

Contact- en kennismanagement Dienstbeschrijving

Finance – Efficiënte en excellente klantervaring

In het streven naar een optimale klanttevredenheid, omzetvergroting en kostenreductie is het essentieel om iedere klant de best passende service te verlenen. De consument heeft het tegenwoordig voor het zeggen in een dynamische markt met toenemende keuze en transparantie. Een concurrerend voordeel hangt niet meer alleen af van het bieden van het beste product of de laagste prijs.

In de financiële sector in het bijzonder zijn consumenten bijzonder gevoelig en buitengewoon kritisch. Zij verwachten een excellente, persoonlijk relevante klantervaring en efficiënte en effectieve communicatie met uw organisatie. Wie deze klantverwachtingen optimaal weet in te vullen, behoudt zijn concurrentievoordeel.

Contact- en kennismanagement

Onze contact- en kennismanagementoplossing voor de financiële sector is specifiek ontwikkelend om uw klantcontact optimaal te ondersteunen en uw klant op een efficiënte manier een optimale customer experience te kunnen bieden.

De oplossing heeft als basis een kennisdatabase die correcte en consistente beantwoording van klantvragen mogelijk maakt. In combinatie met de uniforme agent desktop heeft u een compleet beeld van uw klanten over alle communicatiekanalen. Door direct de koppeling te maken met klantgegevens, relevante kennis van producten en diensten en business rules, kan elk klantcontact, via ieder kanaal, door de juiste agent optimaal worden afgehandeld. We integreren spraak, multimediaal klantcontactmanagement en kennismanagement samen in onze 'E3 oplossing', wat staat voor: Excellence, Experience, Efficiency.

Kennis is de sleutel tot succes

Wij geloven dat een excellente customer experience niet alleen gevonden kan worden in de techniek maar zeker ook in de inhoud. Voor een persoonlijke en relevante klantervaring verwachten consumenten in eerste instantie een correct en deskundig antwoord, efficiënt en consistent, ongeacht het communicatiekanaal wat zij op dat moment kiezen. Kennis staat aan de basis van alle excellente klantbelevingen. Dit betekent dat

de juiste expertise binnen uw organisatie ontsloten moet worden, daar waar het nodig is, wanneer het nodig is: in het contactcenter voor de agenten om contact via de telefoon, e-mail, chat of social media af te handelen en tevens voor klanten in selfservice toepassingen via spraak of op het web. Om kennis voor en over uw klanten actueel en relevant beschikbaar te maken, bieden wij een set aan functionaliteiten die uw klantcontact organisatie(s) ondersteunen op het gebied van service, sales en marketing en alle vereiste informatie van producten en diensten, processen en regelgeving in één systeem beschikbaar maakt. U krijgt inzicht in alle contacten die er met klanten zijn geweest over de organisatie heen. Hierdoor komt een integraal klantbeeld tot stand die de basis vormt tot een optimale klantcontactstrategie.

Kennismanagement

De dynamische, zelflerende kennisdatabase zorgt voor actuele en relevante informatie ten behoeve van zowel uw medewerkers als uw klanten. Het doel van kennismanagement in klantcontact bestaat uit het borgen van consistente, actuele en relevante informatie voor alle stakeholders voor alle typen communicatiekanalen, op een tijdige wijze aangeleverd. Het domein van kennismanagement beperkt zich niet tot het contactcenter maar strekt zich uit tot ver in uw organisatie:

Processen

- Het introductieproces van nieuwe diensten en producten;
- Het redactieproces voor goedkeuring, lay-out en schrijfstijl van kennis elementen;
- Het feedback proces dat door de kennismanager wordt beheerd.

