



Voice portal voor betere telefonische bereikbaarheid

Gemeentelijke kredietbanken beter telefonisch bereikbaar tegen lagere kosten

Gemeentelijke kredietbanken hebben dagelijks met een grote stroom aan telefoongesprekken te maken. De vragen van bellers zijn voor een zeer groot deel dezelfde. Het gaat meestal om saldo-informatie, verzoeken voor overboekingen en de vraag of bepaalde bedragen zoals kinderbijslag, uitkering of zorgtoeslag al gestort zijn. De opvang van alle telefoongesprekken door medewerkers is niet alleen zeer kostbaar; op piekmomenten is het ook niet altijd mogelijk om alle bellers snel en correct te woord te staan.

Meer tijd en aandacht voor complexe vragen

Wilt u ook dat er voldoende tijd is om de aandacht aan cliënten te besteden die zij nodig hebben? En dat uw medewerkers de tijd en rust hebben om complexere vragen van cliënten zo goed mogelijk te behandelen. Dit is een haalbaar scenario zodra u standaardvragen met betrekking tot saldo en overboekingen kunt voorkomen.

Halvering aantal gesprekken en hogere klanttevredenheid

Om dit mogelijk te maken is er speciaal voor GKB's een standaardoplossing ontwikkeld in de vorm van een selfservice voiceportal. Hiermee kunnen cliënten, zonder tussenkomst van een medewerker van de gemeentelijke kredietbanken, 24 uur per dag, 7 dagen per week actuele saldo's beluisteren en zelfstandig overboekingen uitvoeren. Op die manier blijft er voldoende menscapaciteit beschikbaar om alle andere vragen persoonlijk af te handelen. Dit is prettig voor cliënten en het maakt het werk van callcenter medewerkers interessanter.

Altijd snel een antwoord

Door inzet van de voiceportal zijn gemeentelijke kredietbanken beter telefonisch te bereiken, doordat een groot deel van de bellers zonder tussenkomst van een callcenter medewerker wordt afgehandeld. Dit leidt enerzijds tot minder herhaaloproepen. Anderzijds hebben bellers met andere vragen dan vragen over saldo-informatie en overboekingen snel iemand aan de lijn. Callcenter medewerkers kunnen vervolgens meer tijd besteden aan de gesprekken. Dit alles leidt tot een verhoogde klanttevredenheid.

24/7 bereikbaar voor cliënten

Saldo-informatie en de mogelijkheid voor overboekingen is 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar. Dit wordt door cliënten als prettig en klantvriendelijk ervaren.

Ontlasten van callcenter medewerkers

In de praktijk blijkt dat het aantal telefoongesprekken in het callcenter na inzet van deze oplossing halveert. Door de afname van het aantal telefoongesprekken zijn minder callcenter medewerkers nodig om de telefoon te beantwoorden. De overblijvende menscapaciteit kan op een andere zinvolle manier worden ingezet binnen de organisatie.

Hoe werkt de voice portal voor kredietbanken?

Bellers naar het nummer van de kredietbank wordt gevraagd zich te identificeren met hun persoonlijk registratie nummer (PRsnummer) gevolgd door een pincode. De ingetoetste gegevens worden geverifieerd door een beveiligde koppeling met de database van de bank. Vervolgens krijgen bellers een keuzemenu te horen. Bellers die kiezen voor saldo-informatie of het doen van een overboeking, krijgen de gelegenheid om van verschillende reserveringen het saldo te beluisteren of geld over te boeken van een reservering naar de eigen rekening of moneycard. Overboekingen vinden plaats door het intoetsen van het gewenste bedrag in euro's. Uiteraard vindt er controle plaats of het mogelijk en toegestaan is om de overboeking uit te voeren. Zo niet, dan krijgt de beller hiervan een melding.