

Voorbeeld Telefoonscript

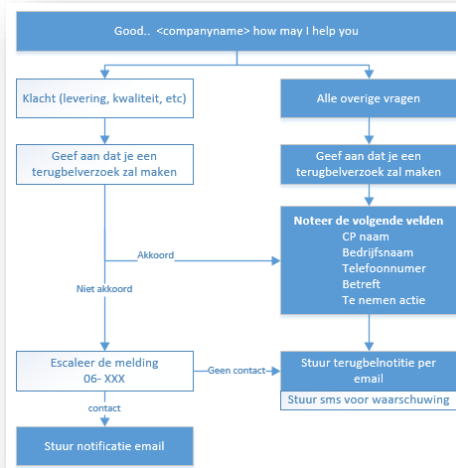
Antwoordservice Nederland kan met haar maatwerk workflow editor elke complexiteit aan. Dit betekent echter niet dat voor elke klant ook alle functionaliteit nodig is. Daarom bieden wij verschillende diensten aan, zodat onze service aansluit bij uw doelstelling.

Onze diensten hebben de volgende eigenschappen:

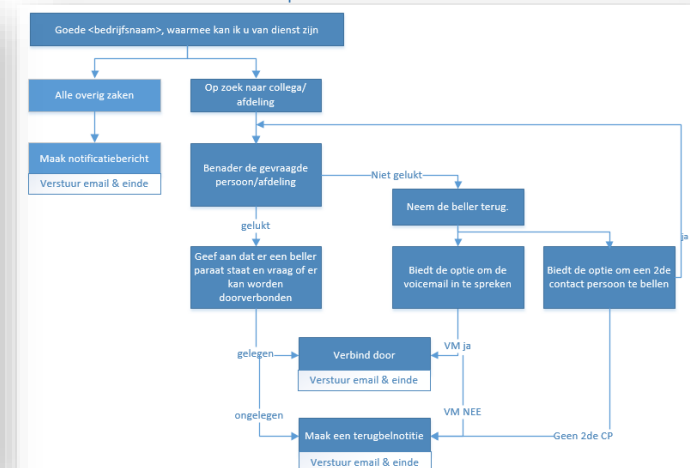
- **Telefoondienst:** snel, efficiënt, beknopte en heldere terugkoppeling
- **Externe receptie:** direct vindbaar, back-up structuur, persoonlijke e-mail
- **Service op maat:** koppeling, urgentiebepaling, escalatieprotocol

Voor elke nieuwe opdracht maken we eerst een schets in Visio om te bepalen hoe de workflow eruit moet gaan zien.