De organisatie

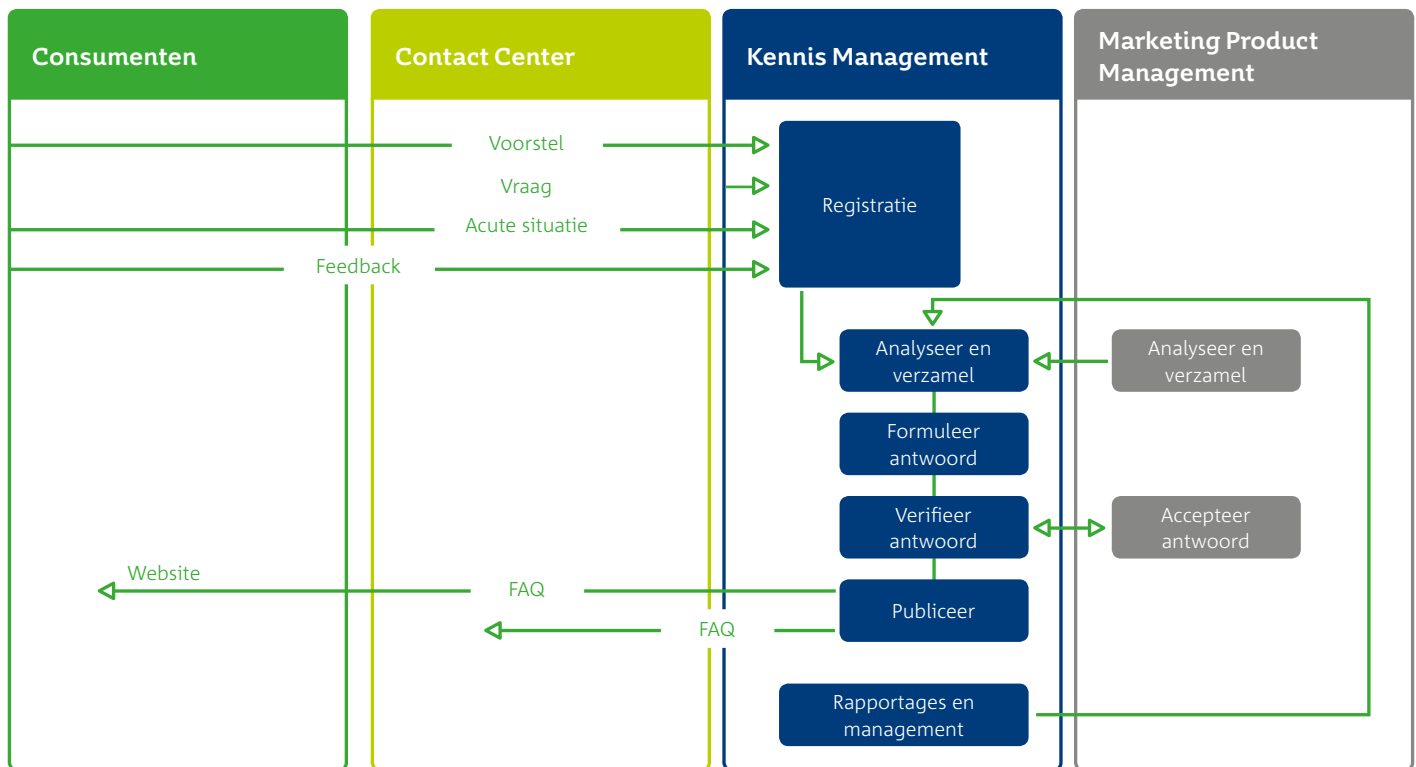
- De verbeterorganisatie, dat een virtuele organisatievorm is van afgevaardigden van stakeholders, zoals marketing communicatie, product management, contactcenter en backoffice.

Systemen

- Een kennisbank met feedback en workflow ondersteuning;
- Een multichannel agent desktop voor contactmanagement en geïntegreerde kennisbank;
- Web- en telefonische selfservice.

Om relevante kennis voor de daadwerkelijke gestelde vragen beschikbaar te stellen, is een klantgedreven proces nodig zoals in onderstaande figuur geschetst.

