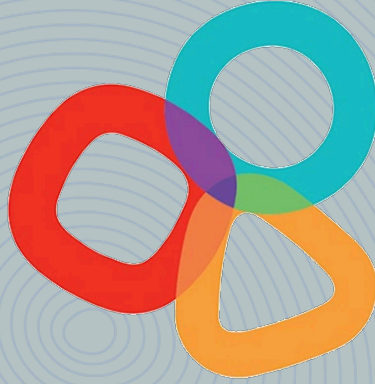




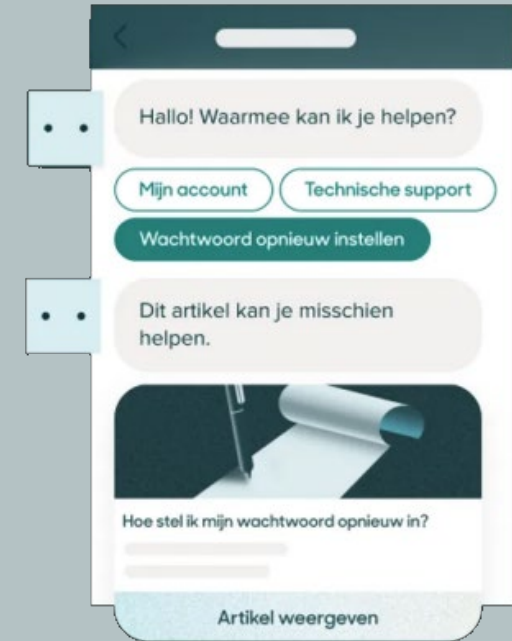
VAN GEGEVENS NAAR GEWELDIGE CUSTOMER EXPERIENCE

LAAT CCL JE KLANTCONTACT NAAR EEN HOGER NIVEAU TILLEN!

TRENDS

TREND

1 AI wordt steeds beter



zendesk

CX Trend report 2023

TRENDS

TREND

2 Consumenten krijgen meer mogelijkheden door gespreksgerichte service



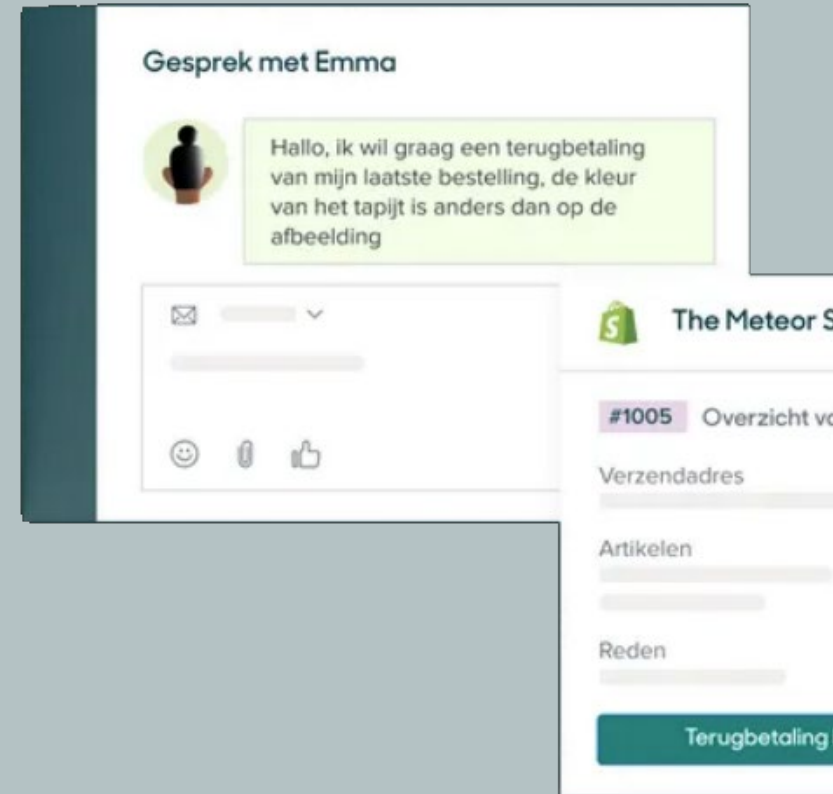
zendesk

CX Trend report 2023

TRENDS

TREND

3 Klanten willen graag meer personalisering



zendesk

CX Trend report 2023

TRENDS

TREND

4 Het welzijn en sentiment van de consument geven CX een nieuwe vorm



zendesk

CX Trend report 2023

TRENDS

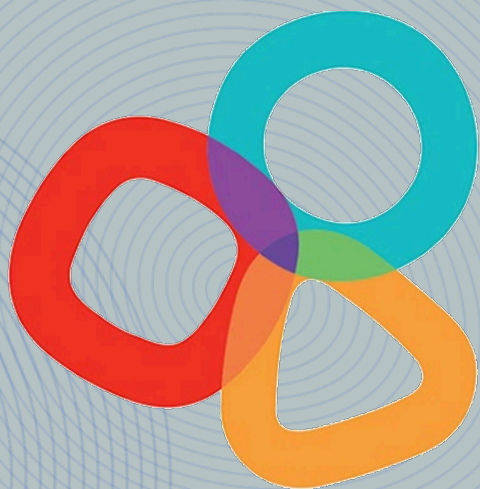
TREND

5 Geïntegreerde CX-teams rekenen af met fragmentering



zendesk

CX Trend report 2023



VAN GEGEVENS NAAR GEWELDIGE CUSTOMER EXPERIENCE

LAAT CCL JE KLANTCONTACT NAAR EEN HOGER NIVEAU TILLEN!



Marnix Somers

Manager Operations



HIGHLIGHTS PRODUCTVIEW HERMES360



Data proactief inzetten bij telefonie



360 Agentview



Survey & Analytics



WAT IS DE FILOSOFIE ACHTER HERMES360?



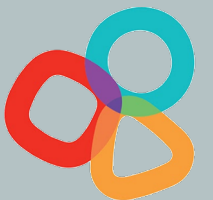
Relevante data binnen je telefonie omgeving



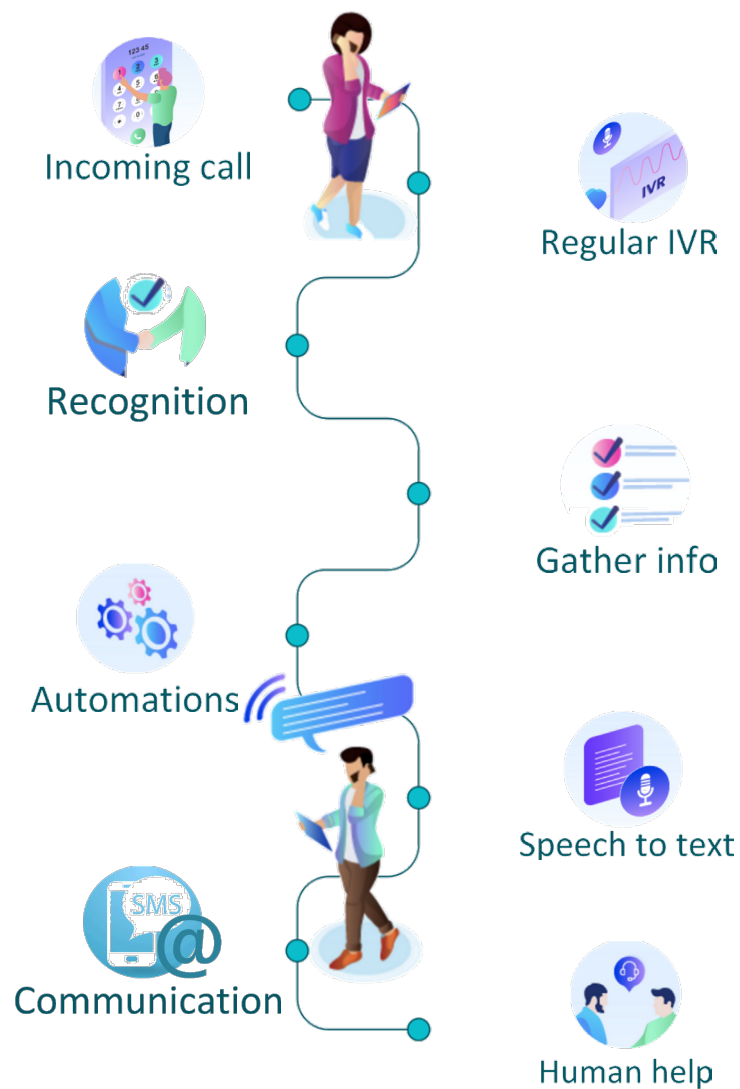
Een nog vriendelijkere omgeving voor de agent



