DEEL ONLINE

# Dertig jaar ervaring in klantcontact

Sound of data is expert op het gebied van klantcontact via telefonie, geïntegreerd in digitale kanalen. Met omnichannel-platforms blijft een klant tijdens zijn reis voortdurend in beeld, terwijl medewerkers moeiteloos tussen kanalen schakelen. Hoewel ondernemingen hun klanten vooral digitaal bedienen, zijn er situaties waarin deze toch massaal de telefoon grijpen, vertelt ceo Jos van Loo. “Bij urgente of complexe vragen en in noodsituaties.” Zakelijke organisaties die daarmee rekening houden, voorkomen dat hun telefoonsysteem plat gaat. Daarnaast is Sound of Data de draaischijf voor het telefoonverkeer van internationaal opererende ondernemingen. “Wij leveren telefoonnummers overal ter wereld, van Hongarije tot Ecuador of Australië. In onze portal stellen klanten in welk telefoontje naar welk klantcontactcentrum gaat.”

Digitale transformatie vraagt nu om integratie van telefonie. Daarvoor levert het bedrijf Talk, waarmee webbezoekers in één klik een callcentermedewerker aan de lijn hebben. “Je bepaalt dan zelf waar je een beller na het gesprek binnen je website achterlaat: krijgt het gesprek vijf sterren, dan presenteer je een pagina met kortingscode. Maar scoort het contact één ster, dan is een klachtenformulier logisch.”

De jongste loot aan de stam is het Omnichannel-klantcontactplatform dat Sound of Data levert. “Een kleine oplossing voor kleinere ondernemingen, tot een grote oplossing voor de grootzakelijke markt. De platformen maken schakelen tussen kanalen mogelijk: voor het invullen van een vragenlijst schakelt de agent door naar een chatbot, om als het nodig is daarna het gesprek weer over te nemen. Zo wordt de kracht van de verschillende kanalen volledig benut.” ◂