Kennis Management



Contactmanagement

De hedendaagse klant wil zijn vragen snel en goed beantwoord hebben en kiest daarvoor zijn eigen voorkeurskanaal. Vaak is dat in eerste instantie het internet, via zoekmachines of via social media. Daarbij spelen uw website, product pagina's en webselfservice een grote rol. Wordt het antwoord niet gevonden, dan wordt gekozen voor directe persoonlijke contactkanalen: telefoon, e-mail en chat. De vragen zijn divers en gaan over service en aankoopbeslissingen. Het is daarom belangrijk om de agent de juiste middelen te geven en naar aanleiding van de gestelde vraag de relevante kennis en de relevante werkschermen aan te bieden op het moment dat het klantcontact binnenkomt. De integratie met het spraakherkenningsplatform biedt de klantgegevens en de gestelde vraag, inclusief de voorgestelde antwoorden, aan de agenten aan voor een soepele en prettige start van het gesprek en een efficiënte afhandeling. Het is tevens mogelijk om op basis van gestelde vragen en gegeven antwoorden zogenaamde klantwakkerligers aan de agent aan te bieden: proactieve service mogelijkheden die de verwachting van de klant overtreffen, of commerciële kansen creëren of benutten.

Uniforme Multichannel Agent desktop

De agent desktop biedt één geïntegreerde omgeving met uitgebreide functionaliteit om een uitstekende customer experience te kunnen bieden: maakt klantgegevens inzichtelijk, geïntegreerd kennismanagement, contactmanagement met bediening van het telefoonsysteem, integratie van e-mail en chat en social media monitoring en dialoog tools

- Contextuele werkschermen: uw medewerkers krijgen andere informatie gepresenteerd, gebaseerd op het type vraag;
- Beslisbomen helpen uw agent stapsgewijs naar het juiste antwoord in de kennisbank;
- Single Desktop Application; één werkscherm voor de medewerker met daarin de bediening van de contactcenter omgeving en integratie van applicaties van derden;
- Desktop Workflow: de mogelijkheid bieden om agenten makkelijk stap voor stap door een of meerdere business processen te leiden afhankelijk van de klantvraag, de gewenste interactie en het communicatiekanaal. Daarnaast kan op basis van specifieke vragen een automatisch proces op gang worden gebracht;
- Agent Scripting: staat garant voor consequente afhandeling van interactie met de klant, ongeacht de ervaring van een medewerker.



Kennisbank

- De kennisbank is het fundament waarmee agenten over alle kanalen dezelfde kennis kunnen gebruiken, zodat een uniforme beantwoording wordt gerealiseerd. De kennisbank biedt de mogelijkheid tot veelgestelde vragen, workflow voor het redactie- en publicatieproces en beslismomen.

Web Selfservice

- Verhoog klanttevredenheid met onmiddellijke toegang tot relevante informatie;
- Reduceer inkomende e-mail en telefonische vragen als uw klanten makkelijk zelf antwoorden op hun vragen kunnen vinden.

Live Chat en Co-browse

- Live Chat tussen klant en medewerker verhoogt de eerste contact resolutie en verbetert de online klantenservice;
- Medewerkers kunnen tijdens een chatsessie of telefonisch onderhoud het bureaublad van een consument zien.

Cloud Monitor

- Monitoren van sociale websites, zoals Twitter, Facebook en YouTube;
- Identificeer sentiment voor een betere prioritering.

NPS en klanttevredenheid meten

- Meten van klanttevredenheid met automatische, multichannel enquêtes.

Business Intelligence

- Real-time operationele rapportage geeft inzicht in agenten, klanten en bedrijfsvoering.

Meertalige oplossing

- 33 beschikbare talen.

Wat u van ons kunt verwachten

Bij de implementatie van onze contact- en kennismanagement-oplossing voor financiële dienstverleners zijn er drie aspecten die een rol spelen: Techniek, Processen en Organisatie. De basis van de implementatie wordt gelegd door de processen die de organisatie wil gaan inrichten.

Wij kunnen hiermee ondersteunen door middel van een Business Consultant tijdens de implementatie, maar ook na de implementatie kan de Business Consultant een rol spelen in de begeleiding van het contact- en kennismanagement.