In de lead van jouw customer experience



DE GEAVANCEERDE IVR



RELEVANTE DATA BINNEN JE TELEFONIE OMGEVING



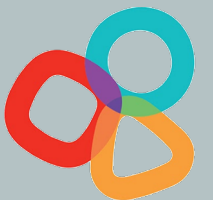
Klant informatie uit CRM



AI verrijken met data



Contact Historie

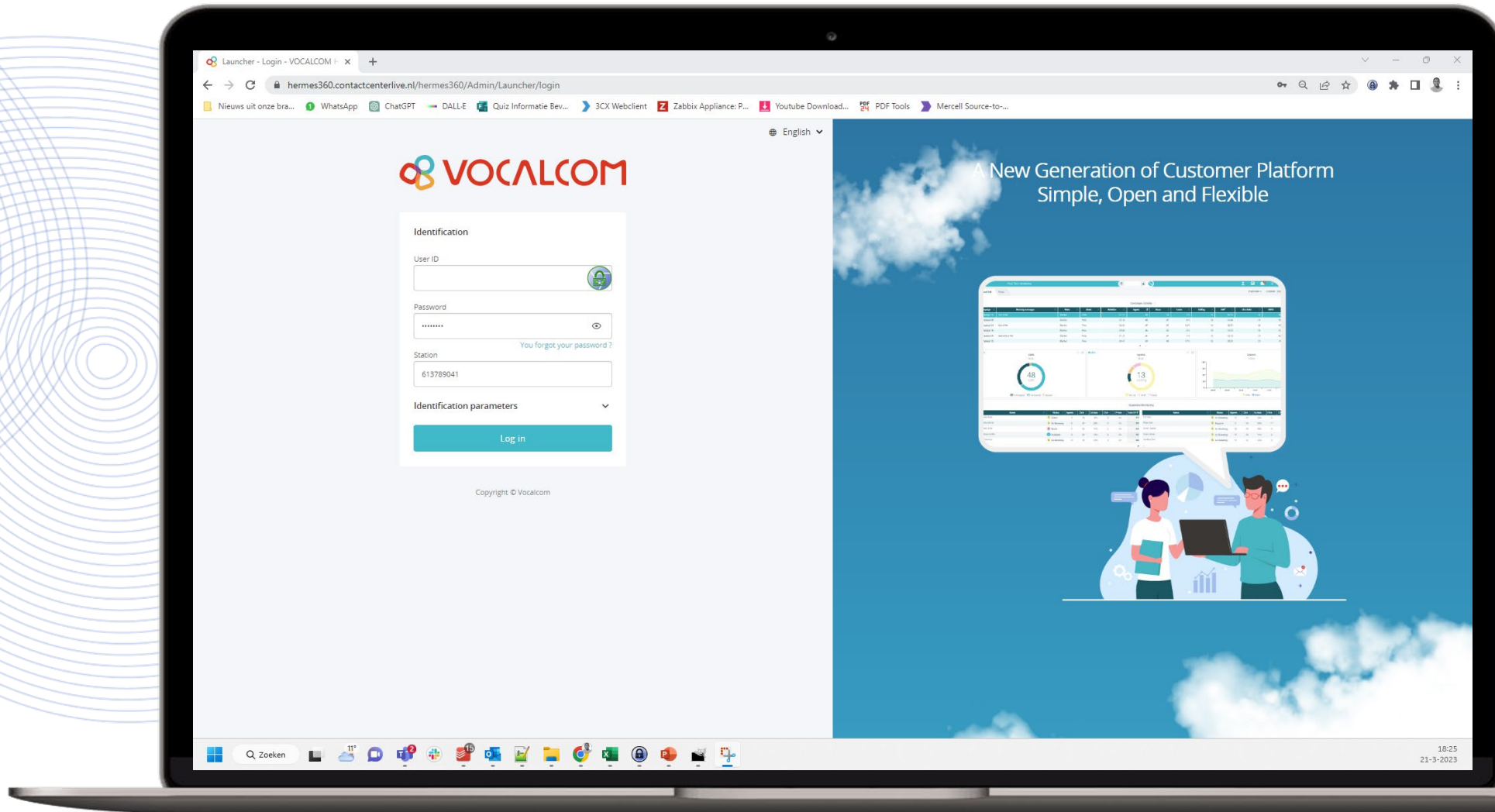


Durf te vragen

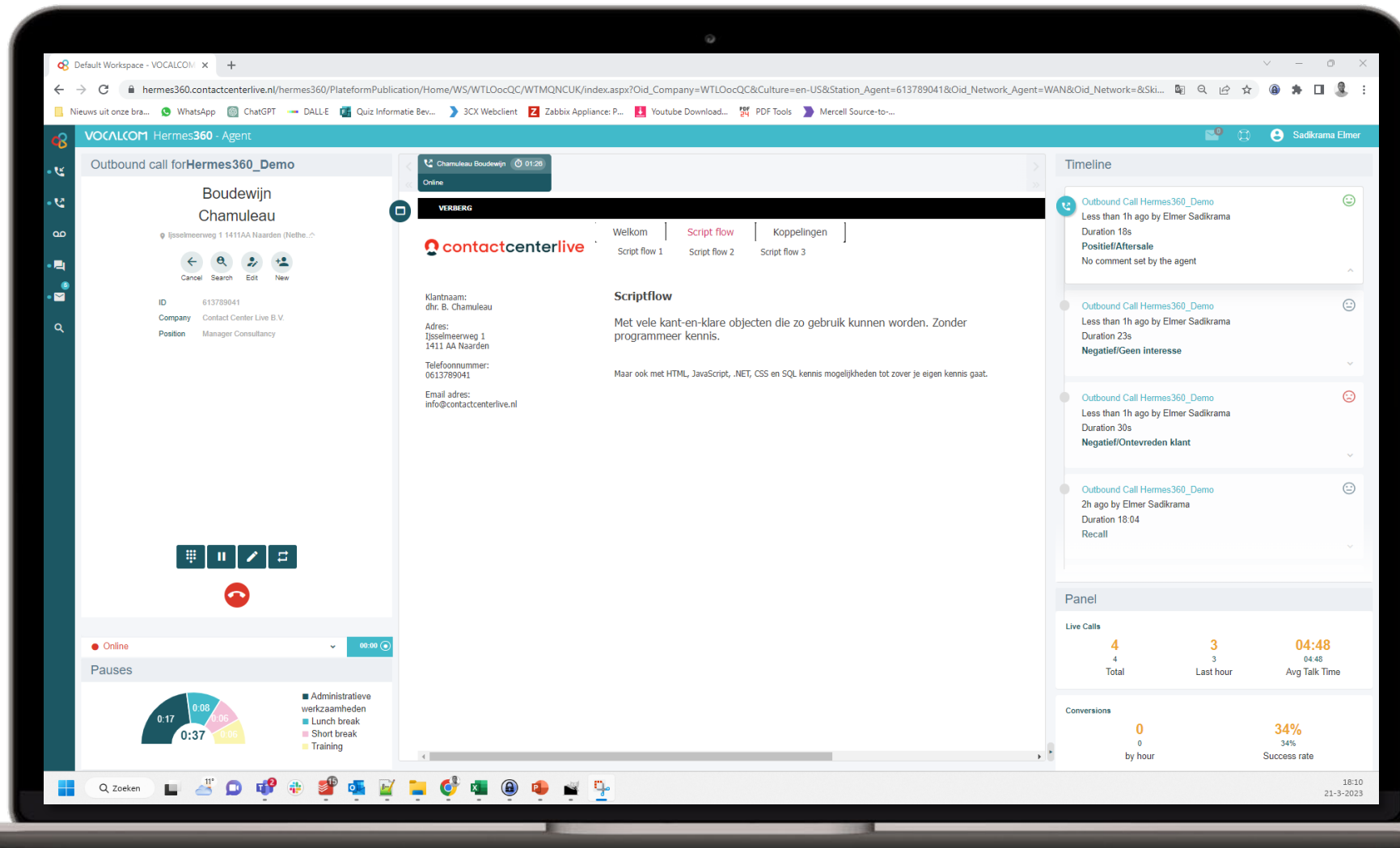
***Heb jij een unieke ervaring met
een IVR?***