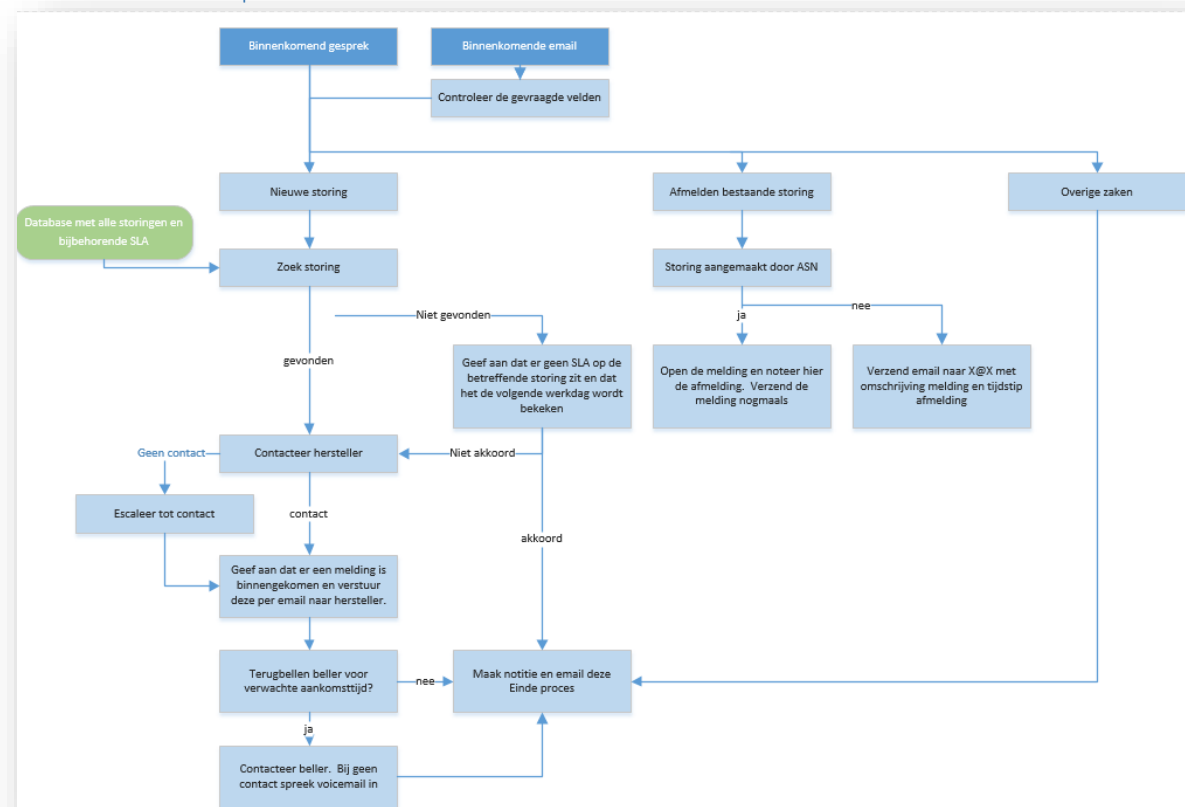
Basis Visio – Telefoondienst



Basis Visio – Externe Receptie

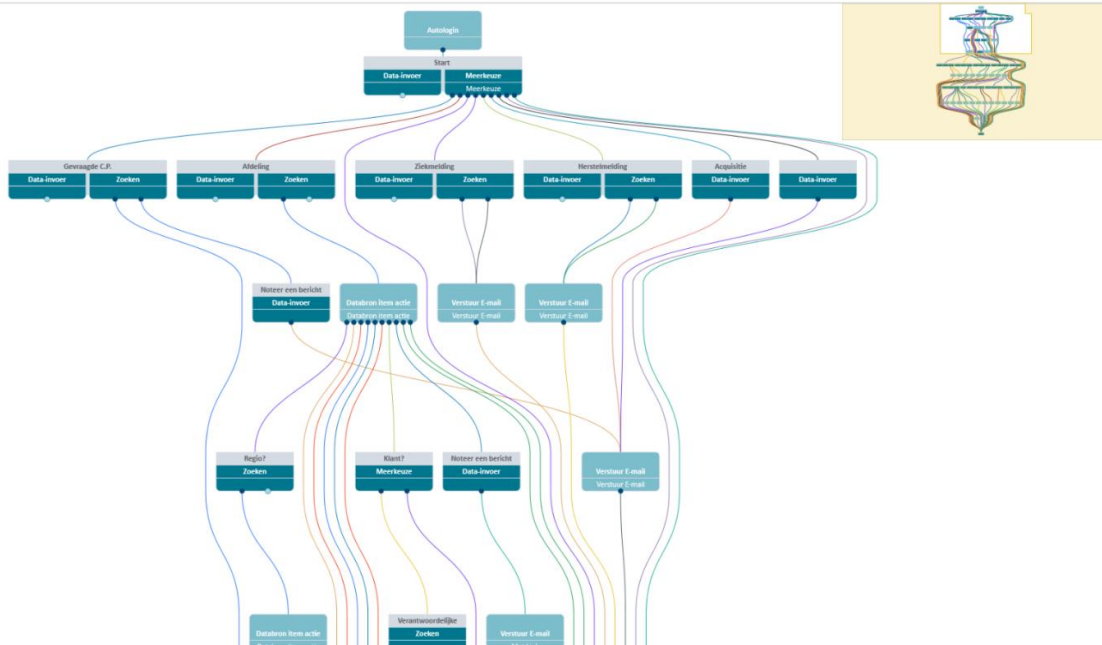


Basis Visio – Service op Maat



BACKEND

Na het bepalen van de grote lijnen in Visio beginnen we met de bouw in CWS, onze maatwerk workflow editor. In onderstaand voorbeeld ziet u een Externe Receptie Account. In de backend ziet het script er als volgt uit:



Efficiency

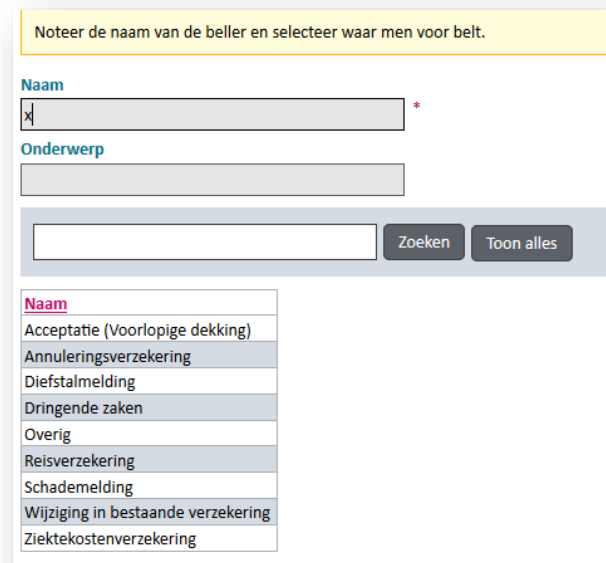
- In het startscherm kiest de operator het onderwerp waar de beller voor belt. Elk onderwerp heeft een eigen werkwijze die van tevoren met u is uitgedacht. Door het script uit te splitsen in verschillende paden en de operator alleen de informatie te tonen die voor dat specifieke gesprek relevant is kan de operator zich volledig op het gesprek en de uitkomst daarvan focussen.
- Na het kiezen van het onderwerp kan er vervolgens door voorgeprogrammeerde variabelen zoals datum/tijd weer een splitsing worden gemaakt. Als iemand bijvoorbeeld een vraag heeft over een ontvangen factuur, moeten wij op maandagmiddag doorverbinden met persoon X, en op dinsdagochtend alleen een e-mail sturen naar persoon Y. De operator hoeft hier niet over na te denken: het systeem maakt deze keuze zelf. Ook hierdoor kan de operator alle aandacht bij het gesprek houden.
- Binnen het systeem hebben we ook de mogelijkheid om databases te koppelen. Stel dat u een storingsdienst heeft waar binnen verschillende regio's voor meerdere disciplines monteurs aangestuurd moeten worden. U levert ons de lijsten in Excel aan waar deze informatie in staat, en wij zorgen dat deze in de back-end worden gekoppeld. Op deze manier krijgt de operator met een paar muisklikken direct de juiste hersteller te zien per storing en per regio, zonder zelf te hoeven zoeken. Deze werkwijze bespaart tijd en reduceert de foutgevoeligheid sterk.
- Niet alleen de werkwijze kan per stap verschillen, maar ook de gegevens die u als klant teruggekoppeld wilt hebben. Per onderwerp kunnen we velden wel of niet tonen; zo bepaalt u zelf welke informatie bij welk gesprek voor u relevant is, en kunt u zo snel en efficiënt mogelijk op onze berichten acteren.

