

DIESES SERVICE-ANGEBOT KUNDEN UND MITARBEITER

Als Service-Verantwortlicher wissen Sie, exzellenter Kundenservice ist einer der wichtigsten USPs, um sich gegenüber Ihren Branchen-Wettbewerbern zu behaupten. Während Produkte und Dienstleistungen weitestgehend austauschbar geworden sind, ist Service durch geschultes Personal zum Differenzierungsmerkmal geworden.

Auf ein motiviertes und gut ausgebildetes Service-Team können Sie im Service heute nicht mehr verzichten. Doch sowohl der allgemeine Fachkräftemangel als auch der hart umkämpfte Arbeitsmarkt erschweren die Suche nach qualifizierten Service-Mitarbeitern. Positionieren Sie sich als echter Service-Held und attraktiver Arbeitgeber gleichermaßen. Wie? Das verraten wir Ihnen hier:

Positive Kundenerlebnisse

Innovative Service-Angebote, die Ihre Kunden begeistern, zahlen direkt auf das Wohl Ihrer Service-Agenten ein. Denn positive Kundenerlebnisse führen zu einer entspannten Gesprächsatmosphäre, Ärger und Frust sind nicht länger Thema des Beratungsgesprächs. virtualQ, kürzlich von der Zeitschrift Gründerszene zum Technology-Startup des Jahres gekürt, hat die Verbindung zwischen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit verstanden und bietet Lösungen, die sowohl Ihre Anrufer als auch Ihre Service-Mitarbeiter glücklich machen.

Effektives Wartezeiten-Management

Kommt es in Ihrem Service Center zu erhöhten Wartezeiten bietet der AI-basierte Warte- und Rückrufservice von virtualQ Ihrem Kunden an, das Warten zu übernehmen und ihn zu benachrichtigen, sobald er an der Reihe ist. Für weniger dringliche Anliegen können Termine vereinbart werden. Spitzen in Ihrem Anrufvolumen werden so geglättet und eine konstante Mitarbeiterauslastung wird gesichert. Als Folge reduziert sich der emotionale Druck auf Ihre Mitarbeiter und die durchschnittliche Anrufdauer (AHT) sinkt.

Automatisierte Routineanfragen

Einfache und wiederkehrende Routinefragen können Sie mithilfe der virtualQ Sprach-Intelligenzen (AI) zudem automatisiert und direkt in der Leitung beantworten lassen. Die Anzahl der Low Quality Calls nimmt ab und schafft Raum für komplexere Kundenanliegen. Das steigert die fachlichen Anforderungen an Ihre Service-Agenten und somit die Attraktivität der Jobs in Ihrem

Service Center! Die automatisierte, sprachbasierte Vorqualifizierung Ihrer Anrufe durch die virtualQ Sprachtechnologie erleichtert den Arbeitsablauf Ihrer Service-Agenten zusätzlich.

Messbare Erfolge

Die intelligenten Lösungen von virtualQ basieren allesamt auf modernsten Machine Learning und Data Science Technologien, fördern die Erreichung Ihrer individuellen Service-Ziele und entlasten so vor allem die Steuerer in Ihrem Contact Center. Anstatt

MACHT GLÜCKLICH!

Treffen Sie
virtualQ auf der Call
Center World 2019

In Halle 3,
Stand H16/H18

sich mit der Auslastungs-Planung und Optimierung zu beschäftigen, können diese sich wieder verstärkt strategischen Themen widmen. So erzielen die virtualQ Service-Lösungen schnell messbare Erfolge und schaffen zugleich attraktive Arbeitsbedingungen für Ihre Service-Mitarbeiter.

Glückliche Kunden = Glückliche Mitarbeiter!

Dass von diesen internen Service-Verbesserungen auch Ihre Kunden profitieren, beweisen die Ergebnisse des Beratungsservices

der Gothaer Krankenversicherung. Seit der Einführung der intelligenten virtualQ Service-Lösungen Ende 2017 konnten insgesamt 80.000 Warteminuten eingespart und die Kundenzufriedenheit der Anrufer um 8 Prozent gesteigert werden: „Unsere Kunden sind seitdem deutlich zufriedener“, resümiert der Leiter im Bereich Kunden- und Vermittlerservice, Emanuel Bächli erfreut im Interview mit der Zeitung die Welt.

Win-win für alle Beteiligten

Fassen wir zusammen: Mit virtualQ verbessern Sie die internen Prozesse und Abläufe Ihres Service und schaffen Arbeitsbedingungen, die Ihr Image als Arbeitgeber und damit Ihre Attraktivität auf dem Arbeitsmarkt steigern. So senken Sie Ihre Fluktuationsrate sowie Ihren zeit- und kostenintensiven Recruiting-Aufwand – das ist ökonomische Service-Optimierung in Reinform.

virtualQ
THE WAITING SERVICE

Kontakt:

Anika Baumann

Head of Marketing & HR

Phone: 030-549 068 640

Mobile: 01579-2473040

E-Mail: anika@virtualQ.io

Web: <https://virtualQ.io>