INTRODUCTIE TOT HERMES360



HERMES360 COCKPIT



Default Workspace - VOCALCOM

hermes360.contactcenterlive.nl/hermes360/PlatformPublication/Home/WS/WTLOocQC/WTMQNCUK/index.aspx?Oid_Company=WTLOocQC&Culture=en-US&Station_Agent=613789041&Oid_Network_Agent=WAN&Oid_Network=&Ski...

VOCALCOM Hermes360 - Agent

Outbound call for Hermes360_Demo

Boudewijn Chamuleau

1411AA Naarden (Neth...

Cancel Search Edit New

ID: 613789041
Company: Contact Center Live B.V.
Position: Manager Consultancy

VERBERG

Welkom | **Script flow** | Koppelingen

Script flow 1 | Script flow 2 | Script flow 3

contactcenterlive

Klantnaam: dhr. B. Chamuleau
Adres: IJsselmeerweg 1 1411 AA Naarden
Telefoonnummer: 0613789041
Email adres: info@contactcenterlive.nl

Scriptflow

Met vele kant-en-klare objecten die zo gebruik kunnen worden. Zonder programmeer kennis.

Maar ook met HTML, JavaScript, .NET, CSS en SQL kennis mogelijkheden tot zover je eigen kennis gaat.

Timeline

- Outbound Call Hermes360_Demo
Less than 1h ago by Elmer Sadikrama
Duration 18s
Positief/After sale
No comment set by the agent
- Outbound Call Hermes360_Demo
Less than 1h ago by Elmer Sadikrama
Duration 23s
Negatief/Geen interesse
- Outbound Call Hermes360_Demo
Less than 1h ago by Elmer Sadikrama
Duration 30s
Negatief/Ontevreden klant
- Outbound Call Hermes360_Demo
2h ago by Elmer Sadikrama
Duration 18:04
Recall

Panel

Live Calls

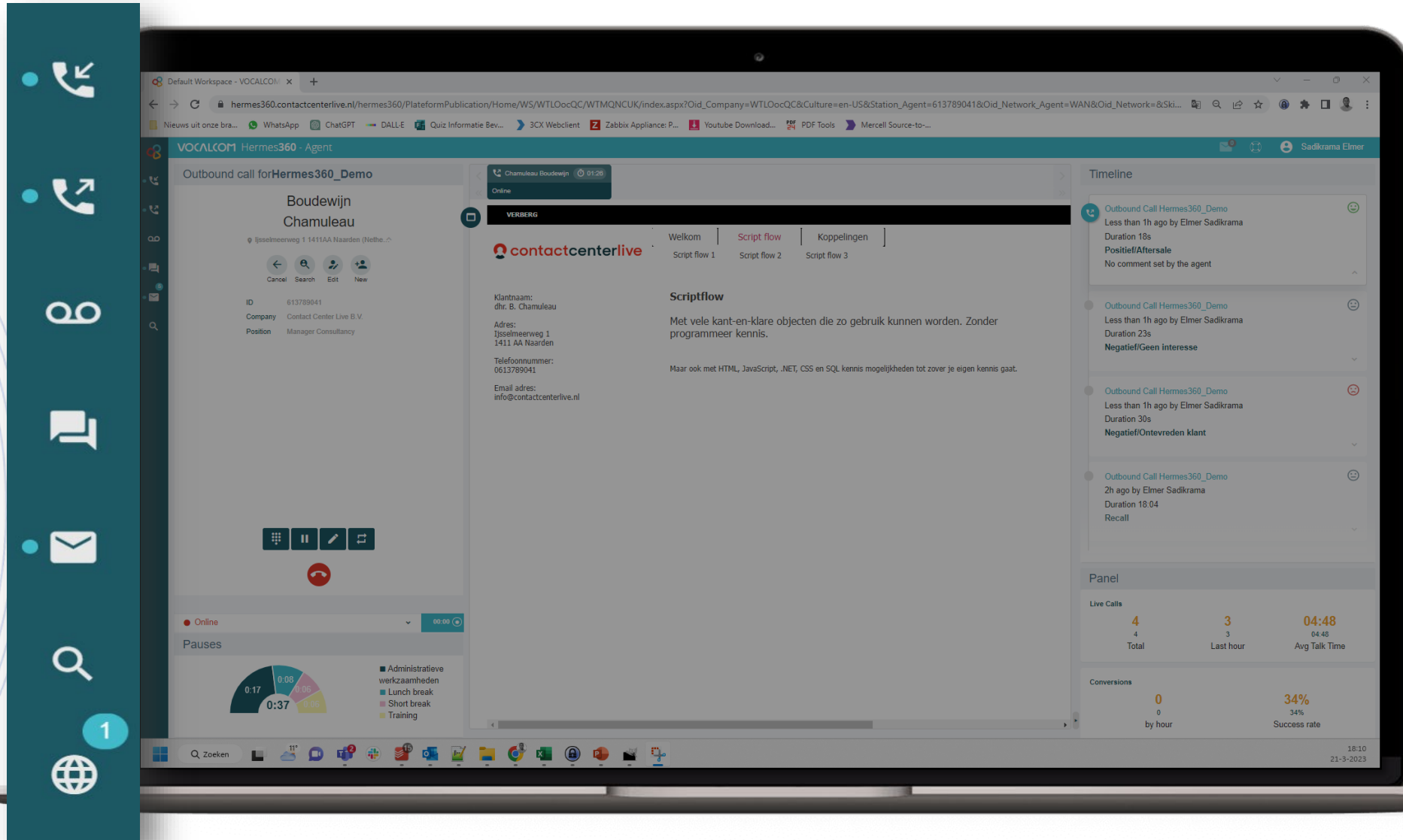
4	3	04:48
Total	Last hour	Avg Talk Time

Conversions

0	34%
by hour	Success rate

18:10
21-3-2023

MEDIA's



The screenshot displays the contactcenterlive agent interface. The main window is titled 'VOCALCOM Hermes360 - Agent' and shows an 'Outbound call for Hermes360_Demo' for 'Boudewijn Chamuleau'. The interface includes a 'Scriptflow' editor with tabs for 'Welkom', 'Script flow', and 'Koppelingen'. The 'Scriptflow' tab is active, showing a script for 'Met vele kant-en-klare objecten die zo gebruik kunnen worden. Zonder programmeer kennis.' and 'Maar ook met HTML, JavaScript, .NET, CSS en SQL kennis mogelijkheden tot zover je eigen kennis gaat.'.

