

0800/0900- servicenummers

Meer respons en efficiëntere afhandeling van inkomend telefoonverkeer

Met de 0800/0900-servicenummers van KPN kunt u inkomend telefoonverkeer efficiënter afhandelen, dankzij de vele mogelijkheden van routing van gesprekken. Met een flexibele tariefstructuur kunt u potentiële klanten aanmoedigen contact met u op te nemen en andere bellers uitnodigen om eerst op uw website te kijken voor de informatie die zij zoeken. KPN levert een totaaloplossing voor uw telefoon-, fax- en dataverkeer, variërend van één telefoonlijn tot een compleet callcenter.

Inzet van 0800/0900-servicenummers voor efficiënt telefoonverkeer

0800- en 0900-servicenummers kunnen worden ingezet om uw inkomende telefoonverkeer effectief en efficiënt af te handelen. Met de uitgebreide mogelijkheden voor routing kunt u gesprekken laten beantwoorden door ingesproken informatie of een medewerker, of de gesprekken kunnen direct worden doorgeschakeld naar een bepaalde vestiging of afdeling, bijvoorbeeld afhankelijk van het tijdstip. U kunt ook kiezen voor een naamnummer (bijvoorbeeld 0800-belmij) waarin u uw bedrijfs- of een productnaam kunt verwerken; de mogelijkheden en tarieven van naamnummers zijn gelijk aan die van de andere servicenummers.

U kunt de servicenummers onder andere inzetten om het belgedrag van klanten te sturen. Zij zullen vermoedelijk eerst uw website raadplegen voor zij een 0900-nummer bellen. Hierdoor hebben uw medewerkers meer tijd voor complexe vragen, wordt uw telefonische bereikbaarheid verbeterd en straalt uw organisatie professionaliteit en klantvriendelijkheid uit. Een gratis 0800-nummer kunt u daarentegen inzetten om meer inkomend verkeer te genereren, bijvoorbeeld van potentiële klanten.

Daarnaast kunt u servicenummers inzetten voor uw fax- en dataverkeer. Met een gratis 0800-faxnummer kunnen uw klanten eenvoudig bestellingen bij u plaatsen, of u kunt de respons van een enquête verhogen. Om te besparen op kostbare declaraties van uw medewerkers kunt u een gratis inbelnummer overwegen

op uw bedrijfsnetwerk, zodat zij eenvoudig documenten kunnen raadplegen.

Uiteraard bieden wij een uitgebreid pakket aan ondersteuning bij uw servicenummers. Uw aanvraag voor een nummer en de beschikbaarstelling ervan worden in zeer korte tijd geregeld. De afhandeling van het telefoonverkeer vindt plaats via het betrouwbare KPN-netwerk.

U kunt de 0800- en 0900-servicenummers eenvoudig integreren met een reeds bestaande callcenteromgeving. En mocht er toch ergens een probleem ontstaan, u hebt een speciale storings-ingang bij KPN waar u snel en deskundig wordt geholpen.

Transparante kostenstructuur

De 0800- en 0900-servicenummers van KPN hebben een heldere kostenstructuur. Voor de beller zijn de 0800-nummers gratis. Bij 0900-nummers bepaalt u het tarief – dit kan variëren van €0,01 tot €0,80 per minuut of van €0,075 tot €1,30 per gesprek. Voor bellers vanuit het buitenland bepaalt u of zij gratis of betaald naar uw nummer bellen.

Uw eigen kosten bedragen per minuut €0,075 en per gesprek €0,0381 – afhankelijk van het verkeersvolume zijn kortingsstaffels mogelijk – en een abonnement per nummer kost €75,- per maand. Dit alles inclusief managementrapportages en een call-me-now-button voor contacten via uw website.

Het gemak van 0800- en 0900-servicenummers

Omdat de kosten voor de klant van servicenummers altijd bekend zijn – iedereen weet dat de 0800-nummers gratis zijn en bij de 0900-nummers is altijd duidelijk aangegeven wat de vaste kosten per minuut of gesprek zijn – kunt u de tarifiering inzetten om invloed uit te oefenen op het bel- en internetgedrag van uw klanten, zodat u uw medewerkers efficiënter kunt inzetten.

Ook kunt u servicenummers inzetten om telefoontjes efficiënt te verdelen over verschillende afdelingen of locaties. Daarnaast kunnen binnenkomende gesprekken direct worden doorgeschakeld naar een bepaalde vestiging of medewerker, bijvoorbeeld op basis van het tijdstip van de dag of herkomst van de oproep. Telefoontjes kunnen natuurlijk ook worden verbonden met een actuele meldtekst, een wachtrij-optie of een voicemailvariant.

Bij dit alles wordt u ondersteund door uitgebreide vormen van managementinformatie die door het geavanceerde systeem wordt gegenereerd. U kunt te allen tijde de opzet aanpassen, zodat deze beter voldoet aan uw wensen. Ook kunnen wij u over alle aspecten van de servicenummers adviseren.

Kortom, door gebruik te maken van 0800- en 0900-servicenummers van KPN voorkomt u dat uw organisatie onnodig wordt belast, terwijl toch alle inkomende telefoontjes professioneel en klantgericht worden afgehandeld. Met onze servicenummers kunt u het niveau van uw dienstverlening aanzienlijk verhogen.

Waarom KPN?

KPN is marktleider op het gebied van 0800- en 0900-servicenummers. Omdat wij de kennis en menskracht in huis hebben om zowel de nummers als de achterliggende technologie succesvol te activeren, kunnen we alles in één hand houden. Dit verzekert u van de continue beschikbaarheid van uw nummers.

Omdat alles in één hand ligt, hebt u één aanspreekpunt voor uw servicenummer(s), vanaf het moment van aanvragen tot en met het eventuele beheer en het onderhoud van de infrastructuur.

Onze deskundige en ervaren consultants zijn gespecialiseerd in callcenteroplossingen. Daardoor kunnen zij u het hele traject uit handen nemen. Afhankelijk van de wensen en mogelijkheden van uw organisatie kunnen we ook afspreken dat u zelf verantwoordelijk blijft voor bepaalde onderdelen. Maatwerk staat niet voor niets centraal in onze dienstverlening!

KPN voert ook een actief beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Kijk voor meer informatie op kpn.com/mvo.

Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze connectivity-dienstverlening naar: kpn.com/corporatemarket of stuur een e-mail naar info.nl@kpn.com
