

Maak een prachtrij van je wachtrij

12-04-2024 12:45



In veel branches en sectoren komen wachtrijen voor. En dat is niet altijd te voorkomen. Bij Sound of Data helpen we je graag om van die wachtrij een prachtrij te maken. Hoe? Lees snel verder.

Kanalen en processen

Het begon met wachtrijen in de winkel voor de kassa. Vervolgens kwam de telefonische wachtrij erbij en anno 2023 kun je ook digitaal in de wachtrij staan, omdat bedrijven tegenwoordig via steeds meer kanalen bereikbaar zijn. Vaak gebruiken ze een combinatie van persoonlijke en digitale kanalen. Deze sluiten helaas niet altijd efficiënt op elkaar aan en ook niet op de processen. Met wachtrijen, frustratie en verminderde klanttevredenheid tot gevolg.

Technologie slim gebruiken

Dat is waar techniek om de hoek komt kijken. De verhalen over AI (kunstmatige intelligentie) vliegen je tegenwoordig om de oren. En daarmee zien we ook een opmars van AI in de klantenservice. Hoe kan AI en andere technologie je helpen om die telefonische en digitale wachtrijen te voorkomen, verkorten en veraangename?

Voorkomen

Voorkomen is beter dan genezen, dus dat is wat ons betreft het startpunt. Er zijn verschillende manieren om dit aan te pakken. Sommige zijn wellicht een open deur en anderen minder bekend. Onze ervaring leert echter dat zelfs die open deuren niet altijd worden ingezet.

- **Optimale communicatie:** zorg ervoor dat je klanten zo duidelijk en concreet mogelijk geïnformeerd worden en dat informatie makkelijk te vinden is. Denk hierbij ook aan verwachttingsmanagement in geval van storingen, vertragingen en personeelstekort. Mensen vinden het minder erg om te wachten als ze weten waarom
- **Online self-service:** zorg voor een uitgebreide FAQ-sectie waarin alle mogelijke vragen beantwoord worden. Zelfs die vragen waarvan je zelf denkt dat die te simpel zijn.
- **Gebruik automatisering in self-service:** hoe meer energie iets kost, hoe sneller mensen afhaken. Voorkom scrollen, klikken en enorme lappen tekst. Verdeel je FAQ in secties, zorg voor een zoekbalk en biedt daarin ook snelzoeken aan.

Verkorten

Voorkomen is helaas niet altijd mogelijk, hoe goed je je best ook doet. Er zijn nou eenmaal factoren waar je minder invloed op hebt. Dus welke opties heb je om die wachtrij te verkorten?

- [Bel \(me\) terug](#): biedt bellers de mogelijkheid om hun nummer achter te laten zodat ze teruggebeld worden op een rustiger tijdstip of een sms te ontvangen zodra het rustiger is
- [Sms met url](#): worden de lange wachtrijen veroorzaakt doordat veel mensen dezelfde vraag hebben? Creëer een webpagina waarop alle mogelijke vragen beantwoord worden en biedt mensen de mogelijkheid om een sms te ontvangen met een link naar die pagina
- [Cruise Control](#): verdeel je calls automatisch en real-time op basis van de KPI's van je verschillende contact centers, zonder menselijke hand. Zo worden calls altijd op de meest efficiënte manier verdeeld
- [Voice routing](#): vergeet ouderwetse keuzemenu's. Laat bellers hun vraag inspreken. De bot interpreteert en verbindt door naar de juiste groep
- [Virtual agents \(chat en spraak\)](#): als slim alternatief voor de FAQ of om de benodigde tijd van een medewerker te verkorten.

Veraangename

Heb je toch een wachtrij? Zorg er dan voor dat deze zo aangenaam mogelijk is ingericht. Wachten duurt nou eenmaal minder lang als je afgeleid wordt. Welke opties zijn er telefonisch en digitaal:

- **Informeer:** Communiceer duidelijk over de verwachte wachttijden en de status van eventuele technische problemen. Dit kan zowel digitaal als telefonisch. Klanten waarderen eerlijke en transparante communicatie
- [VIP routing](#): geef bepaalde klanten of problemen voorrang op de rest met VIP routing. Zo worden deze klanten sneller geholpen en voorkom je wellicht grotere problemen
- [Entertain](#): maak het leuker en geef mensen een keuze; willen ze een wachtmuziekje of stilte? Of wellicht informatieve of commerciële boodschappen van bijvoorbeeld een goed doel?
- [Talk](#): laat je klant bellen via de browser. Hierdoor kun je tijdens het wachten video commercials, infomercials, speciale aanbiedingen, games en meer aanbieden. Allemaal in je eigen huisstijl.
- **Klacht- en feedbacksysteem:** stel een systeem op waarin bellers feedback kunnen geven over hun wachtervaring voor continue verbetering. En geef je klanten tevens het gevoel dat ze serieus genomen worden.

Balans tussen automatisering en persoonlijk contact

Denk jij nu; hier wil ik wel wat mee voor mijn klantenservice? Dan is de volgende vraag waarschijnlijk; hoe? Bij

[Sound of Data](#) pakken we dit soort zaken graag gestructureerd aan.

Begin met een goede fundering en pak eventuele quick wins direct op. Vanuit daar bouw je verder aan de voor jouw bedrijf ideale klantcontactmix van geautomatiseerde, digitale en persoonlijke kanalen. Zo creëer je een optimale klantervaring, die cruciaal is voor klanttevredenheid en reputatie. Aangezien producten en diensten steeds meer inwisselbaar zijn, kun je je door het bieden van kwalitatief hoogwaardige (telefonische) klantenservice onderscheiden. En wij helpen je daar graag bij.