

Bespaar kosten en verhoog uw omzet met @Voicetec!

Hoe valt u op in de markt? Waarmee bindt u de klant en koopt men bij u die speciale uitgave of dat specifieke product? Klanten googelen en bezoeken meerdere webwinkels, wat maakt dat de klant juist bij u zijn aankoop doet?

De klant surft naar webwinkels waarbij zij/hij:

- via FAQ's alle info over speciale producten kan vinden
- bij de aankoop geholpen wordt door een deskundige medewerker via een live chat sessie
- na aankoop alle aanvullende informatie nogmaals kan nalezen



Als de klant dan ook nog eens persoonlijke suggesties ontvangt en toegang krijgt tot zijn eigen service poort zal deze bij een volgende aankoop altijd eerst uw webwinkel kiezen voordat zij/hij één van uw concurrenten bezoekt.

"86 % van uw klanten verliest u na een slechte klantcontact ervaring, hiermee gaan potentiële verkoopmomenten verloren en kopen uw klanten (nagenoeg) dezelfde producten bij de concurrenten", aldus Greg Gianforte (CEO & Founder Right Now).

Organisaties die hoog scoren op klantbeleving hebben een streepje voor op hun concurrentie, aldus Trends in Retail 2009-2010.

De veranderende consument

Bovenstaande stellingen zijn typerend voor de veranderende consument. Deze:



- wil 24 / 7 informatie vinden, kopen en in contact komen met uw organisatie
- wil 24/ 7 de winkel benaderen via verschillende kanalen
- vindt persoonlijk contact steeds belangrijker

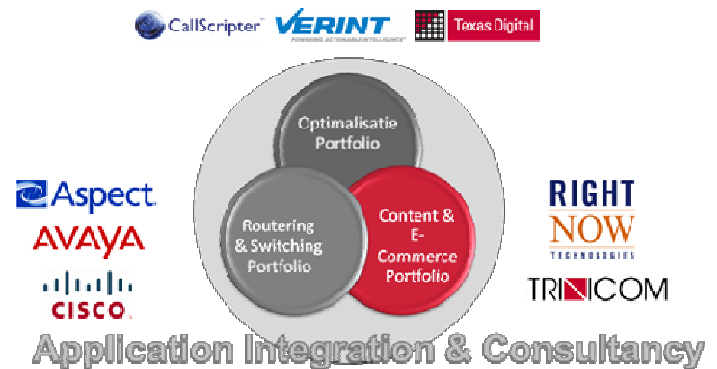
De consument verandert sneller dan de retail sector. Er is sprake van een groeiende kloof. (CCEM 2009)

90 % van de consumenten tot veertig jaar geeft aan dat online interactie niet alleen een zeer belangrijke rol speelt bij aankoop beslissingen, maar ook bij daadwerkelijke aankopen.

@Voicetec helpt uw klantcontacten in goede banen te leiden

@Voicetec is de expert op het gebied van klantinteractie toepassingen en helpt bedrijven met het creëren van de ultieme customer experience. Zo worden de verkoopkansen, door de inzet van onze producten op gemakkelijke en efficiënte wijze, altijd voor de volle 100 % benut.

Onze jarenlange ervaring met selfservice, bereikbaarheid en klantinteractie, aangevuld met de kennis van onze medewerkers, speelt daarin een belangrijke rol. Doordat wij over een breed product portfolio beschikken zijn wij in staat een passende klantinteractie in te richten.



Met RightNow wordt klantinteractie overzichtelijk en efficiënt

De RightNow kennisdatabase ondersteunt niet alleen de interne organisatie, maar kan met hetzelfde gemak worden ingezet voor de externe klant. Via de zelflerende kennisdatabase (FAQ) vinden klanten altijd een actueel en passend antwoord op hun vragen. Door "smart assistant" (voorgestelde antwoorden) neemt het aantal 1e lijns klantcontacten zichtbaar af en kunnen klanten ingezonden cases blijven monitoren.

Daarnaast is RightNow een geavanceerd CRM systeem waarmee bedrijven klantinteractie, verkoopkansen en contacten kunnen managen. Uw volledige klantendatabase kan bediend worden vanuit RightNow. Denk daarbij aan klantgerichte e-mailingen en het versturen van specifieke survey's.



Eenduidige werkwijze en clean orders met CallScripter

CallScripter genereert een wisselwerking tussen techniek, medewerker en klanten die waarde toevoegt aan ieder klantcontact en de communicatie in goede banen leidt. Scripting waarborgt een eenduidige werkwijze en een consistente boodschap richting klanten. Met de flexibele opzet van CallScripter worden clean order aspecten gewaarborgd, ligt opvolging van acties vast en brengt u actuele thema's direct onder de aandacht van uw medewerkers.

Opvolging van de acties is gewaarborgd en kan direct onder de aandacht worden gebracht in het contact center.