Snelheid

- Voor een goede dienstverlening is het erg belangrijk dat wij op basis van de vraag van de beller snel de juiste persoon of afdeling kunnen vinden. Hiervoor werken we met een uitgebreide zoekfunctie. Wij vragen u een bestand aan te leveren met de gegevens van de medewerkers, hun functie, hun specialisatie en de afdeling en/of locatie waar ze werkzaam zijn. Onze operators krijgen niet bij ieder gesprek de hele lijst te zien. Zij voeren de naam, de afdeling of een trefwoord in, waardoor alleen de juiste contactpersoon aan de operator getoond wordt.
- Om deze lijsten up-to-date te houden zijn er verschillende mogelijkheden.
 1. U stuurt ons de naam van de contactpersoon die toegevoegd/gewijzigd moet worden.
 2. U stuurt ons een kopie van de lijst waar wijzigingen in zijn doorgevoerd
 3. U importeert het bestand zelfstandig in onze applicatie
 4. Door middel van een API wordt ons bestand direct bijgewerkt zodra u een wijziging in uw systemen doorvoert.
- Als uw bedrijf werkt met wisselende diensten van medewerkers die wij moeten bellen, bieden wij u de mogelijkheid deze roosters zelf in te voeren in onze applicatie. Met onze gebruiksvriendelijke roostermodule kunt u de diensten op elk moment van de dag invoeren of wijzigen en zijn de veranderingen realtime zichtbaar voor onze operators.

FRONTEND

Zodra het script gebouwd is wordt getest hoe operators ermee werken in de frontend. Voor onze operators ziet het startscherm van een script er als volgt uit, hier een voorbeeld van een receptie/klantenservice account van een assurantiekantoor:



Noteer de naam van de beller en selecteer waar men voor belt.

Naam

 *

Onderwerp

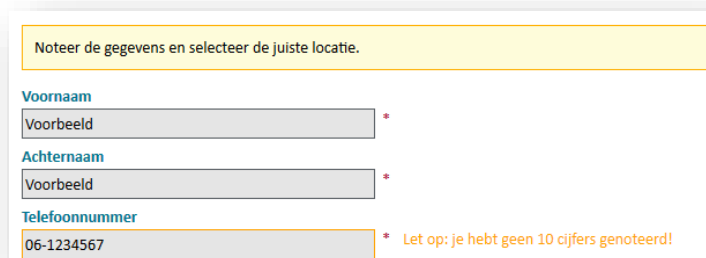
 Zoeken Toon alles

Naam

- Acceptatie (Voorlopige dekking)
- Annuleringsverzekering
- Diefstalmelding
- Dringende zaken
- Overig
- Reisverzekering
- Schademelding
- Wijziging in bestaande verzekering
- Ziektekostenverzekering

Het doel van ons systeem is ervoor te zorgen dat operators zo intuïtief mogelijk kunnen werken en er zo min mogelijk ruimte is voor eigen interpretatie van het proces.

- Omdat het script stapsgewijs is opgebouwd en de operators door middel van het selecteren van de juiste keuze per stap door het script lopen kunnen zij zich optimaal focussen op het voeren van het gesprek en hoeven ze niet te zoeken naar informatie. Dit bevordert de duidelijkheid en de snelheid van het proces. Ook de databases waarover u eerder heeft gelezen dragen hieraan bij. Stel dat een operator een bepaalde medewerker selecteert om mee door te verbinden. De operator ziet alleen de naam en het telefoonnummer van de medewerker, maar het systeem zorgt er automatisch voor dat het bericht naar het e-mailadres wordt gestuurd dat in de back-end aan deze medewerker is gekoppeld.
- In het berichtenformulier hebben we de mogelijkheid om velden verplicht te maken. Wilt u bijvoorbeeld dat er altijd een factuurnummer in uw bericht wordt genoteerd, dan kan de operator niet verder in het script voordat dit is ingevuld. Ook kunnen we waarschuwingsfilters inbouwen, die verschijnen als een telefoonnummer bijvoorbeeld geen tien cijfers bevat.



Noteer de gegevens en selecteer de juiste locatie.

Voornaam

 *


Achternaam

 *

Telefoonnummer

 * Let op: je hebt geen 10 cijfers genoteerd!

- Mocht een stap in het proces erg belangrijk en/of foutgevoelig zijn, dan hebben wij ook de mogelijkheid pop-ups te laten verschijnen. Deze pop-ups vestigen de aandacht van de operators extra op de te nemen stap. Hieronder een voorbeeld:



Waarschuwing ✕

LET OP: heb je een telefoonnummer gevraagd aan de beller? Zo nee, doe dit dan nog voor je op volgende klikt.

