

Slimme klantenservice

De behoefte van de consument aan uitstekende klantenservice neemt alleen maar verder toe. De krapte op de arbeidsmarkt noopt tot inzet van slimme technologie.



Jos van Loo

Sound of Data maakt zijn klanten al 31 jaar optimaal bereikbaar voor de consument, vertelt CEO Jos van Loo. “Wij zien dat consumenten via alle kanalen een uitstekende klantenservice verwachten. Gemak en snelheid staan voorop: ze willen het liefst een-op-een worden gehoord, gelezen en geholpen. Vooral jongere consumenten haken snel af als niet aan de verwachtingen wordt voldaan en gaan dan naar een ander merk.”

Deze consumentenbehoefte staat haaks op de krapte op de arbeidsmarkt. Gelukkig kan slimme technologie die krapte helpen ondervangen. Van Loo: “Met behulp van AI kan een bedrijf relevanter en sneller communiceren. Zo kan een bedrijf belangrijke tussenstappen nemen, bijvoorbeeld de vraag van de klant

nauwkeurig identificeren of standaardvragen direct beantwoorden, ook via de telefoon. Daarmee neem je de klantenservicemedewerker veel eenvoudig, maar tijdrovend werk uit handen. Die kan zich vervolgens richten op de vragen die inlevingsvermogen verlangen en complex zijn. Technologie en mensen gaan hand in hand, klanten worden loyale klanten, merktrouw en nieuwe omzetkansen dienen zich aan. Slimme technologie is voor ons geen doel op zich”, benadrukt hij. “Wij zijn daar pragmatisch in. Als onafhankelijke partij met een rijk gesorteerde gereedschapskist kunnen wij altijd een passende oplossing bieden. Dat is wat ons onderscheidt. Ons motto is dan ook: geautomatiseerd wanneer dat kan, persoonlijk als dat nodig is” ◀



Wat is jouw positie?

MT/Sprout doet vier keer per jaar onderzoek onder het Nederlandse bedrijfsleven. Weten op welke positie jouw bedrijf staat? Bestel een van de gidsen en blijf op de hoogte.

www.mtsprout.nl/gidsen



mt/sprout
next generation business