On the right side, there is a 'Timeline' section showing a list of calls. The first call is 'Outbound Call Hermes360_Demo' with a duration of 18s and a status of 'Positief/Afterale'. The second call is 'Outbound Call Hermes360_Demo' with a duration of 23s and a status of 'Negatief/Geen interesse'. The third call is 'Outbound Call Hermes360_Demo' with a duration of 30s and a status of 'Negatief/Ontevreden klant'. The fourth call is 'Outbound Call Hermes360_Demo' with a duration of 18:04 and a status of 'Recall'.

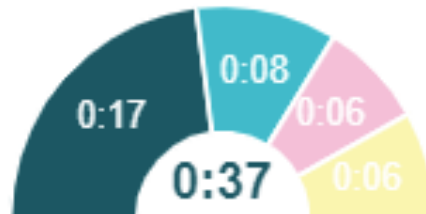
At the bottom right, there is a 'Panel' section showing 'Live Calls' and 'Conversions'. The 'Live Calls' section shows 4 total calls, 3 in the last hour, and an average talk time of 04:48. The 'Conversions' section shows 0 conversions by hour and a 34% success rate.

On the left side, there is a vertical toolbar with icons for various media types: voice, video, chat, email, search, and a globe. A large orange 'C' is partially visible on the right side of the image.

PAUZE?

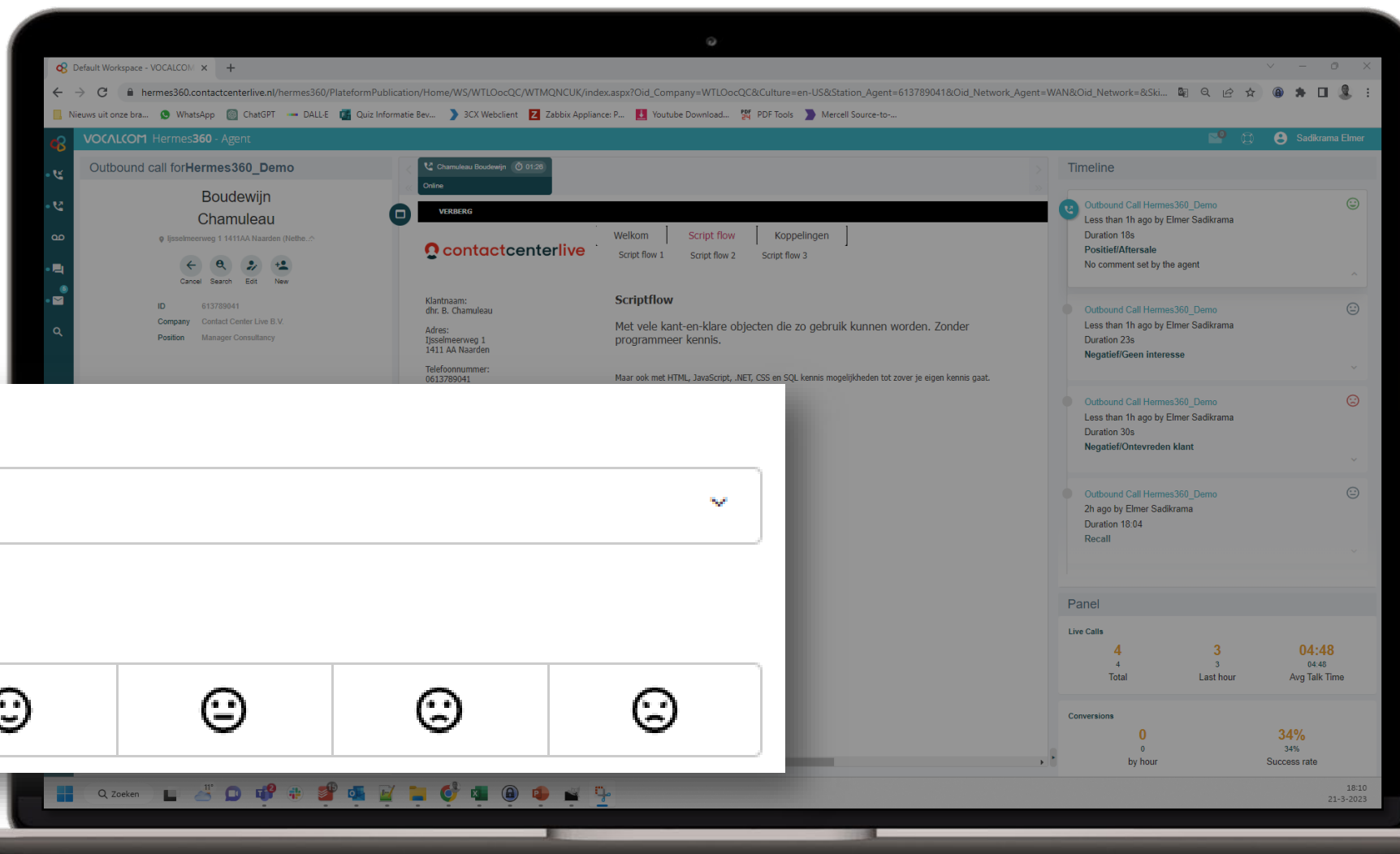
The screenshot displays the contactcenterlive interface. On the left, a sidebar shows navigation icons. The main area is titled 'Outbound call for Hermes360_Demo' and shows details for agent 'Boudewijn Chamuleau'. The interface includes a 'Scriptflow' section with a list of scripts and a 'Timeline' section showing a list of calls. The bottom right corner shows a 'Panel' with statistics for 'Live Calls' and 'Conversions'.

