

Telefonie, e-mail, WhatsApp en meer, simpel vanuit één tool

15-05-2022 23:50



Klanten makkelijk en snel te woord staan via telefonie, e-mail en WhatsApp met alle historie bij de hand in één tool. Vanaf de klantenservice, winkels en kantoor. Daar zijn betaalbare oplossingen voor, aldus klantcontact expert Sound of Data.

Klantenservice begon ooit met persoonlijke service in een winkel en telefonie. Sindsdien is het aantal kanalen exponentieel gegroeid. Jos van Loo, CEO van Sound of Data vertelt: "E-mail, messaging, social media, live chat, chatbots, videochat. En wie weet wat er nog bij komt in de toekomst. Steeds meer organisaties willen bereikbaar zijn op de kanalen die hun (potentiële) klanten graag gebruiken. En die interacties bij voorkeur op een makkelijke manier stroomlijnen."

Ruime keuze uit omnichannel platforms

Veel klantenservice afdelingen gebruiken nog verschillende tools om die kanalen en interacties te beheren. Vaak omdat er toen geen overkoepelende tools beschikbaar waren of ze heel duur waren. "Gelukkig is dat de afgelopen jaren wel veranderd. Tegenwoordig zijn er diverse omnichannel platforms op verschillende prijsniveaus waarmee je alle kanalen en interacties in een tool beheerst", zegt Jos.

Voordelen van alles in één

Zo'n omnichannel platform levert meerdere voordelen op. Jos somt op: "Het geeft je meer overzicht en inzicht omdat alle data op een plek beschikbaar is. Het bespaart een hoop tijd omdat medewerkers niet meer hoeven te schakelen tussen verschillende systemen. En dat levert tevens significante kostenbesparingen op. Het is eenvoudiger om nieuwe kanalen toe te voegen. En doordat deze tools cloud-based zijn, maakt het niet uit waar en wanneer je medewerkers aan het werk zijn."

Stap-voor-stap implementeren

Een omnichannel platform klinkt als een hoop gedoe en een flinke investering, maar dat valt reuze mee aldus Jos. "Je hoeft niet in 1x volledig over te schakelen. Je kunt zo'n platform prima stap-voor-stap implementeren: per kanaal, productgroep, locatie of externe koppeling. Ervaring opdoen en dan verder opbouwen. Op die manier went iedereen rustig aan het platform, ervaren klanten een voortdurende verbetering en profiteer je steeds meer van de voordelen. Zonder stress. Daarbij heb je nog maar een tool voor al je kanalen. Alle andere tools kunnen dus de deur uit, inclusief extra software die je bijvoorbeeld gebruikt om de data van andere tools in te verzamelen en beheren. En dat levert weer een kostenbesparing op."

Maar welk platform kies je?

De hoeveelheid oplossingen maakt het soms lastig kiezen welk platform het meest geschikt is. Sound of Data is officieel partner van zowel Xcally en 3CX. Dit zijn beide betaalbare, schaalbare en gebruiksvriendelijke platforms. Jos: "Wil je als bedrijf vooral goed telefonisch bereikbaar zijn en is de klantenservice een verlengstuk van je kantoor en winkel telefonie, dan is 3CX een prima oplossing. Is de klantenservice in jouw bedrijf een volwaardige afdeling en heb je een uitgebreide contact center oplossing nodig; dan kies je voor Xcally. Hierbij beschik je over een aantal extra functionaliteiten en heb je ruimere keuze uit klantcontact kanalen."

Meer weten?

Als klantcontact expert maakt Sound of Data je graag wegwijs in de wereld van klantcontact oplossingen. En als we denken dat een ander platform beter past, zijn we daar ook eerlijk over. Dus heb je behoefte aan advies of wil je een demo? Neem vrijblijvend contact met ons op.

En download in de tussentijd gratis onze [omnichannel klantcontact platform gids](#). Hierin vind je nog meer informatie over klantcontact platforms, de voordelen en hoe je makkelijker een keuze maakt uit het ruime aanbod van platforms.