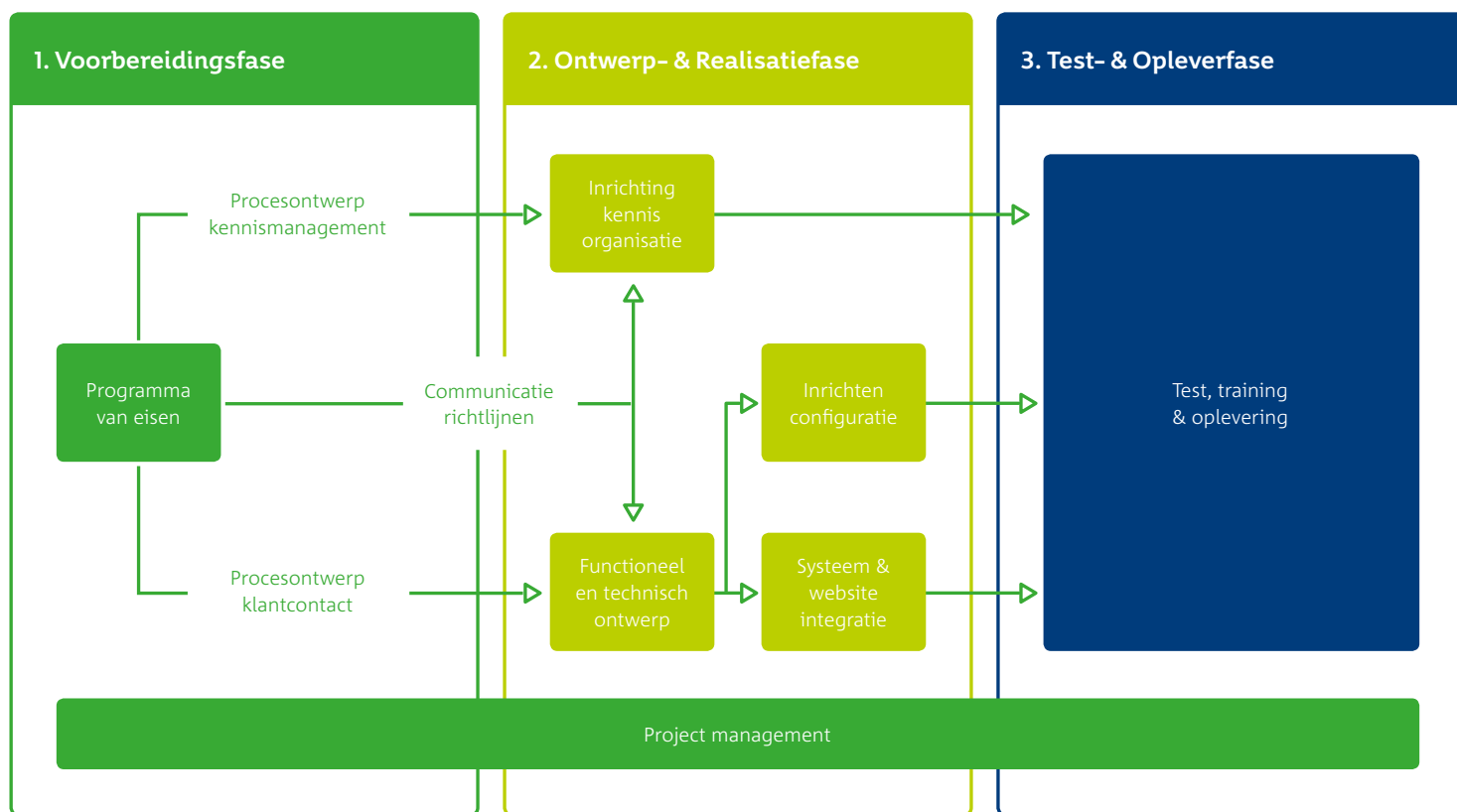
De door ons geboden oplossing is gebaseerd op onze ruime ervaring met vergelijkbare trajecten. Hiertoe hebben we een projectplan ontwikkeld met als doel het implementatietraject zo soepel en efficiënt mogelijk te laten verlopen. De inhoud wordt bij aanvang van het traject met u afgestemd en geeft u inzicht in de te doorlopen stappen.

Stap 1. Voorbereidingsfase

Samen met de Business Consultant zal in de voorbereidingsfase een inventarisatie gemaakt worden van de doelstellingen en wensen van de diverse afdelingen. De belangrijkste strategische prioriteiten, huidige processen en best practices worden in kaart gebracht. Met behulp van workshops wordt bekeken op welke key performance indicators kan worden ingezet. U stelt uw eigen projectteam samen waarin de beoogde rollen en verantwoordelijkheden worden bepaald. Ook worden in deze fase de richtdata voor de tussenresultaten vastgelegd en de interne communicatie voorbereid.

