



Klantproblemen razendsnel oplossen

- | | | |
|---|---|--|
| <p>1 Zorg dat klanten eenvoudig contact kunnen opnemen
Bied op elk moment klantenservice zonder enige moeite via alle kanalen.</p> | <p>3 Controleer op problemen en maak automatisch cases aan
Bewaak producten en services van klanten proactief en onderneem actie bij mogelijke problemen en uitval.</p> | <p>5 Voorkom toekomstige oproepen
Los onderliggende problemen op om oproepen te voorkomen, stimuleer het wijzigen van de inhoud van de kennisdatabase, stel klanten bij voorbaat op de hoogte en reageer op gebleken trends in de prestatieanalyse.</p> |
| <p>2 Verlaag het aantal cases door selfservice
Stimuleer klanten om zelf een oplossing te vinden met behulp van een selfservice-catalogus, kennisdatabase, social Q&A-forum en portal.</p> | <p>4 Wijs taken toe aan alle geledingen van het bedrijf
Koppel de klantenservice aan engineering, fieldservice, finance en andere teams om de verantwoordelijkheid voor oplossingen te stimuleren.</p> | |