

## FM Chat en de Virtuele Assistent

### *Live vragen stellen via internet*

De consument zoekt en communiceert steeds meer via 'nieuwe media' zoals chatten en self service applicaties op internetsites.

De stichting Korrelatie ziet bijvoorbeeld een hele duidelijke verschuiving binnen de communicatiekanalen waar mensen die hulp nodig hebben gebruik van maken. Uit het Jaarbericht 2008 van de stichting blijkt dat het aantal telefonisch contacten vergeleken met 2007 fors is afgenomen en dat er wordt veel meer gebruik wordt gemaakt van zelfhulp via de website en via chat. Uit onderzoek blijkt verder dat consumenten het liefst parallel gebruik maken van media zoals de telefoon, e-mail, chat en web in hun communicatie met elkaar en met bedrijven. Hierbij verwacht de consument dat u dit als organisatie ook begrijpt en ondersteunt.



Zo willen consumenten als ze op de website van uw organisatie zijn, direct en *live* contact kunnen leggen als ze een vraag hebben zonder de telefoon te moeten pakken of een email te moeten sturen waarop ze vaak niet meteen antwoord krijgen. De mogelijkheid om direct vanaf de website te kunnen chatten met een medewerker van het contact center wordt dan ook steeds meer toegepast. Een bijkomend voordeel van chat als interactiemiddel is het feit dat medewerkers chat contacten efficiënter kunnen afhandelen in vergelijking met telefonische contact, omdat ze vaak meerdere chats tegelijk kunnen afhandelen.

Verder gaan op het gebied van geautomatiseerd klantcontact de ontwikkelingen ook razendsnel. De laatste jaren zijn de mogelijkheden tot serviceverlening en verkoop zonder tussenkomst van *live*-medewerkers enorm toegenomen. Self-service is *hot* want 85% van de consumenten preferereert merken die vormen van self-service bieden. Een toepassing die klanten de mogelijkheid biedt om via een website snel en efficiënt de gewenste informatie te verkrijgen en zaken te regelen zonder tussenkomst van een *live*-medewerker, is de virtuele assistent, ookwel chat (ro)bot genoemd. Dit is een virtuele medewerker, vaak voorzien van een vrouwen naam en bijpassende mooie foto, die aanwezig is op website van een organisatie en waaraan de klant in normale zinnen een vraag kan stellen. De virtuele medewerker analyseert vervolgens de vraag en probeert uit de kennisbank van de organisatie een passend antwoord te vinden. Het mes snijdt aan 2 kanten bij een virtuele assistent: de klant krijgt direct antwoord en uw organisatie bespaart kosten om er geen relatief dure tijd van een *live*-medewerker hoeft te worden besteedt het beantwoorden van deze vraag. Los van het verhogen van de klanttevredenheid, kan een goede implementatie van een virtuele assistent resulteren in een afname van het aantal gesprekken met 10% en een afname van het email verkeer van 30% of meer. Virtuele assistenten kunnen ook ingezet worden ter ondersteuning van de online sales, waarbij uit de praktijk blijkt dat hierdoor het conversie % flink kan stijgen wat tot meer omzet leidt.

Ferment Management heeft onder andere de Nederlandse Spoorwegen, Wehkamp, Turien & Co, Albelli Fotoboeken, T-Mobile en Vodafone geholpen met bovenstaande uitdagingen.

## ***Oplossingen Ferment Management***

Ferment Management heeft een aantal diensten om uw organisatie te ondersteunen bij de keuzen om chat en/of een virtuele assistent te implementeren als communicatiekanaal met uw klanten en prospects.

Zo kan Ferment Management middels een audit van uw klantenservice- en/of verkoopprocessen vrij snel bepalen of de inzet van chat als interactiekanaal en een virtuele assistent, waarde toevoegen aan het communicatieproces met uw klanten en prospects. Middels het door Ferment Management ontwikkelde *Input-throughput-output* model geeft de audit aan waar uw kansen en uitdagingen liggen op het gebied van chat en een virtuele assistent, alsmede concrete voorstellen voor pragmatische en snel te realiseren verbeteringen, die zijn gebaseerd op de doelstellingen, processen en performance van uw organisatie. Hierbij maakt Ferment Management gebruik van benchmark-gegevens uit de contact center branche en van eigen jarenlange ervaring met het optimaliseren van klantcontactprocessen voor haar opdrachtgevers. De audit bestaat uit drie projectfasen die in twee tot drie weken zijn voltooid, afhankelijk van de beschikbaarheid van gegevens in uw organisatie.

Onderdeel van de audit fase kan ook het uitwerken van een volledige business case zijn. De business case heeft u hierbij inzicht in het terugverdienmodel van een investering in chat en/of een virtuele assistent op uw website als interactie kanaal. Het opstellen van een business case neemt twee tot drie weken in beslag, afhankelijk van de beschikbaarheid van gegevens in uw organisatie.

Mocht u besluiten daadwerkelijk over te gaan tot het inzetten van chat als interactie kanaal voor uw organisatie en/of een virtuele assistent op uw website, dan kan Ferment Management u ondersteunen bij de selectie van de benodigde middelen om chat en/of een virtuele assistent te implementeren binnen uw organisatie. Een selectietraject, inclusief het opstellen van een programma van wensen en eisen en referentiebezoeken, duurt gemiddeld 2 tot 3 maanden. Ferment Management is erg goed op de hoogte van de applicaties die op de markt beschikbaar zijn om chat en/of een virtuele assistent te ondersteunen, maar weet tevens welke organisatorische en procesmatige wijzigingen nodig zijn om de toepassingen goed te laten renderen binnen uw organisatie. Na de selectie van de juiste middelen is Ferment Management dus ook goed in staat om u te ondersteunen bij de implementatie en uitrol van chat en/of een virtuele assistent als communicatiekanaal met uw klanten en prospects. De uitrol van dergelijke applicaties duurt gemiddeld tussen de 2 en 4 maanden. Ferment Management zal tijdens een selectietraject en/of een implementatie overigens niet gedurende de gehele duur van het project full-time betrokken zijn, maar slechts gemiddeld 3-4 man-weeken verspreid over het project, afhankelijk van de omvang van het project.

## ***Concreet en haalbaar***

Ferment Management werkt oplossingsgericht met een scherpe focus op resultaat en succes. Wij hebben bij onze opdrachtgevers aangetoond snel en efficiënt te kunnen veranderen en verbeteren met een intelligente en creatieve, maar bovenal pragmatische aanpak. Ferment Management biedt u dan ook meerdere diensten ter ondersteuning van chat en/of een virtuele assistent, zodat u zich op uw business kunt blijven concentreren.

## **Benieuwd?**

Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM Chat en de Virtuele Assistent" van Ferment Management.

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

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