Pauses



- Administratieve werkzaamheden
- Lunch break
- Short break
- Training

MOOD



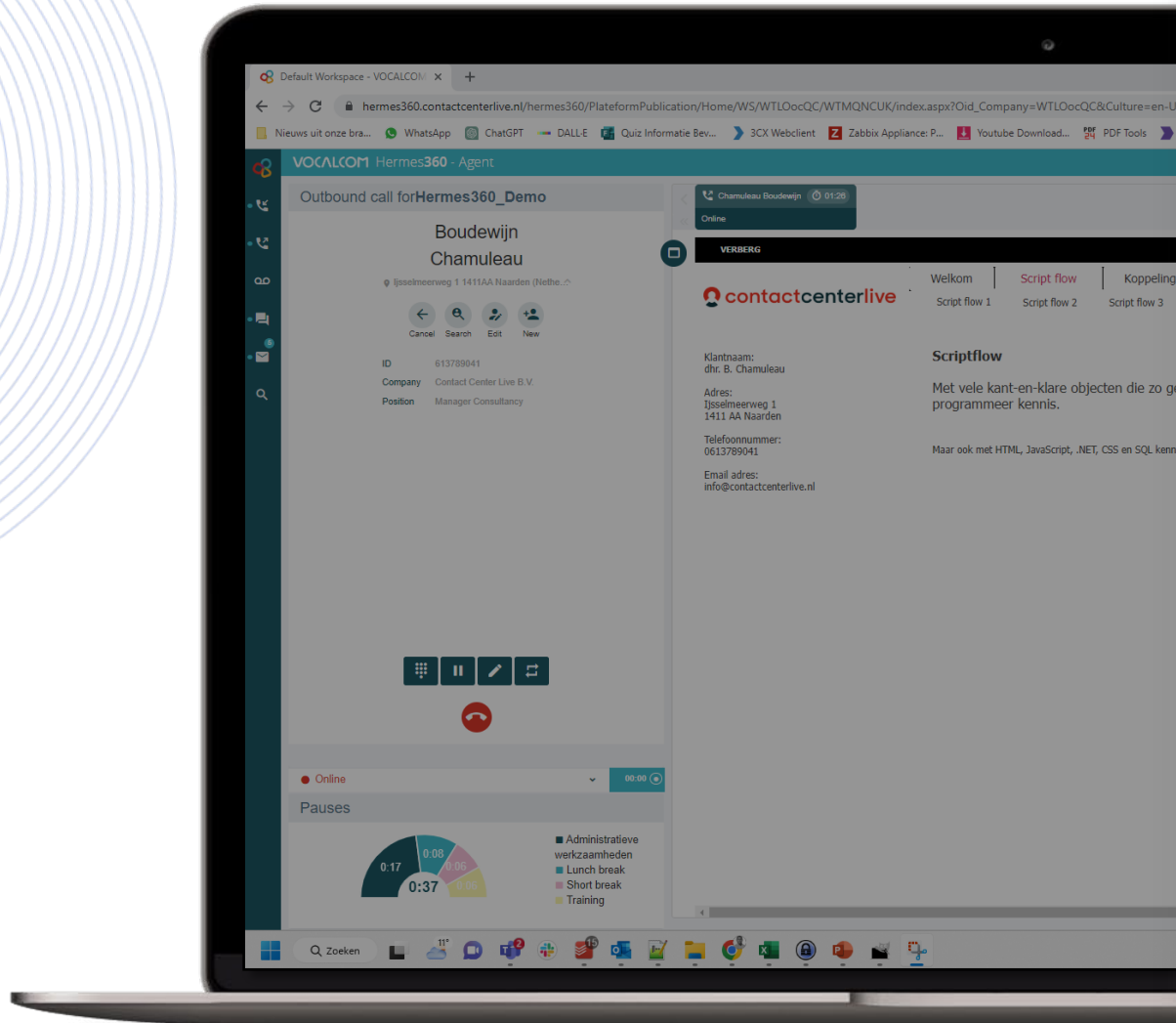
Disposition

Aftersale

Mood



TIMELINE



Timeline



Outbound Call Hermes360_Demo



Less than 1h ago by Elmer Sadikrama

Duration 18s

Positief/Aftersale

No comment set by the agent



Outbound Call Hermes360_Demo



Less than 1h ago by Elmer Sadikrama

Duration 23s

Negatief/Geen interesse



Outbound Call Hermes360_Demo



Less than 1h ago by Elmer Sadikrama

Duration 30s

Negatief/Ontevreden klant



Outbound Call Hermes360_Demo

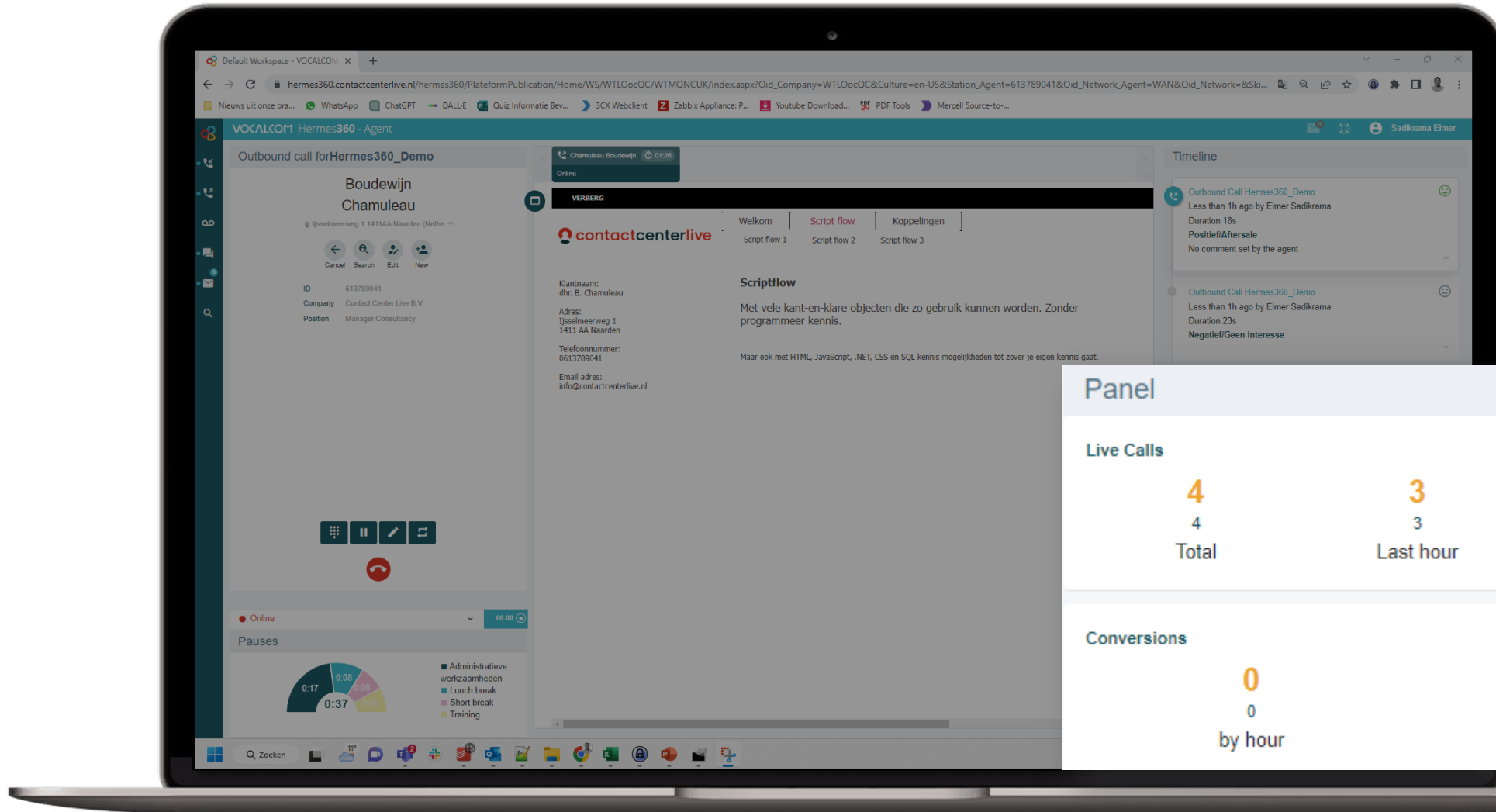


2h ago by Elmer Sadikrama

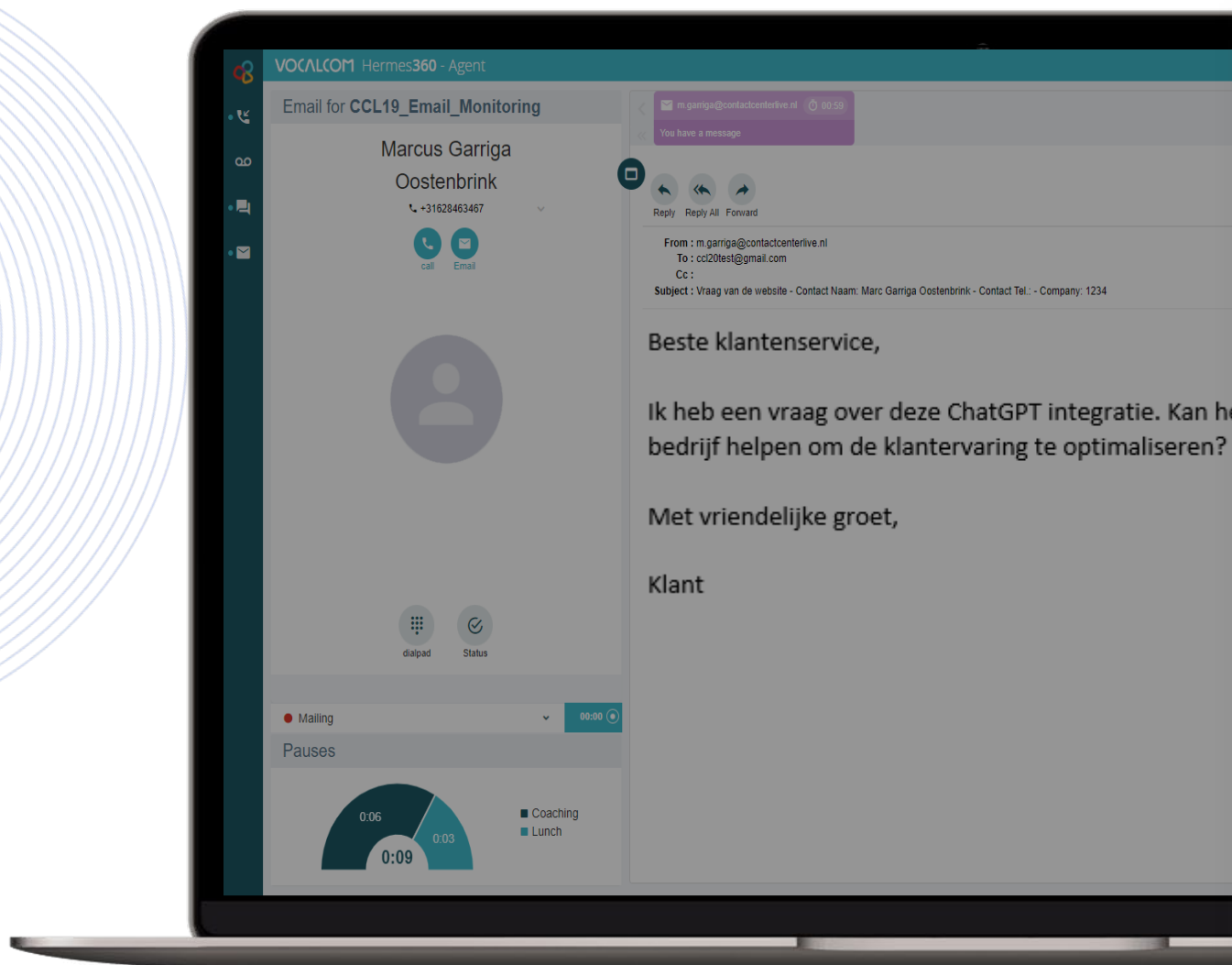
Duration 18:04

Recall

STATISTIEKEN



CHATGPT



ChatGPT

Hoe kan ChatGPT jou helpen?

Vraag het ChatGPT