De conclusies en aanbevelingen worden beschreven en gepresenteerd in procesontwerpen voor de kennismanagement, communicatie richtlijnen voor webselfservice look & feel, e-mail layout etc. en klantcontact. De resultaten worden ingebracht in de gezamenlijk uit te voeren operationele kick-off. Dit is een workshop waarin de teamleden voor de realisatiefase met elkaar kennismaken en de verwachtingen naar elkaar uitspreken. Wij leveren hiervoor een voorlopig plan van aanpak. Tijdens de kick-off wordt deze uitgebreid besproken. U geeft aan of er wijzigingen noodzakelijk zijn in het voorlopige plan en keurt dit (na mogelijke wijzigingen) goed. Aan het einde van de voorbereidingsfase worden de acceptatiecriteria door u geformuleerd.

Aan de hand van deze criteria zult u in de test- en opleverfase de gebruikersacceptatietest uitvoeren. De voorbereidingsfase wordt afgesloten met een definitief plan van aanpak en van de specificaties.



Stap 2. Ontwerp- en Realisatiefase

Nu alle afspraken goed vastgelegd en begrepen zijn, begint de ontwerp- en realisatiefase, oftewel: de daadwerkelijke uitvoering. Hierin worden de proces-, organisatorische- en functionele eisen vertaald in een functioneel en technisch ontwerp en vinden de configuratie, bouw en opleidingsactiviteiten plaats.

De gerealiseerde situatie wordt grondig getest en getoetst aan de opgestelde eisen. Aan de hand van de goedgekeurde specificaties en de afspraken in het plan van aanpak voeren we gezamenlijk de configuratiewerkzaamheden uit. Om het implementatietraject zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, worden de beheerders, supervisors en content beheerders getraind voordat de configuratie wordt ingesteld.

Aan het einde van de realisatiefase vindt de formele gebruikers-acceptatietest plaats door uw medewerkers.

Stap 3. Test- en opleverfase

Nadat de oplevering is geaccepteerd, wordt de productiesite overgedragen aan uw beheerder. Documentatie over de gerealiseerde modules en beheerprocedures wordt overgedragen. Gedurende een periode van één week wordt ondersteuning verleend, waarin eventuele fouten of onvolkomenheden met spoed worden opgelost. Aan het einde van deze periode accepteert u de opgeleverde modules kennisbank en contact-registratie door ondertekening van een protocol van oplevering. Hierna vindt nog nazorg plaats zodat het gebruik van de oplossing in de organisatie kan worden geoptimaliseerd. Verspreid over drie maanden zal één van onze Business Consultants in totaal vijf dagen langskomen om samen met u de processen en werkwijze te monitoren en daar waar nodig verbeteringen aan te brengen. Zo ontstaat een continue verbetercyclus.

Nazorg

- Doel is om na de implementatie een maximaal rendement uit de samenhang van het systeem, de processen en de organisatie te halen;
- Optimaliseren van de klantcontactprocessen en de bijbehorende systeemconfiguratie;
- Assisteren bij het inbedden van het kennismanagementproces in de organisatie;
- Maximaliseren van het gebruik van het beste communicatiekanaal voor verschillende typen klantvragen;
- Optimaliseren van het gebruik door medewerkers;
- KPI's en rapportages optimaliseren ten behoeve van managementinformatie

Onze 'E3 oplossing'

Onze contact- en kennismanagement oplossing Excellence, Experience en Efficiency en helpt u uw klanten een persoonlijk relevante ervaring te bieden in de communicatie met uw organisatie. Het juiste antwoord, over alle kanalen, correct en consistent; kennismanagement is de sleutel tot succes. Onze geïntegreerde oplossing helpt uw medewerkers de vraag achter de vraag te identificeren en de serviceverwachting van uw klant te overtreffen, ongeacht het gekozen kanaal. Wij bespreken graag met u op welke manier onze bewezen oplossing kan bijdragen aan uw business.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw accountmanager of bellen met 088 795 7000. Of een e-mail sturen naar ccc@kpn.com