

Inbound



SNT

Trefzeker

Inbound calls

Het portfolio van SNT bevat een rijke variatie aan telefonische diensten. Wij kunnen desgewenst alle administratieve, commerciële en technische vragen voor u beantwoorden en afhandelen. Voor een langere periode, of alleen als u tijdelijk behoefte heeft aan extra capaciteit (de zogenaamde overflow). Onze agents kunnen telefonische contacten benutten om uw omzet te verhogen. Ook kunt u in het geval van een calamiteit uw inkomende gesprekken naar ons laten doorschakelen.

Al deze diensten vallen onder de noemer 'inbound calls'. Dit product ziet er voor al onze klanten weer anders uit, want dit is puur maatwerk. Elk bedrijf is anders. SNT vertaalt uw specifieke wensen naar een oplossing die u op het lijf geschreven is.

Meer rendement

Met behulp van de nieuwste technieken en apparatuur kan SNT het maximale rendement uit uw inkomende telefoongesprekken halen. De SNT-agents worden ingepland met een applicatie die ervoor zorgt dat de door u gewenste service levels zo kostenefficiënt mogelijk worden behaald. SNT kan ook andere kanalen inzetten om meer telefonisch contact met (potentiële) klanten te genereren. Denk bijvoorbeeld aan chat, SMS, mobile flyer en e-mail.

Bovendien werken we met innovatieve cross- en upsellinginstrumenten die de agent de mogelijkheid bieden een servicegesprek om te zetten in een salesgesprek. Samen bepalen we met u of hier behoefte aan is en zorgen we ervoor dat onze agents uw klanten tijdens gesprekken een gerichte en zeer passende aanbieding doen. Welk product of dienst u ook aanbiedt, SNT kan cross- en upselling op maat leveren, zó opgebouwd dat we aan alle wensen en behoeften voldoen - van u én van uw klant.





Technische helpdesk

Producten en diensten creëren hun eigen informatiebehoefte. Of het nu om een meer of minder complex product gaat, uw klant heeft behoefte aan support en grijpt in veel gevallen snel naar de telefoon. Heeft u de capaciteit en kennis in huis om al deze vragen te kunnen beantwoorden én naar tevredenheid af te handelen?

SNT is specialist op het gebied van technische helpdesks. Wij kunnen dankzij onze kennis,

Service vangt deze contacten voor u op en handelt ze professioneel af, zodat u zich in geval van nood volledig kunt richten op het probleem zelf en de schade tot een minimum kunt beperken.

Met de Calamiteiten Uitwijk Service heeft u de communicatie in crisissituaties optimaal geregeld. De dienst omvat één of meer servicenummers, een zeer ruime telefoon- en internetcapaciteit en een team van agents dat informatievragen eenduidig afhandelt en

Zaken doen met SNT betekent dat uw zorgen uit handen worden genomen

infrastructuur en kwaliteit uw klanten goed en snel te woord staan. Technische vragen, zowel eerste- als tweedelijns, zijn bij SNT in goede handen. Uit cijfers en analyses blijkt dat SNT meer dan 90% van alle technische problemen weet op te lossen of - in het geval van niet-technische vragen - direct een juist antwoord formuleert. Onze callcentermedewerkers worden zó geïnformeerd over uw dienstverlening dat zij toegevoegde waarde leveren, zonder torenhoge investeringen.

Calamiteiten Uitwijk Services

Op calamiteiten kunt u maar beter goed voorbereid zijn. Brand, storingen of producten die plotseling uit de handel genomen moeten worden... Het kan iedere organisatie overkomen en het brengt dikwijls een grote stroom reacties van klanten, relaties en het algemene publiek teweeg. De Calamiteiten Uitwijk

mensen het gevoel geeft dat het probleem onderkend en onder controle is.

Zaken doen met SNT betekent dat uw zorgen uit handen worden genomen, want we hebben als geen ander ervaring op dit gebied. Om goede dienstverlening te garanderen wordt alles vooraf met u in draaiboeken vastgelegd en getest. Dankzij het grootste callcenter-netwerk van Nederland is capaciteit gegarandeerd en zorgen we ervoor dat binnen vier kantooruren (acht uur buiten kantoor tijden) een getraind team van agents voor u klaar staat.

Overflow

Ook uw telefoonverkeer kent pieken. Wanneer u een nieuwe dienst of product heeft geïntroduceerd of uw nieuwe commerciële brochure heeft uitgebracht, merkt u dit

vaak gelijk. Er komen extra vragen binnen, over uiteenlopende onderwerpen, die u als organisatie net zo snel en adequaat wilt beantwoorden en afhandelen als normaal, terwijl uw bestaande capaciteit daar misschien niet op berekend is. SNT kan in deze *overflow*-situaties bijspringen en al het extra inkomend telefoonverkeer beantwoorden, routeren of afhandelen. Zonder dat u er naar hoeft om te kijken.

Servicecontacten

Contact met klanten die een service- of gebruiksvraag hebben, een mutatie- of storingsmelding of zelfs een klacht. Het zijn cruciale momenten om de relatie met uw klant te versterken. SNT zorgt voor een perfect ingerichte klantenservice, met een hoge klanttevredenheid als resultaat. En dat op de meest efficiënte wijze.

Kwaliteit

SNT zorgt voor een kwalitatief hoogwaardige afhandeling van uw klantcontacten. Onze agents zijn opgeleid volgens COPC, een wereldwijde standaard voor Customer Contact Centers. Het coachingsproces is zo ingericht dat gevoerde gesprekken op vaste tijdstippen worden beoordeeld, zowel tijdens het gesprek als achteraf. Samen met u worden voor allerlei kwaliteitsaspecten normen vastgesteld in de vorm van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Met deze normen kan de teamleider de agents optimaal coachen.

Onze diensten zijn onderverdeeld in:
Multicient, Semi-dedicated en Dedicated.

Blauw-roodlaan 100
2718 SJ Zoetermeer
tel: 079 368 69 70
fax: 079 361 41 80
www.snt.nl
info@snt.com

Teksten:

Tradukoen, Utrecht

Eindredactie:

SNT

Vormgeving:

SPdR Grafische Communicatie,
Rotterdam

