

Excellente klantervaring maakt verwachtingen waar

Finance – Efficient customer experience

Er waait een nieuwe wind door de financiële sector. Na een bewogen periode lijkt de markt zich te herstellen en is de focus weer naar buiten en staat de klant centraal. Campagnes met een persoonlijk gezicht, waarin vertrouwen en verandering kernbegrippen zijn. En met nieuwe producten die beantwoorden aan de behoeften van de kritische consument. Het ambitieniveau is hoog en de uitdaging is om de gecreëerde verwachtingen wáár te maken in de praktijk: in het directe klantcontact. KPN kan u daarbij ondersteunen met een oplossing die meer waarde creëert in het klantcontact en de efficiency verhoogt.

De overtreffende trap van service

De afgelopen jaren hebben aangetoond hoe kwetsbaar het consumentenvertrouwen kan zijn. Nu het speelveld weer open ligt, valt er veel te winnen. Met name in het directe contact met klanten, dat in belangrijke mate bepalend is voor uw imago. Voldoen aan de verwachtingen van de klant is daarbij het begin. Correct antwoord geven op vragen en zaken snel regelen zijn de basisingrediënten van service. Maar juist nu komt het erop aan u positief te onderscheiden van de concurrentie. De klant herkennen, waarderen en nét dat stapje verder gaan, waardoor hij prettig wordt verrast.

Het beste van twee werelden

Waarschijnlijk biedt uw huidige omgeving voor klantcontact al geavanceerde technische mogelijkheden. Maar dienstverlening kan altijd beter. KPN heeft daarom gezocht naar een oplossing die waarde toevoegt aan wat u nu al in huis hebt. Geen desinvesteringen dus, maar de 'next step' in de evolutie van uw klantcontact. Die oplossing zit in de Efficient Customer Experience. Een oplossing die alle relevante informatie voor de agent toegankelijk maakt via één 'dashboard' en daar bovendien intelligent kennismanagement aan toevoegt. Zo kunt u de klantverwachting waarmaken en hem zelfs overtreffen!

Consequent over alle kanalen

Een consequente, hoogwaardige klantervaring is – juist nu – enorm belangrijk, of het gekozen kanaal nu telefoon, chat, e-mail of internet is. Daarom zorgt KPN ervoor dat uw medewerkers tijdens het (multichannel) klantcontact beschikken over één intuïtieve werkomgeving met toegang tot de juiste kennis om vragen effectief te beantwoorden. In een intelligente, zelflerende kennisbank staat alle relevante informatie over onder meer producten, procedures en voorwaarden. Zo weet u zeker dat de verstrekte informatie over alle kanalen heen up-to-date en eenduidig is en 'first time resolution' de standaard wordt. Wilt u nu of in de komende jaren ook social media integreren in uw communicatie, dan biedt de oplossing daarvoor een uitstekende basis met faciliteiten als cloud monitoring, om op de hoogte te blijven van wat er online over uw organisatie wordt geschreven, en bijvoorbeeld de mogelijkheid om communities op te zetten.

De dialoog met de klant intensiveren

De consument is steeds beter geïnformeerd en grillig in zijn gedrag. Toch is hij juist in deze tijd ook op zoek naar financiële zekerheid en een betrouwbare partner die hem daarbij kan helpen. Om zijn loyaliteit te winnen is het essentieel de klant te kunnen herkennen en waarderen. KPN biedt mogelijkheden om daar invulling aan te geven al voordat het werkelijke contact tot stand komt. Onder meer door de klant via 'open spraak technologie' geautomatiseerd te herkennen, te classificeren en zijn vraag te identificeren. Zo kan hij gericht naar de juiste afdeling of medewerker worden geleid. Deze heeft vervolgens direct inzicht in de klant, zijn gegevens, zijn vraag én het juiste antwoord daarop. Met behulp van proactieve tooling in de dashboard is het vervolgens mogelijk om de dialoog met de klant te intensiveren, de vraag achter de vraag te ontdekken en daarmee de serviceverwachting te overtreffen en kansen te benutten op het gebied van cross- en upselling.

Tevreden klanten, hogere efficiency

De techniek maakt het mogelijk, maar uiteindelijk gaat het erom dat uw kennis en processen optimaal zijn ingericht en goed op elkaar aansluiten. Samen met u kijkt KPN op een pragmatische manier naar uw wensen en businessdoelstellingen. We kijken op welke manier we met onze oplossing uw klantcontactomgeving kunnen versterken om de klanttevredenheid te verhogen en de afhandelings tijd en kosten te verlagen. Excellente self-service via de telefoon en via het web, waarbij kennis wordt verkregen uit de kennisbank, kan daar nog aanzienlijk aan bijdragen. En naarmate uw klanten meer tevreden worden, worden uw medewerkers dat ook. Dat vertaalt zich in minder verloop, een hogere betrokkenheid en betere kwaliteit. Doordat belangrijke en actuele kennis in het systeem zit, zijn uw medewerkers makkelijker te trainen en schade door verloop wordt aanzienlijk beperkt.

Partner in business

De Excellent Customer Experience is een oplossing die wordt aangeboden als netwerkoplossing. Dat garandeert niet alleen een hoog niveau van veiligheid, efficiency en milieuvriendelijkheid, maar ook schaalbaarheid en voorspelbare kosten. KPN bevindt zich bovendien in de unieke positie dat we u, vanuit onze jarenlange expertise en ervaring met soortgelijke oplossingen in verschillende branches, kunnen voorzien van gedegen advies, maar ook de concrete oplossing professioneel kunnen implementeren. We gaan pas weg als het werkt en onze oplossing optimaal aansluit bij uw doelstellingen. Bovendien komen we op gezette tijden bij u terug voor technische tune-ups én voor business check-ups. De behoeften en verwachtingen van de klant blijven immers veranderen en verbetering is dus een continu proces.

Meer informatie

Ons gespecialiseerde team voor de financiële sector legt u graag uit hoe onze oplossingen kunnen bijdragen aan uw specifieke doelstellingen.

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
