

MET COMPUTER TELEFONIE DUIZENDEN BELCONTACTEN GOED MANAGEN

Telefooncontacten. Veelal probleemloos in privé-situaties. Voor PROSU echter een kwestie van nauwgezet managen, daar het om duizenden klantcontacten per week voor een brede groep opdrachtgevers gaat. Dan is de juiste infrastructuur doorslaggevend. Het callcenter van PROSU koos daarom voor de nieuwste computer telefonie. Een slimme telefoontechniek, waarbij spraak en data worden samengevoegd. Internet zorgt voor het transport. Ook noodzakelijk om de sterke groei zorgeloos aan te kunnen. PROSU viert in 2008 het miljoenste telefooncontact.

“Wij ondersteunen PROSU met een uiterst moderne telefooncentrale”, vertelt Christian van der Ree van Sigmacom te Lelystad en gespecialiseerd in computer telefonie. “Dat PROSU hierin stevig investeert toont aan dat het daadwerkelijk het klantenbelang dient.

SIGMACOM

Hij vervolgt met: „Mijn jonge bedrijf is importeur/distributeur van moderne Computer Telephony (VIOP) producten, zoals Voice Processing, Unified Messaging en CTI. Verfijnde, flexibele en zeer concurrerende apparatuur die bestaande centrales op al deze terreinen verslaat. Onze VIOP centrales werken op basis van specialistische software in plaats van grove hardware“.

AUTOMATISCH BELLEN

Zo voert bij PROSU de computer bijvoorbeeld het voorwerk uit door de lijst met te bellen klanten systematisch af te werken: de computer kijkt dus vooruit en doet het zoekwerk. Het activeert het te bellen nummer automatisch, zodat er zonder tijdverlies gebeld kan worden. De telefooncentrale, het paradepaardje van Sigmacom, legt hiervoor de basis. Van der Ree: “Onze centrales verhogen die flexibiliteit voor de medewerkers enorm. Ook als er plotseling sprake is van veel meer calls is een uitbreiding zo uitgevoerd. Wij haken daar dan direct en effectief op in. Bovendien is de afstand naar Dronten kort, zodat er bij calamiteiten heel snel opgelost kan worden”.

NALUISTEREN

Een klant die zijn bescrypt op zijn uitwerking wil beoordelen, is zeer welkom bij PROSU. Van der Ree: “De centrale slaat alle gevoerde gesprekken standaard automatisch op. Er kan dus zo worden meegeluisterd. Zinvol om de puntjes op de i te zetten. Maar ook van belang als er bijvoorbeeld een klacht van iemand is. Het gevoerde en opnieuw afgeluisterde gesprek toont dan wel aan, waar de oorzaak ligt. Dat voorkomt onduidelijkheid”.

WACHTRIJMANAGEMENT

Hij vervolgt met: “Andersom kunnen bedrijven met bijvoorbeeld een service of support afdeling, zonder zelf te investeren, ook door PROSU worden ondersteund. Dat kan zeker belangrijk zijn voor het oplossen van tijdelijke drukte, maar permanent even goed. Problemen als lange wachttijden kunnen dan voorkomen worden. Lukt dat niet, dan wil de beller weten hoe lang de wachttijd zal zijn. Beide zaken los je op met de professionele apparatuur van PROSU”.

PREMIUM QUALITY

Om de premium quality te behouden dienen ook de medewerkers zich honderd procent in te zetten voor kwaliteit. De medewerkers van PROSU worden daarom intensief getraind en gecoacht. Verzorgd door VMR Training en Coaching met als belangrijk onderdeel “train de trainer” om de kwaliteit intern te waarborgen. De nieuw aangestelde ervaren callcentermanager houdt voortdurend de vinger aan de pols, ondermeer met COPC (Customer Operations Performance Center), de kwaliteitmonitor bij uitstek. Op naar het tweemiljoenste klantvriendelijke telefoongesprek.