



SNT

Trefzeker



Over SNT

Heeft u veel klantcontacten of wilt u deze juist creëren? Dan bent u bij ons aan het juiste adres. Wij helpen uw klantcontacten professioneel en kostenefficiënt op te bouwen en af te handelen. Grote verzekeringsmaatschappijen en banken, verschillende A-consumentenmerken, telecombedrijven en internetaanbieders laten hun klantcontacten al geheel of deels door ons verzorgen. Ook worden wij regelmatig ingeschakeld bij grootschalige overheidscampagnes en gemeentelijke projecten.

Dat deze bedrijven u reeds voorgingen is geen toeval. SNT is het meest ervaren contact center bedrijf in Nederland. SNT was de eerste die diensten op het gebied van Customer Relations Management aanbood. De kennis en ervaring die SNT in de loop der jaren heeft opgebouwd, is verankerd in onze organisatie en processen.

Momenteel handelen ruim 2500 van onze agents klantcontacten af voor onze opdrachtgevers. Dat gebeurt 365 dagen per jaar, 24 uur per dag. Per telefoon, e-mail, chat of sms beantwoorden zij de meest uiteenlopende vragen, verstrekken informatie, maken reserveringen, verrichten transacties en doen desgewenst aan klantenwerving en actieve verkoop.

Dit gebeurt vanuit een van onze zes customer contact centers in Nederland of België, van waaruit we toegang hebben tot de databases en klantensystemen van onze opdrachtgevers.

De ICT-specialisten van SNT zorgen vooraf dat de systemen van de klant en SNT naadloos op elkaar aansluiten.

Waar nodig hebben we gerenommeerde partners om op terug te vallen, waarbij wij altijd zelf de regie behouden.

Wat uw wens ook is: kostenbeheersing, het terugdringen van uw klantenverloop, verkoop of een combinatie daarvan, onze aanpak is gericht op meetbaar resultaat.

'Trefzeker'

Deze werkwijze verwoorden we in ons logo als 'Trefzeker'. Volgens Van Dale staat trefzeker voor 'doelgericht'. Voor ons is dat de manier van werken. Wij zetten de combinatie van middelen in die u het hoogst mogelijke rendement oplevert. Dankzij onze expertise en jarenlange ervaring kunnen we dat als geen ander.





Diensten

SNT is een bekwame partner als u op zoek bent naar ondersteuning bij het afhandelen van in- of uitgaand telefoonverkeer (inbound en outbound) of e-mail contacten.

Inbound

Het inbound portfolio van SNT bestaat uit een brede reeks van telefonische diensten. Technische vragen die wij voor u kunnen beantwoorden en afhandelen, calamiteiten uitwijk services, afhandeling van uw overflow, genereren van extra verkoop door cross- en upselling op inbound gebied en service contacten.

Outbound

Of u nu consumenten of bedrijven wilt bereiken, SNT is bij uitstek uw partner. Incasso's nabellen, telefonische verkoop, leads genereren, maar ook het snel en inlichten van uw klanten bij calamiteiten. SNT bouwt op jarenlange ervaring waarmee we uw (toekomstige) klanten effectiever en goedkoper kunnen benaderen.

E-mail

E-mail is niet meer weg te denken uit de dagelijkse communicatie. Cruciaal is de snelheid waarmee u reageert. In de huidige economie wil de klant een snel, adequaat en duidelijk antwoord. Heeft u hier de middelen en, niet onbelangrijk, de tijd voor? Uit onderzoek blijkt dat binnen veel organisaties een groot percentage van de inkomende e-mails niet of zeer laat wordt beantwoord. Met misschien een verloren klant als resultaat.

Om invulling te geven aan de veranderingen in de markt heeft SNT een aantal aanvullende diensten ontwikkeld waarmee u afhankelijk van uw situatie nog meer uit uw klantcontacten haalt. Een kleine greep uit deze aanvullende diensten zijn:

Databaseverrijking

Door middel van verrijking van de gegevens in uw database creëren wij een hogere conversie op uw acties. Uw belbestanden worden vergeleken met aanvullende over uw doelgroep.

Call recording

Telefonische transacties worden geregistreerd en opgenomen conform juridische richtlijnen. Deze opnames dienen als mondeling contract tussen opdrachtgever en klant.

Mobile flyer

De volgende stap na MMS en SMS is de Mobile Flyer. Een mobiele flyer is een digitale brochure die naar mobiele telefoons gestuurd kan worden. Op deze persoonlijke wijze kan de consument direct de informatie ontvangen die hij wenst; onafhankelijk van de plaats waar hij zich op dat moment bevindt.

