

SNT: een Multichannel Business Proces outsourcer

SNT behoort tot de grootste aanbieders op het gebied van afhandeling van multichannel klantcontacten en is het langst bestaande Contact Center in Nederland.

SNT werkt resultaatgericht om de wensen van onze klanten te kunnen realiseren op het gebied van kostenbeheersing, churn reductie en sales. Dat SNT de langste CRM-geschiedenis in Nederland heeft, betekent ook dat we beschikken over jarenlange kennis over en ervaring met klantinteractie en klantinteractieprocessen. Deze kennis is geborgd in onze organisatie en processen.

Multichannel management

De wereld van klantinteractie verschuift enorm. Bedrijven moeten toegankelijker zijn voor hun klanten, maar ook transparanter. Bovendien zijn hun diensten beter te vergelijken met die van de concurrent. Iedere organisatie maakt voortdurend keuzes tussen persoonlijke verkoop, foldering, emailcampagnes, outbound, chat, virals enz.. Total costs, klanttevredenheid en omzetgroei zijn de keyreasons om die keuze te maken. De consument wordt steeds digitaal en verwacht meer. Zijn expertise en kennisbronnen zijn gegroeid en daardoor wordt de beïnvloeding van de consument steeds groter. Een klantenservice moet dus op een andere manier worden ingezet.

Niet voor niets is SNT samen met VODW en Nyenrode Business Universiteit twee

en hoe je de contact afhandeling over die kanalen kunt beheren én sturen.

Vijf stappen

SNT heeft vijf stappen ontwikkeld waarin we die multichannel afhandeling van uw klantcontacten analyseren en concreet maken. Het is de basis van de SNT dienstverlening: een 'multichannel proces outsource' partner.

Stap 1: Creëer een solide basis, een COPC driven contactcenter. Het optimaliseren van uw bedrijfsprocessen is essentieel voor uw organisatie. Door gericht inzicht te krijgen, kunnen vragen beantwoord worden: wat is de behandelings- en het aanbod van ieder vraagtype, wat wordt het meest gesteld, hoe hoog is de firsttime-resolutionscore, welk proces veroorzaakt vertraging of klantontevredenheid? Deze informatie

Stap 2: Ken uw klant. Door middel van profilering is SNT in staat om uw klanten te herkennen, op basis van klantwaarde. Op deze wijze wordt iedere klant -bestaande en nieuwe- uniek benaderd. Het klantprofiel, de klanthistorie en de klantwaarde bieden keuze mogelijkheden om klanten te benaderen en te behouden.

Stap 3: Stuur het kanaal: De klant communiceert niet meer via één of twee kanalen. Hij is multichannel, gebruikt meerdere kanalen tegelijkertijd en gebruikt deze kanalen ook vaker. SNT heeft de kennis in huis om via een diversiteit van contact kanalen uw klantcontacten af te handelen, te begeleiden en te sturen (kanaalsturing)

Stap 4: Uitbreiding van kanalen: Naast de afhandeling van klantcontacten is SNT ook in staat om een breder scala van diensten te leveren, zoals front- of back office diensten. Hiermee positioneren wij ons als 'total supplier': besturing op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Stap 5: Als laatste stap in het multichannel proces outsource traject: anywhere, anyplace. Op basis van een VOIP platform kunnen wij overal en altijd diensten leveren. Inhouse, outsourcen of co-sourcing?

jaar geleden begonnen met de jaarlijks terugkerende Multichannel Management Masterclass. In deze Masterclass gaan we in op hoe klanten over de diverse kanalen kunnen worden herkend

biedt mogelijkheden om uw proces te optimaliseren en te integreren. SNT heeft in samenwerking met haar opdrachtgevers op die manier al vele processen kunnen optimaliseren.

Als dé facilitaire speler op de klantcontact markt is SNT zich bewust van deze veranderingen. En dat niet alleen. SNT onderzoekt pro-actief naar multichannel management veranderingen en is voorloper in de ontwikkeling van klantcontact benadering hierin.

Wat is uw wens? SNT maakt het mogelijk!



Chris Hazewinkel
Commercieel directeur SNT



SNT
Postbus 470
2700 AL Zoetermeer
www.snt.nl
Tel.: 079 368 69 70
Fax: 079 361 41 80