

Goed voorbereid op calamiteiten



'Niets is zo veranderlijk als het weer' en 'een vergissing is menselijk.' Mooie gezegdes maar klanten verwachten dat uw product of dienst het altijd doet. Organisaties kunnen zich niet meer verschuilen achter overmacht.

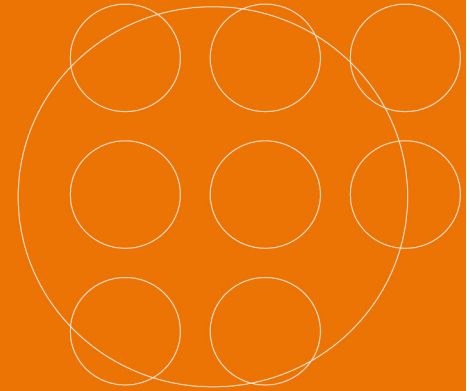
De consequenties van een calamiteit zijn voor de Contactcenter Manager vaak niet te overzien. Bij problemen bellen klanten massaal om te verifiëren of het probleem dat zij ondervinden bij hen of bij u zit. U bent continu in gesprek, de wachttijden lopen op en bij agenten komt stoom uit de oren. Omdat u onbereikbaar bent slaat het vuur ook nog eens over naar de sociale media. Dat kan ook anders, met de Online Routing Manager van Mtel.

Een calamiteit kan ook u overkomen

Binnen de Mtel klantenkring komt het regelmatig voor dat klanten plotseling overspoeld worden met vragen. Bijvoorbeeld in geval van een landelijke storing, als de krant nog niet bezorgd is vanwege een kapotte drukpers, de postkamer de facturen via TPG verstuurd heeft i.p.v. via Sandd of omdat er een weeralarm is afgegeven waardoor mensen hun afspraak willen verzetten. Gelukkig zijn deze organisaties uitgerust met een calamiteitenoplossing van Mtel, die deze pieken automatisch opvangt.

Automatische activatie bij piek in belvolume

Met de Online Routing Manager (ORM) van Mtel is het mogelijk via het webportal handmatig een calamiteiten scenario in te schakelen of dit automatisch te laten activeren bij vrij instelbare belvolumes. Bij het inschakelen van het calamiteitenscenario wordt automatisch een SMS alert gestuurd naar uw crisis team.



Bent u nog telefonisch
bereikbaar tijdens
calamiteiten?



Automatische bevestiging calamiteit

Via een meldtekst krijgen bellers een bevestiging van het probleem. Deze meldtekst wordt alleen afgespeeld voor bellers waarvoor het aannemelijk is dat zij hinder ondervinden. Zij krijgen na de meldtekst de optie om statusupdates via SMS te ontvangen. Indien een klant zich daar voor aanmeldt krijgt hij/zij direct een bevestiging SMS met uw verontschuldiging voor de overlast.

Voorkomen van live gesprekken

In de meeste gevallen zoekt de beller alleen de bevestiging van een probleem en hangt deze na de melding op. Hiermee voorkomt u dat uw contactcenter tijdens de calamiteit overspoeld wordt met vragen. Indien een beller niet ophangt is de kans groot dat deze nog een andere vraag heeft en wordt het gesprek alsnog doorverbonden naar het contactcenter.

Updates versturen via SMS

In het ORM webportal ziet u een lijst met de 06-nummers van klanten die zich aangemeld hebben voor updates van de betreffende calamiteit. Met één druk op de knop verstuurt u via het webportal een SMS update, die eveneens verstuurd wordt aan de leden van het crisis team. Indien een probleem langere tijd aanhoudt kunt u vanzelfsprekend meerdere updates sturen.

Een automatisch geactiveerd scenario stopt ook weer automatisch indien de ingestelde drempelwaarde niet meer bereikt wordt. U kunt te allen tijde een calamiteitenscenario deactiveren of tijdelijk opschorten. Via het webportal kunt u ook statistieken opvragen die u in staat stellen calamiteiten te evalueren en desgewenst scenario's aan te passen of scenario's toe te voegen.

Snel aan de slag zonder hoge investeringen

De Online Routing Manager van Mtel worden geleverd vanuit de cloud en kan snel operationeel zijn. De oplossing wordt naadloos geïntegreerd met uw bestaande systemen, u hoeft niet te investeren in hardware of software en u behoudt uw bestaande telefoonnummers.

Wilt u ook goed bereikbaar blijven tijdens calamiteiten? Mtel gaat graag met u in gesprek over hoe wij dit gerealiseerd hebben bij klanten als ANWB en de Belastingdienst.

Voordelen:

- Automatische opvang pieken
- Updates via SMS
- Voorkomen van gesprekken
- Verhogen klanttevredenheid
- Geen impact op uw bestaande systemen



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.