Search Engine Optimalisatie

Met behulp van de dienst Search Engine Optimalisatie zorgen wij ervoor dat uw website optimaal vindbaar is bij de diverse zoekmachines als Google en Yahoo.

Kijk voor meer informatie over de diensten van SNT op www.snt.nl



Waarom SNT?

Kwaliteit

SNT hecht groot belang aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Die stellen we onder meer veilig door een SNT-brede toepassing van de COPC-methodiek; een wereld wijde kwaliteitsstandaard voor de Contact Center branche.

Het is cruciaal dat de juiste medewerker - op basis van kennis en vaardigheden - op de juiste plek zit. SNT heeft zijn werving, selectie en opleiding ook geoptimaliseerd volgens de COPC-methodiek. Wij controleren de kennis en de vaardigheden van onze medewerkers voortdurend, onder andere door het opnemen en analyseren van gevoerde gesprekken.

Effectieve infrastructuur

SNT werkt altijd met de nieuwste, meest geavanceerde apparatuur voor het afhandelen van inbound en outbound gesprekken. Deze apparatuur staat opgesteld in twee beveiligde data centers van waaruit de koppeling met de systemen van onze opdrachtgevers plaatsvindt. Onze zes customer contact centers zijn met elkaar verbonden via het corporate datanetwerk van SNT, dat voldoet aan de hoogste eisen op het gebied van betrouwbaarheid en beschikbaarheid.

In onze customer contact centers gebruiken wij de modernste software voor scripting en kwaliteitsmonitoring. Bij outbound diensten kan SNT gebruikmaken van predictive dialing, een systeem dat automatisch nummers belt en alleen beantwoorde gesprekken doorschakelt. Dit verhoogt de efficiëntie van de agents. Onderzoek wijst uit dat door predictive dialing tot tweeënhalf keer zo veel gesprekstijd wordt gegenereerd.

Client Service Manager

De Client Service Manager heeft als belangrijkste taak de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en is constant actief om samen met u de dienstverlening op een nog hoger niveau te krijgen. De CSM'er is uw eerste aanspreekpunt en uw vraagbaak.

Facts & Figures

- ➔ SNT handelt per jaar meer dan 30 miljoen klantcontacten af
- ➔ SNT handelt meer dan 90% van alle technische vragen in één keer adequaat af
- ➔ SNT heeft in totaal 1675 hoogwaardige werkplekken voor onze agents
- ➔ SNT heeft ruim 2500 medewerkers, verspreid over zes vestigingen
- ➔ SNT is een van de 200 bedrijven wereldwijd die COPC gebruiken
- ➔ SNT is dé specialist voor uw tv-acties (tsunami 2004, aardbeving Pakistan 2005, KWF 2006)

Missie SNT

Onze flexibiliteit, service en focus op innovatie geven u de zekerheid dat uw klantcontacten optimaal worden benut. Door onze kennis en ervaring onderscheiden wij ons in de afhandeling van klantcontacten zonder daarbij het kostenaspect uit het oog te verliezen. Onze omvang en vooruitstrevende technologie maken de beste dienstverlening mogelijk. Marktleiderschap en langdurig succesvolle klantrelaties zijn hiervan het bewijs.

Visie

Contact center bedrijven worden steeds meer partner in de bedrijfsvoering van de opdrachtgever. De afhandeling van klantcontacten blijft uiteraard de basisdienstverlening. Hier worden echter andere soorten dienstverlening aan toegevoegd zoals consultancy op ICT en CRM gebied, en ook totaaloplossingen met een pakket aan marktanalyse, databasemanagement en de levering van ICT oplossingen. Er vindt een duidelijke verschuiving plaats van call naar contact center en uiteindelijk naar informatie center waarbij ook proces optimalisatie een belangrijke rol speelt.

In contact met SNT

Website

Wilt u meer weten over SNT of op de hoogte gehouden worden over de ontwikkelingen binnen ons bedrijf en in de branche? Neem dan regelmatig een kijkje op www.snt.nl. Daar vindt u de altijd actuele productbeschrijvingen, nieuwsberichten, evenementen en klantcases.

E-mail

Heeft u vragen, wilt u informatie of heeft u suggesties voor ons, mail dan naar info@snt.com.

Nieuwsbrief

'Treffend' is een regelmatig verschijnende digitale nieuwsbrief vol branchegerelateerde nieuwsberichten, SNT-berichten en SNT-wetenswaardigheden. U kunt zich gratis abonneren via onze website.