Ja Nee

Naast het noteren van de correcte gegevens is het snel werken in het systeem belangrijk. Als we kijken naar manieren waarop onze operators snel de juiste persoon of discipline kunnen vinden dan staat het werken met keywords centraal.

In onderstaand voorbeeld zoekt de operator naar dhr Dekker. Dit wordt echter verkeerd gespeld, waardoor de persoon niet vindbaar is.

Je kunt zoeken op naam, functie en afdeling

Dec

Niets gevonden

Vervolgens zoekt de operator op functie van de contactpersoon, zodat alle medewerkers met deze functie worden getoond. Op deze manier is hij wel vindbaar:

Je kunt zoeken op naam, functie en afdeling

Technicus

Code	Voornaam	Tussenvoegsel	Achternaam	Opmerkingen	Functie	Regio	Afdeling
WIBA			Batelaan		Technicus	Noord	
ARDE			Dekker	Afwezig op maandagen	Technicus	Midden	
WIDE			Dekker	Afwezig op vrijdagen	Technicus	Zuid	
REKE			Kerkhof		Technicus	Midden	
WIBI		de	Bijl	Afwezig op woensdagen	Technicus	Zuid	
RORD			Roest		Technicus	Midden	
LATR			Truyen		Technicus	Zuid	
STOV			Overbeek		Technicus	Midden	
EESL		van der	Sluijs		Technicus	Midden	
STBE		van	Beijnen		Technicus	Zuid	

eerste < 2 3 4 5 6 > laatste (7)

Wat in bovenstaand screenshot ook zichtbaar is, is dat het systeem automatisch de dagen toont waarop de medewerker die geselecteerd is afwezig is.

PREVIEW MODE

Doorverbinden

Verbind de beller door met de gevraagde persoon.

Eventuele afwezigheidsmelding van deze medewerker: (Geef dit door aan de beller!)
Afwezig op vrijdagen

Dekker
06-525 Bellen Ophangen

Naam
Test

Bedrijfsnaam

Telefoonnummer

Onderwerp
Contactpersoon

Doorverbinden gelukt?
Let op, 'Ja' verstuurt direct je bericht.

De operator kan nu proberen door te verbinden en kan in het script selecteren of dit wel of niet gelukt is. Op het moment dat dit niet is gelukt toont het systeem weer automatisch wie de back-up is van deze persoon, en kan nog geprobeerd worden naar deze medewerker door te verbinden:

PREVIEW MODE

Doorverbinden back-up

Geef door dat de gevraagde persoon momenteel niet bereikbaar is...

Als er een back-up beschikbaar is:
Geef de beller de keuze om doorverbonden te worden met een direct collega of om een terugbelnotitie achter te laten.

Geen back-up beschikbaar:
Noteer een bericht en geef door dat de beller z.s.m. wordt teruggebeld.

Selecteer tot slot of je de beller hebt doorverbonden.

Back-up 1: Zuidhoek
015-278 Bellen Ophangen

Naam: Test
Bedrijfsnaam:
Telefoonnummer:
Onderwerp:
Contactpersoon:
Voor:
Bericht:

Ook voor storingsaccounts kunnen wij deze slimme methodes inzetten.

Naast het belang van het snel aannemen van de storing is het correct doorgeven mogelijk nog belangrijker. De operators worden geholpen met keywords search als we kijken naar de disciplines:

