

Call in Mail out



Inleiding

In contactcenters wordt regelmatig telefonisch lange uitleg gegeven op een vraag van een klant, met als gevolg dat de gemiddelde afhandeltijd van de gesprekken oploopt.

Het is niet altijd nodig de klant telefonisch te antwoorden, dat kan ook per e-mail. Ferment Management heeft daarom Call in Mail out ontwikkeld. Door het verzenden van een standaard e-mailbericht wordt de klant goed geholpen, de afhandeltijd van het gesprek wordt aanzienlijk ingekort en het is voor de agent prettig om niet steeds hetzelfde lange antwoord te geven.

Kenmerken van Call in Mail out

Samen met u ontwikkelt Ferment Management standaard e-mailberichten voor Call in Mail out, zodat klantvragen op uniforme wijze worden beantwoord. Wij schrijven in samenwerking met u de werkinstructies voor de agent. Voor de agents worden de standaardberichten gemakkelijk toegankelijk gemaakt, om optimaal gebruik te garanderen. Binnen de scope van de introductie van Call in Mail out vallen ook de borging van het ontwikkelen en beheren van de standaard berichten en begeleiding met betrekking tot de rapportage.

Voordelen van Call in Mail out

- de klant wordt goed geholpen > verhoging/handhaving klanttevredenheid
- de afhandeltijd wordt van het gesprek aanzienlijk ingekort > AHT-reductie
- het is voor de agent prettig om niet steeds hetzelfde lange antwoord te geven > verhoging medewerkertevredenheid
- de kans op het overslaan van stappen door onzorgvuldigheid wordt minimaal door het werken met standaard berichten > verhoging klanttevredenheid, reductie herhaalverkeer

Call in Mail out is relatief gemakkelijk in te voeren als de agents al beschikken over mogelijkheden om te mailen naar klanten.

Bewezen resultaten

Bij een van onze relaties heeft Call in Mail out 5% gebruik opgeleverd. Dat betekent dat bij 5% van de gesprekken een standaard e-mail is verzonden, met een AHT-reductie van 50% van de gesprekken waarin een e-mail is verzonden als antwoord op de vraag. Bij 10.000 gesprekken van gemiddeld 300 seconden levert dat een besparing van 2,5% op.

Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management Call in Mail out aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Call in Mail out" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 (erwin@fermentmanagement.nl)

Jacco Gunter: 06-29514285 (jacco@fermentmanagement.nl)