Als een AI-taalmodel kan ChatGPT u helpen door antwoorden te geven op uw vragen, suggesties te doen voor oplossingen voor problemen of taken, of gewoon als een gesprekspartner te dienen. U kunt mij vragen stellen over vrijwel elk onderwerp, van wetenschap en geschiedenis tot popcultuur en persoonlijke adviezen.

Als antwoord versturen

Durf te vragen

Kan ChatGPT jullie organisatie helpen?



SURVEY MANAGER & ANALYTICS



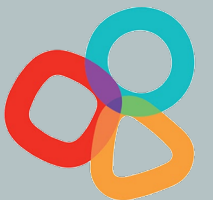
Het maken en koppelen van Survey 's



Resultaten van de Survey 's



Hoe is de Customer Experience?



SURVEY MANAGER

VOCALCOM Hermes360 - Survey Manager Mamix Somers

Step 2: Edit questions [Klantonderzoek]

Q1 Hoe tevreden bent u over onze bereikbaarheid

★★★★★

Q2 Hoe tevreden was u over ons antwoord

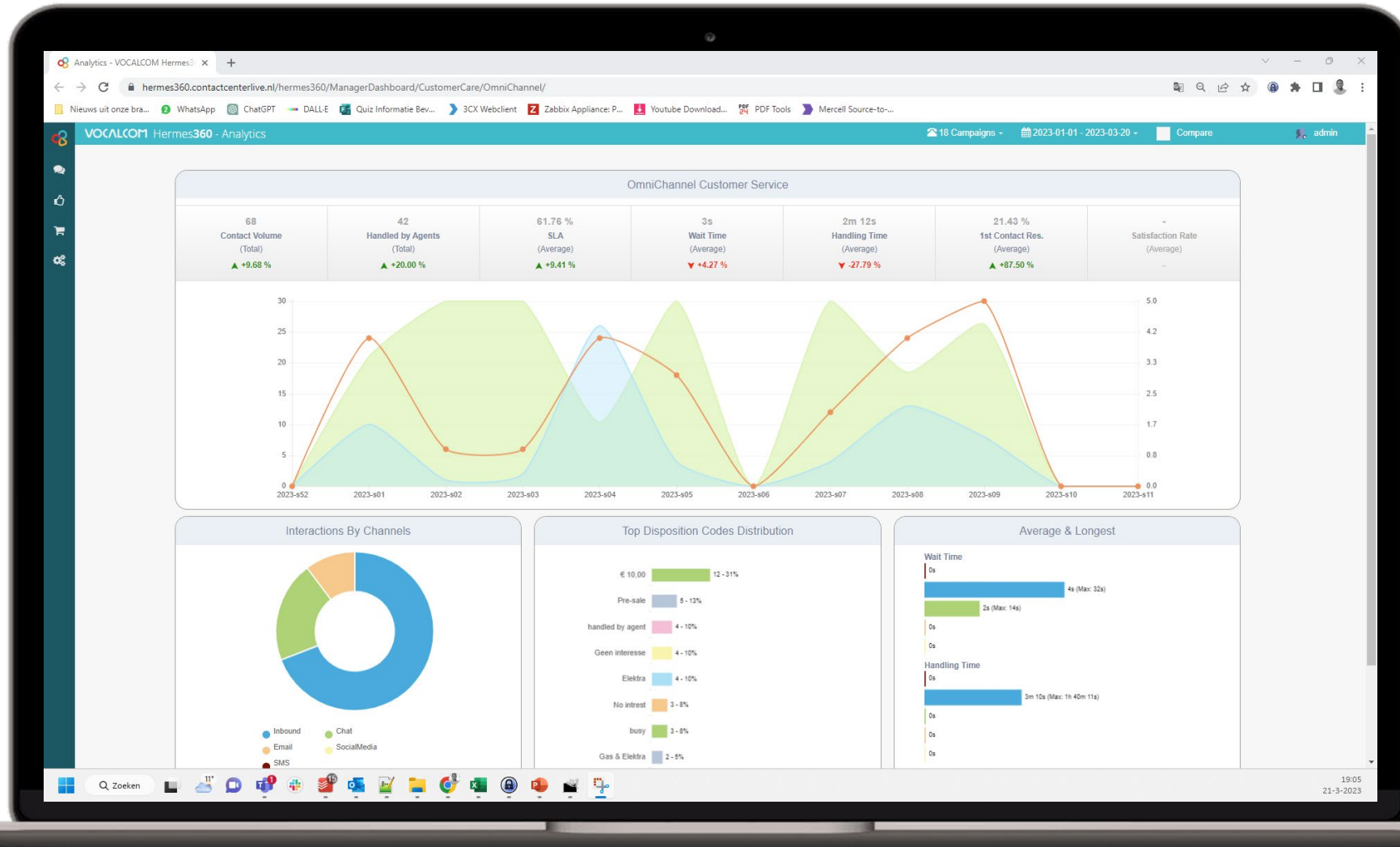
★★★★★

Q3 Hoe waarschijnlijk is het dat u ons aan beveeld bij anderen?

