

OPTIMAAL KLANTCONTACT VOOR ELK BEDRIJF

DEEL 3: 5 TIPS BIJ HET OPTIMAAL AFHANDELEN VAN KLANTCONTACT BIJ THUISWERKEN

Het heeft even geduurd na ons vorige deel, maar dat maakt dit onderdeel van 'Optimaal klantcontact voor elk bedrijf' niet minder actueel. In deel 3 van de serie gaan we namelijk in op klantcontact bij thuiswerkende medewerkers. Wij geven we je 5 tips voor hoe je ook dan klantcontact optimaal kunt blijven afhandelen.

In de vorige delen hebben we je laten zien waar je rekening mee moet houden bij compliance en wat optimaal klantcontact precies inhoudt. Maar wat als je geconfronteerd wordt met medewerkers die thuis moeten of willen werken? Hoe zorg je ervoor dat je ook dan jouw klantcontact optimaal afhandelt?

Er zijn verschillende redenen waarom medewerkers thuis willen of moeten werken. Natuurlijk hebben we nu in de winter van 2021 geen keuze en blijven we thuis wegens de coronamaatregelen en de weersomstandigheden, maar je kunt hierbij ook denken aan medewerkers die bijvoorbeeld ver van kantoor wonen en flink kunnen besparen op reistijd door thuis te werken. Fijn voor de medewerker, maar zeker ook voor jouw bedrijf. Hierdoor is het namelijk mogelijk om ook medewerkers aan te trekken die niet in de directe omgeving van jouw bedrijf wonen. Je bent niet meer afhankelijk van de arbeidsmarkt in jouw omgeving en hebt veel meer keus.

Voor 2020 kwam thuiswerken, zeker ook bij callcenters of klantcontactafdelingen, minder voor. Tijdens de uitbraak van de Corona-pandemie in 2020 hebben we goed leren thuiswerken. Waar veel beroepsgroepen vonden dat ze niet konden thuiswerken, werd in 2020 ineens duidelijk dat het zeker mogelijk was.

Werkt thuiswerken?

Wist je dat medewerkers thuis vaak zelfs productiever zijn? Dat blijkt uit een studie van de Universiteit van Cardiff: mensen werken thuis harder en krijgen meer gedaan in minder tijd. Natuurlijk geldt dit niet voor iedereen.

Hoe zorg je bij thuiswerkende medewerkers toch voor goede bereikbaarheid en het optimaal afhandelen van klantcontact? En hoe houd je inzicht in voor wie thuiswerken wel en niet werkt.

In deel 1 van de serie hebben we ook gezien dat optimaal klantcontact voor de klant betekent dat zij zelf willen kiezen op welk medium contact met het bedrijf willen, op het moment dat hun uitkomt en met de juiste medewerker. Voor het bedrijf is o.a. efficiency van groot belang. Om klantcontact optimaal te kunnen afhandelen bij thuiswerkende medewerkers, geven we je in dit deel 5 tips.



Steam
connect

Creëer een wereld waar klantcontact optimaal is. Altijd, overal en via elk kanaal.

Wij maken slimme en innovatieve softwareoplossingen voor klantcontact. Werken als een team met de juiste mensen, partners en leveranciers. We luisteren, onderzoeken en anticiperen op behoeften van gebruikers en de markt.
Wij overtreffen verwachtingen.

OPTMAAL KLANTCONTACT VOOR ELK BEDRIJF

5 TIPS

1. Zorg voor een systeem waarin het afhandelen van klantcontact overzichtelijk en efficiënt verloopt

Om inbound klantcontact goed te kunnen afhandelen als medewerkers thuiswerken moet je er natuurlijk voor zorgen dat de contactverzoeken bij deze medewerkers binnenkomen. Je kunt dit eenvoudig doen door alle contactverzoeken in één systeem, in de cloud, te laten binnenkomen. Jouw mensen hebben dan alleen een computer, headset en goede internetverbinding nodig om alle inkomende contacten te kunnen afhandelen.

Je kunt ervoor kiezen om ook alle kanalen op één plek te laten binnenkomen. In Steam-connect kunnen medewerkers o.a. telefoontjes, appjes, e-mail, contactformulieren en social media in één scherm afhandelen. Hierdoor hoeven ze niet verschillende systemen te monitoren en krijgen alle contactkanalen even veel aandacht. Een bijkomend voordeel is natuurlijk dat je ook makkelijk bereikbaar kunt zijn via meerdere kanalen en dat een klant niet onnodig lang op een reactie hoeft te wachten.

2. Zorg dat je een complete contactgeschiedenis hebt

Wanneer een persoon contact zoekt met jouw bedrijf wil je uiteraard ook meteen overzichtelijk hebben welk contact hij in het verleden met jouw bedrijf heeft gehad ongeacht via welk kanaal dat was, ongeacht of de medewerker thuis of op kantoor aan het werk is.

