

FM Audit Selfservice

Selfservice en een veranderende markt

De consument zoekt en communiceert steeds meer via 'nieuwe media' en stelt op dit vlak steeds meer eisen aan organisaties en bedrijven. Uit onderzoek blijkt dat consumenten het liefst parallel gebruik maken van media zoals 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.

Op het gebied van geautomatiseerd klantcontact gaan de ontwikkelingen razendsnel. De laatste jaren zijn de mogelijkheden tot serviceverlening en verkoop zonder tussenkomst van *live*-medewerkers enorm toegenomen. Selfservice is *hot*. Alle nieuwe toepassingen op het gebied van selfservice bieden de klant de mogelijkheid om snel en efficiënt de gewenste informatie te verkrijgen en zaken te regelen. Bovendien bieden ze aan uw organisatie de kans om klanten efficiënt, klantvriendelijk en vooral voordelig van dienst te zijn.

Maar waar liggen nu uw kansen en bedreigingen op het gebied van selfservice? Hoe goed heeft uw organisatie de selfservice op orde? Zet u uw selfservice kanalen wel efficiënt genoeg in of laat u kansen liggen? In hoeverre zijn uw bestaande selfservice kanalen aangesloten op uw klantenserviceprocessen? Zijn er nog meer vormen van selfservice beschikbaar?

Oplossing Ferment Management

De Selfservice Audit van Ferment Management licht uw klantenservice- en/of verkoopprocessen door volgens het door Ferment Management ontwikkelde *Input-throughput-output* model en geeft aan waar uw kansen en uitdagingen liggen op het gebied van selfservice. Met een quick scan van uw doelstellingen, uw organisatie-inrichting en de performance van uw klantenserviceactiviteiten, toont Ferment Management u een aantal concrete verbeterpunten en vertaalt dit in een voorstel voor pragmatische en snel te realiseren verbeteringen op het gebied van selfservice. 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 Selfservice bestaat uit drie projectfases:



Concreet en haalbaar

Met de FM Selfservice Audit rapportage heeft u een adviesdocument in handen met concrete voorstellen voor pragmatische en snel te realiseren verbeteringen, die zijn gebaseerd op de doelstellingen, processen en performance van uw organisatie. Ferment Management voorziet u van haalbare en heldere adviezen voor selfservice die meetbaar bijdragen aan uw bedrijfsdoelstellingen en de performance van uw klantenservice.

De FM Selfservice Audit is in twee weken voltooid, afhankelijk van de beschikbaarheid van gegevens in uw organisatie. U kunt direct aan de slag met de verbetervoorstellen, al dan niet met de hulp van een van de experts van Ferment Management.

Indien u dit wenst, wordt de presentatie van de Audit-rapportage voorafgegaan door een inleiding in selfservice technieken, ontwikkelingen en mogelijkheden.

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.

Snel verbeteringen zien?

Hoe goed heeft uw organisatie de selfservice op orde? Kunt u nog verbeteren en besparen middels selfservice? Met de FM Selfservice Audit heeft u snel inzicht in uw kansen en uitdagingen en kunt u direct aan de slag met onze concrete voorstellen voor pragmatische en snel te realiseren verbeteringen. Ferment Management voorziet u van haalbare en heldere adviezen voor selfservice die meetbaar bijdragen aan uw bedrijfsdoelstellingen en de performance van uw klantenservice.

Meer weten over de Ferment Management Selfservice Audit aanpak of direct aan de slag? Neem contact op met Ferment Management:

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

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