★★★★★

Previous Next

ANALYTICS





***Eens sparren? Schiet dan 1
van onze medewerkers
aan tijdens de borrel.***



Peter Lingen
Technical Consultant



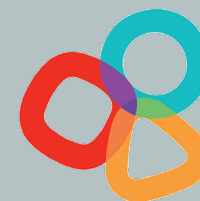
Marnix Somers
Manager Operations



Alex Vossen
Technical Consultant



Marco Bruines
Developer





VAN GEGEVENS NAAR GEWELDIGE CUSTOMER EXPERIENCE

LAAT CCL JE KLANTCONTACT NAAR EEN HOGER NIVEAU TILLEN!



Mark de Leeuw
Technical Consultant

PROGRAMMA



Klantcontact efficiënter afhandelen door de correcte data zichtbaar te maken



Beschikbare data proactief inzetten bij inkomend klantcontact

ezTryp – ZENDESK KLANT

ezTryp biedt taxi's aan in de
verschillende grote steden
van Nederland



WAT IS ONZE FOCUS IN DEZE CASE?



Een nog vriendelijkere omgeving voor de agent

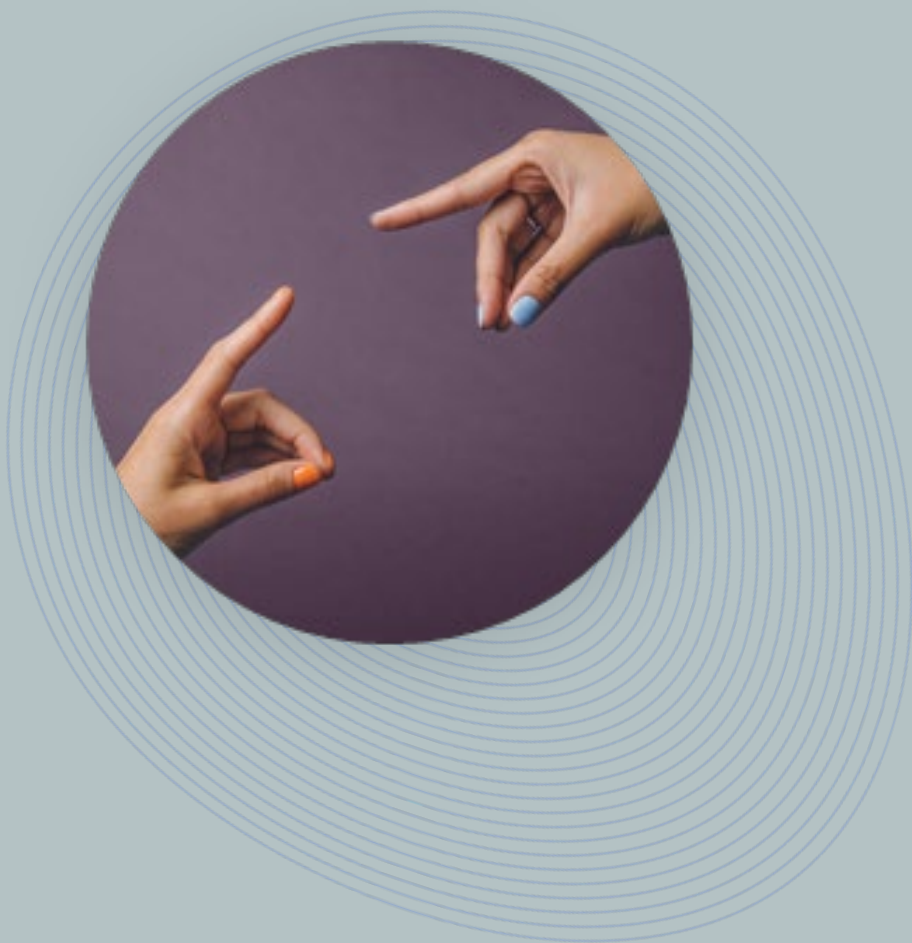


Relevante data binnen handbereik brengen



De klant nog sneller en effectiever kunnen helpen





KLANTCONTACT EFFICIËNTER AFHANDELEN DOOR DE CORRECTE DATA ZICHTBAAR TE MAKEN

Hoe zorg je ervoor dat een agent de juiste data inzichtelijk heeft als een klant contact opneemt?



KLANTENSERVICE 2023

Moderne klantenservice vereist het
beheren van een overvloed aan
gegevens en applicaties





KLANTENSERVICE 2023

Daarnaast kan het
klantcontact vanuit
verschillende kanalen komen

Nicole

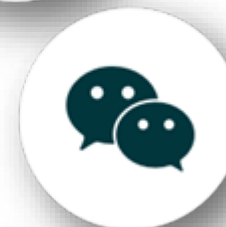
I ordered cookies for my dinner party, but they haven't arrived yet.

Any idea where they might be? 🍪

Delilah

Oh no! Let me see what's going on.

Type your message here Send



***“Gemiddelde KCC is
80% van de tijd bezig
met het oplossen van
herhaalvragen”***



Durf te vragen

***Hoeveel applicaties gebruikt
jouw agent om één vraag te
beantwoorden?***





WAT ZIEN WE?

1. Een gebruiksvriendelijke omgeving

De klant kan makkelijk en snel contact opnemen met het bedrijf en de agent kan deze conversatie efficiënt oppakken.

2. De juiste informatie binnen handbereik

Met de maatwerk app heeft de agent de juiste informatie meteen voorhanden en kan hij sneller handelen.

3. Snelle service

Omdat de informatie meteen binnen handbereik is, gaat de afhandeltijd per gesprek omlaag.