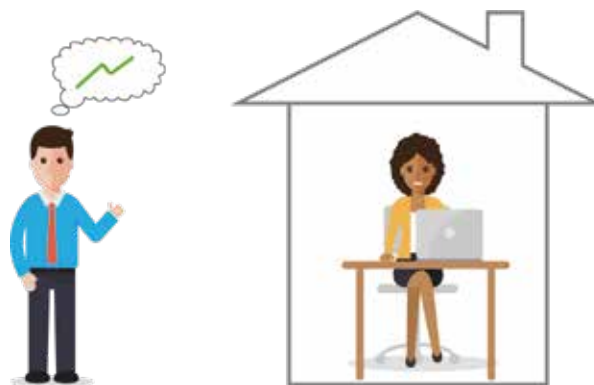
Als er e-mailcontact is geweest, of contact via social media en jouw medewerkers bellen de klant of de klant belt jou, dan wil je hier inzicht in hebben. De klant wil niet horen dat het vorige keer is afgehandeld door een andere afdeling of zelfs een ander callcenter, maar wil gewoon dat de medewerker die hij op dat moment spreekt weet waar contact over is geweest. Dit is fijn voor het bedrijf, je kunt immers het contact snel en efficiënt afhandelen, en de klant is tevreden omdat hij snel geholpen is.

Dit bereik je alleen door alle contacten in één systeem vast te leggen op één manier. Zo worden

alle gegevens overzichtelijk bij elkaar opgeslagen en kun je eenvoudig alles terugvinden. In Steam-connect worden alle contacten op één manier geregistreerd en zijn deze allemaal terug te vinden. Werken verschillende afdelingen of facilitaire callcenters in dezelfde Steam-connect omgeving? Dan beschik je over een complete contactgeschiedenis.

3. Zorg dat je controle houdt over de kwaliteit

Ook als de medewerkers niet allemaal bij jou in de buurt werken, wil je wel controle houden over de kwaliteit van het klantcontact. Zorg ervoor dat je inzicht hebt in goede rapportages en dat je ook live kunt meeluisteren en tips kunt geven.



In Steam-connect zijn verschillende mogelijkheden voor het monitoren en bijsturen op de kwaliteit van het klantcontact. Zo beschik je over een overzichtelijk scoreboard waar je kunt zien hoe jouw medewerkers presteren. Zo heb je bijvoorbeeld inzicht in het aantal contacten dat positief wordt afgerond en welke conversie een medewerker haalt. Je kunt met deze data goed beoordelen welke medewerkers bij het thuiswerken meer of minder begeleiding nodig hebben.

In de rapportages van Steam-connect kun je contactresultaten en contactstatistieken terugvinden. Met deze resultaten krijg je inzicht in de werkzaamheden van de medewerkers over bijvoorbeeld de dag. Je kunt hierbij denken aan de hoeveel pauzes die zijn opgenomen of hoeveel tijd er is besteed aan de afronding van een contact.

Naast deze rapportagemogelijkheden kun je ook realtime meekijken. Je ziet hier precies wat er op dit moment gebeurt. Je kunt hier bijvoorbeeld in één oogopslag zien wie er (thuis) aan het werk zijn, of ze

OPTMAAL KLANTCONTACT VOOR ELK BEDRIJF



in gesprek zijn, hoe lang en hoeveel contacten zij open hebben staan. Ook kun je zien of er inbound contact wacht om opgepakt te worden en wat de status van de SLA is. Welke gegevens je te zien krijgt kun je zelf instellen.

Het is ook mogelijk om via de realtime monitor mee te luisteren met een gesprek en zelfs tips te geven aan de medewerker, zonder dat de klant hier iets van merkt.

Zo hou je grip op de kwaliteit van het klantcontact, de effectiviteit van jouw medewerkers en de bereikbaarheid van jouw bedrijf. Ook als iedereen thuiswerkt.

4. Zorg ervoor dat je contact houdt met jouw medewerkers

Naast het kunnen meeluisteren met de medewerkers en live tips te kunnen geven wil je ook contact onderhouden met het team en de mensen op de juiste manier motiveren. Persoonlijk contact onderhouden is erg belangrijk als je elkaar niet 'live' ziet.

In Steam-connect beschik je over 'Mededelingen'. Hiermee kun je makkelijk wat aanvullende informatie over een bepaald project naar jouw medewerkers sturen of misschien een leuke motivatie delen. Stuur bijvoorbeeld compliment naar alle medewerkers van een bepaalde afdeling of die aan een bepaalde campagne werken wanneer tevreden bent of motiveer ze juist nog even extra om nog een stapje bij te zetten. Zo kun je jouw team goed aansturen ongeacht waar jij of jouw medewerkers aan het werk zijn, thuis of op kantoor.

5. Zorg ervoor dat de resources altijd goed verdeeld zijn

Het is natuurlijk niet optimaal als op rustige momenten alle medewerkers aan het werk zijn en je op drukke momenten beschikt over slechts 50% van de resources. Of wanneer alle medewerkers aan dezelfde campagnes werken. Om dit te voorkomen beschikt Steam-connect over de 'Dienstmanager'. In de dienstmanager kun je snel zien welke medewerkers ingeroosterd zijn op welke projecten. Je kunt hier ook eenvoudig wijzigingen in aanbrengen. De medewerker krijgt hier een melding van zodat hij weet dat hij, na het afronden van het huidige contact, aan een andere campagne zal werken. Zo kun je jouw resources optimaal inzetten op plekken waar ze het hardst nodig zijn, zelf wanneer alle medewerkers thuis aan het werk zijn.

In het volgende deel gaan we in op alle beschikbare kanalen en waarom het wel/ of niet nodig is om op alle kanalen aanwezig te zijn.