PREVIEW MODE

Disciplines

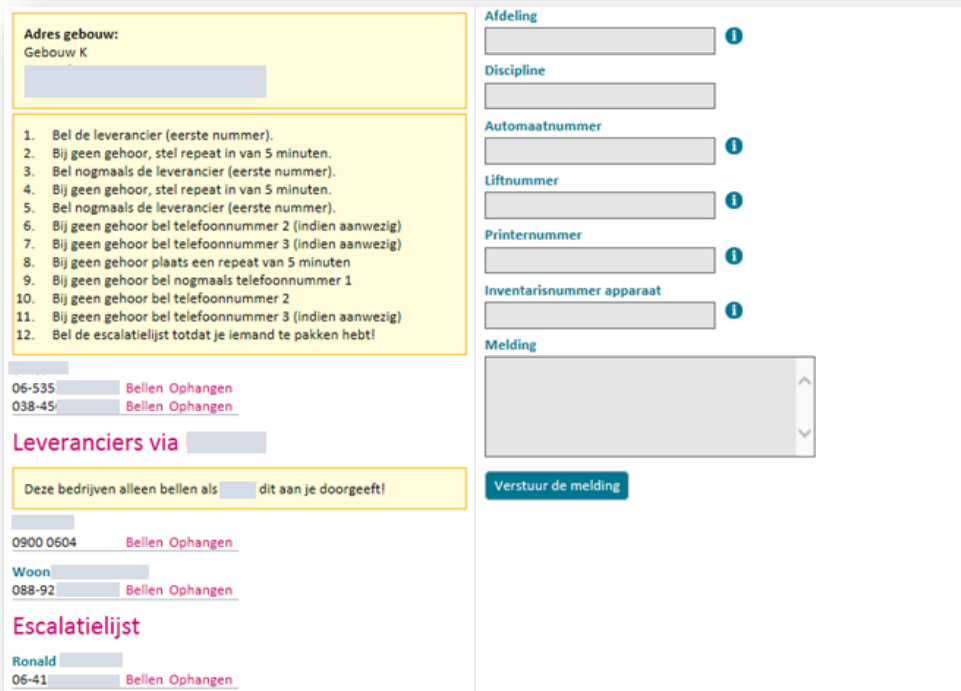
Selecteer de juiste discipline.

LET OP: er zijn mogelijk meerdere pagina's.

Spreek/luisterverbinding

Discipline
Domotica ----- Patientgebonden electronica. Meldingen komen niet binnen op GSM. Alarmering "opstaan uit bed" werkt niet. Alarm bij verlaten kamer werkt niet. Wastafellamp in badkamer schakelt niet automatisch. Spreek/luisterverbinding werkt niet. Akoestische alarmering werkt niet. GSM werkt niet. Halszender werkt niet. Uitval gehele systeem.

Achter elke discipline hangt een specifieke (groep) herstellert. Een operator ziet dus nooit meer namen dan relevant zijn en hoeft niet zelf te zoeken naar de juiste hersteller:



The screenshot shows a call center interface with the following elements:

- Adres gebouw:** Gebouw K
- Discipline:** [Empty field]
- Automaatnummer:** [Empty field]
- Liftnummer:** [Empty field]
- Printrnummer:** [Empty field]
- Inventarisnummer apparaat:** [Empty field]
- Melding:** [Empty text area]
- Verstuur de melding:** [Blue button]
- Leveranciers via:** [Empty field]
- Escalatielijst:**
 - Ronald [Empty field] Bellen Ophangen
 - 06-41 [Empty field] Bellen Ophangen

The 'Repeat instellen' dialog box is open, showing:

- Repeat instellen** (Title bar)
- Duur van repeat:** 30 minuten
- Opmerkingen (alleen zichtbaar voor operators):**
 - 02:54 1ste volledige ronde.
 - Volledig escalatieprotocol geen contact.
 - storing domotica
- Plaats repeat en sla op** (Button)
- Annuleren** (Button)

Naast de namen wordt ook het escalatieprotocol zichtbaar voor de operator.

Mocht niemand opnemen dan stellen we repeats in . Ons systeem zorgt ervoor dat de operator na een voora ingesteld aantal minuten het account weer ziet verschijnen zodat nogmaals kan worden geprobeerd de melding door te geven.

Onze operators kunnen de melding duiden en het systeem zorgt ervoor dat het escalatieprotocol automatisch verloopt. Deze combinatie zorgt voor een minimale kans op fouten in het proces. Uiteraard heeft u bij elke melding inzicht in alle belpogingen en tijden.

Door middel van deze verschillende oplossingen kunnen wij elk type melding snel, efficiënt en correct afhandelen.