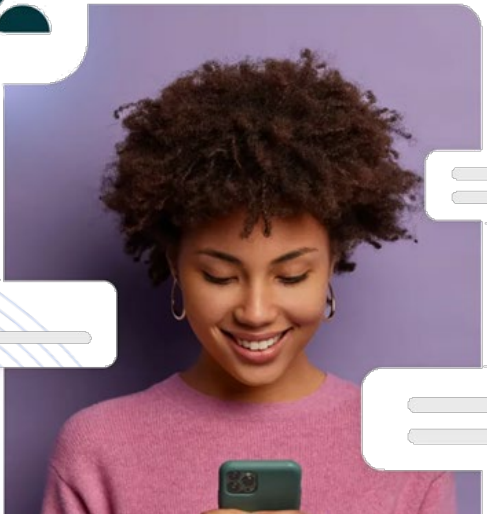


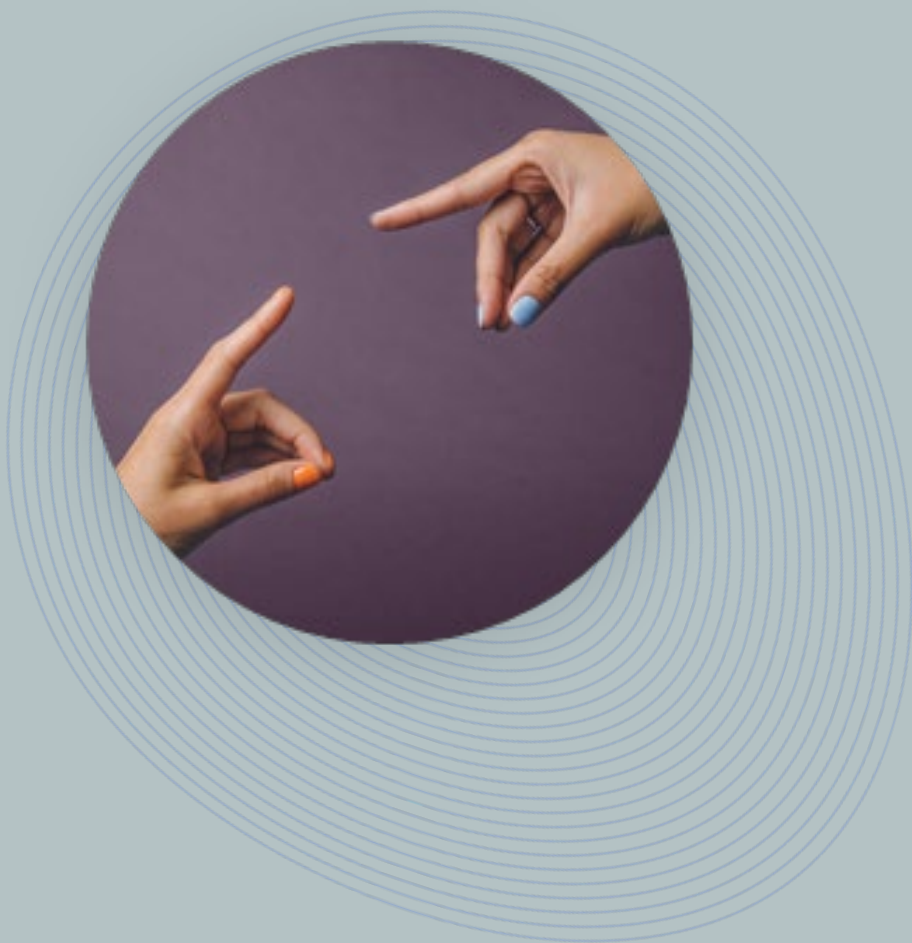
Tip van Contact Center Live

“Analyseer het klantcontact en kijk welke informatie jouw team voor handen moet hebben”

Durf te vragen

***Zit er iemand in de zaal die met dit
voorbeeld al inspiratie heeft gekregen?***





BESCHIKBARE DATA PROACTIEF INZETTEN BIJ INKOMEND KLANTCONTACT

Hoe kan ik ervoor zorgen dat mijn data
het klantcontact aan de voorkant al
efficiënter maakt?



ZENDESK FLOWBUILDER

One of the showpieces:
FLOW BUILDER



*“Ook hierbij komt de
80% regel weer om
de hoek kijken”*



Durf te vragen

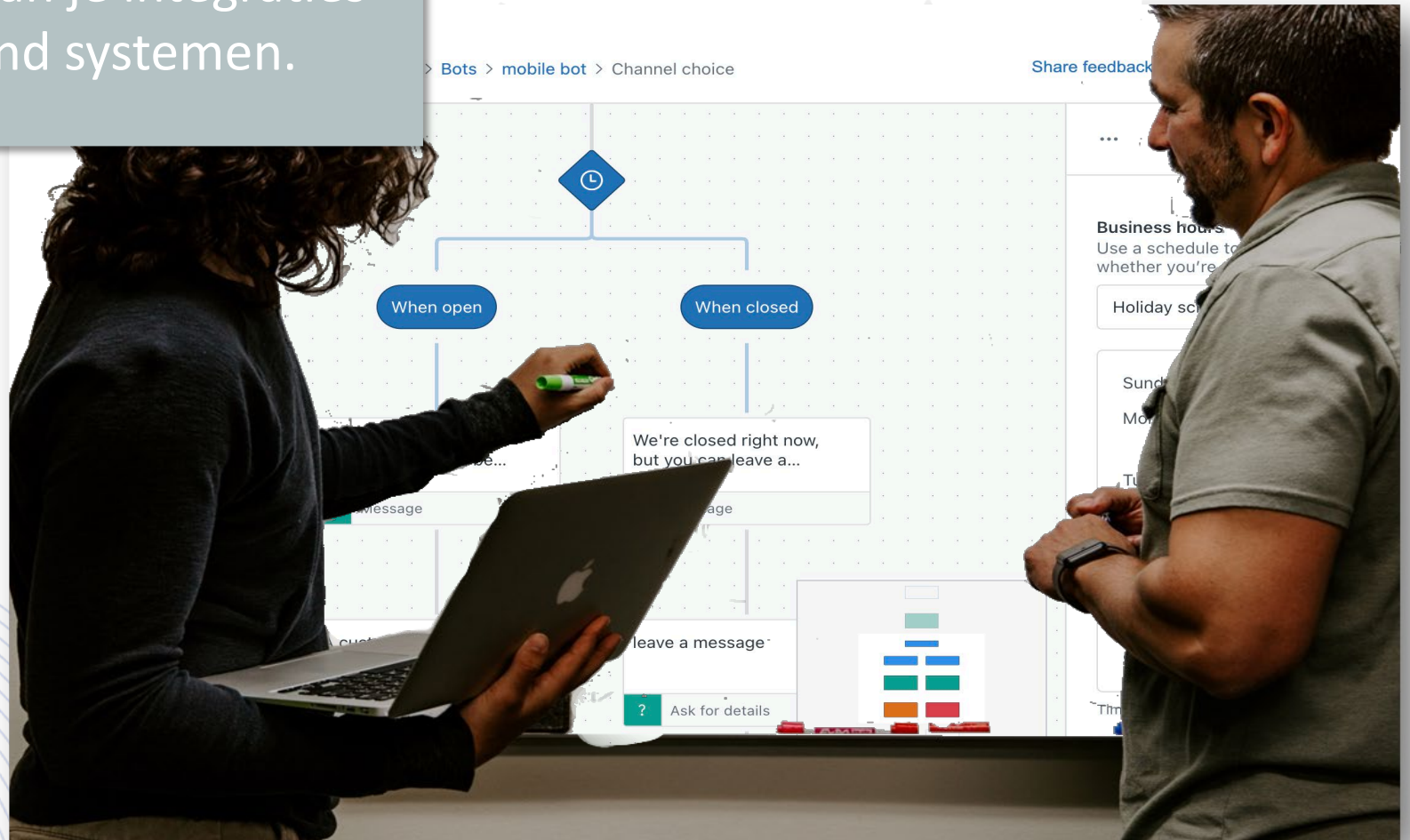
***Hoeveel vragen ontvang je binnen
jouw KCC die met één enkel antwoord
afgehandeld zijn?***





ZENDESK FLOWBUILDER

Binnen de Flow Builder kan je integraties maken met eigen back-end systemen.





WAT ZIEN WE?

1. Een natuurlijke dialoog

De klant kan zijn eigen informatie terugzien en zo snel het juiste restitutieverzoek indienen.

2. Accurate informatie

De flow builder verzamelt automatisch de juiste informatie voor de klant door verplichte velden.

3. Kostenbesparing

De klant ontvangt snelle en gemakkelijke service, maar er is geen agent aan te pas gekomen.





***“Hier zit wel een risico
aan: Het verifiëren van
je klant”***

Tip van Contact Center Live

***“Dek jezelf op meerdere plekken in:
Vraag om dubbele verificatie en
anonimiseer persoonlijke gegevens”***



Durf te vragen

***Als je nu aan je eigen organisatie denkt,
zien jullie dan aanknooppunten om
pro-actieve service te verlenen?***

Ging ik te snel?

Resultaten 2 focuspunten



#1



Gegevens inzetten: Door het tonen van de relevante informatie bij elk klantcontact kan de interactie sneller en persoonlijker afgehandeld worden.



#2



Klantcontact automatisch en interactief maken: De Zendesk Flow Builder kan inkomend klantcontact interactief afvangen en versnellen.



***Laten we sparren!
Schiet één van onze
medewerkers aan
tijdens de borrel...***



Mark de Leeuw
Technical Consultant



Elmer Sadikrama
Manager Consultancy



Bruce Sattler
Technical Consultant



Marc Garriga
Developer

KLIK HIER VOOR



zendesk

**CX Trend report 2023
TALKSHOW**