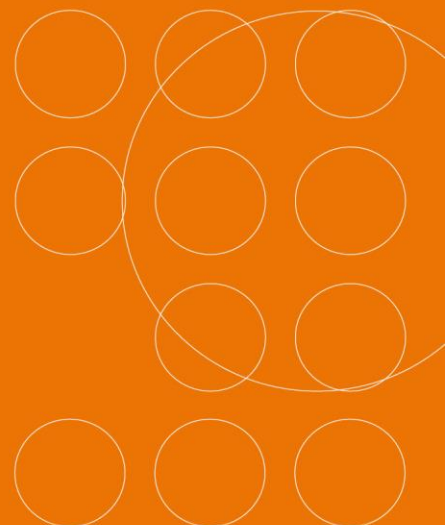
Voordelen:

- Post call SMS maakt talloze nieuwe concepten mogelijk
- Gebruiksvriendelijke interface voor contact center agents
- Rapportage en beheer portal voor supervisors

Wilt u ook dat geen enkel telefoongesprek meer een open einde heeft? Mtel gaat graag met u in gesprek over de mogelijkheden die SMS kan bieden in uw klantcontactproces.

Voordelen:

- Post call SMS maakt talloze nieuwe concepten mogelijk
- Gebruiksvriendelijke interface voor contact center agents
- Rapportage en beheer portal voor supervisors





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.

