

## Start Me Up Videoklantcontact

### **Met een weloverwogen klantcontact-opstartmodel begint u aan uw nieuw klantcontact kanaal voor videoklantcontact.**

Het is overduidelijk dat goed bereikbare organisaties, waarbij klanten snel en direct geholpen worden, als succesvol te boek staan. De keuze om klantencontacten beter te managen door het opzetten van een service of contact center is daarom eenvoudig gemaakt.

Wat betekent de opstart van een klantcontact center of een klantcontactkanaal voor de interne processen en organisatiestructuur? Hoe groot moet het center zijn en welke contacten worden er verwerkt? Dit zijn zomaar een paar vragen die gesteld moeten worden om de inrichting van het klantcontact center een succes te laten zijn. Het opstartmodel van Ferment Management biedt hierbij de juiste ondersteuning.

### **Voor de keuze en opzet van een nieuw klantcontactkanaal is ervaringskennis nodig.**

Dit model biedt de mogelijkheid om op basis van eigen inzichten en professionele op praktisch gebaseerde ondersteuning tot keuzes en concrete stappen te komen.

- Videosafari – op een gerichte manier gaat u bij andere organisaties op bezoek en ziet u hoe zij video klantcontact hebben aangepakt. U praat over de keuzes die zij maakten en maakt gebruik van de leerpunten van anderen.
- Business case – u wordt begeleid in het maken van de business case inclusief de verwerking van relevante punten bij de inzet van videoklantcontact kanalen. U wordt geholpen in het maken van de juiste beslissingen en krijgt de bijbehorende cijfermatige onderbouwing.
- Bij de projectaanpak op videoklantcontact wordt de aanpak gemaakt die nodig is om van de huidige klantcontact aanpak (inclusief organisatie, technologieën en mensen) naar de gewenste situatie te komen. In het plan van aanpak videoklantcontact staan de stappen volledig uitgewerkt.

Succesvolle implementaties volgens het Start Me Up programma hebben bewezen dat in korte tijd met behulp van eigen resources een klantcontact center volgens de gestelde wensen ingericht kan worden.

### **Het Start Me Up Videoklantcontact-model is standaard in 3 vormen verkrijgbaar, maatwerk is mogelijk:**

- Een volledig uitgewerkt plan van aanpak, waarmee u direct zelf aan de slag kunt.
- Het uitgewerkte plan en de uitvoering van de bijbehorende workshops door een ervaren consultant van Ferment Management.
- Het uitgewerkte plan, de uitvoering van de workshops en de levering van experts van Ferment Management voor het projectmatig managen van de uiteindelijke implementatie van het contact center.

### **Werkt dit ook voor u?**

We informeren u graag nader over de werking van ons "Start Mu Up"-programma en bespreken graag of onze aanpak de oplossing biedt voor uw volgende stap in klantcontact.

Uw contactpersoon bij Ferment Management is Olaf Friedrichs.

06-27015195

[olaf@fermentmanagement.nl](mailto:olaf@fermentmanagement.nl)

