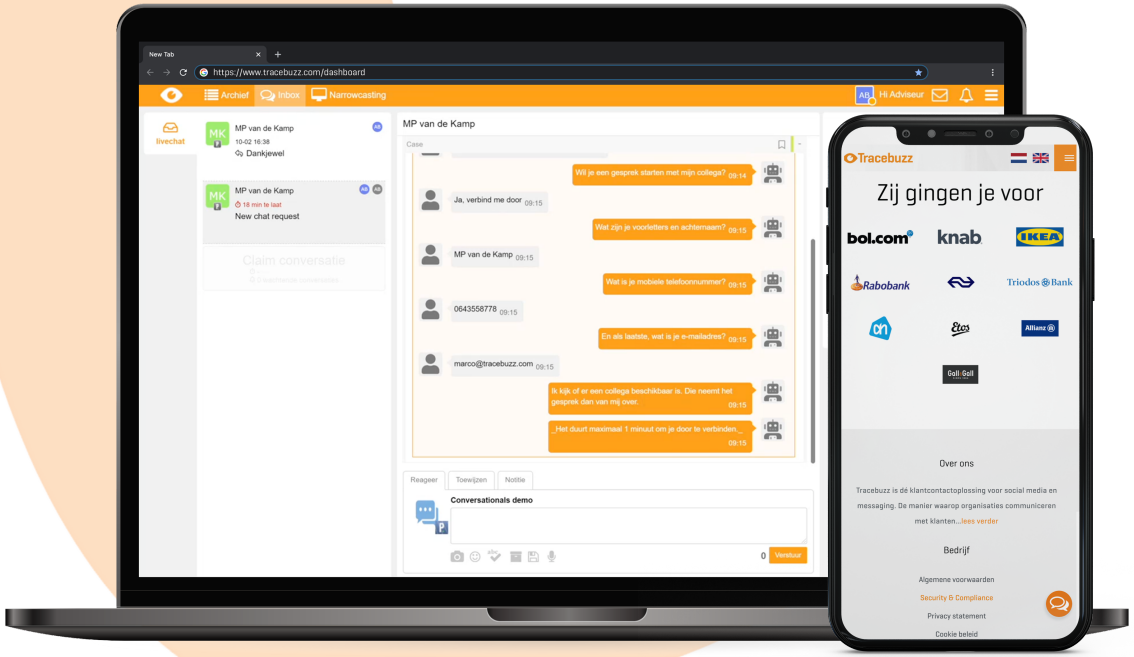
Tracebuzz
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

De kracht van messaging binnen je contactcenter.

Door Christian Sinke & Marco van der Kamp



Creating Customer Happiness

Missie van Tracebuzz

Inhoudsopgave

01 Ons verhaal

02 De software

03 Scenario 1

04 Scenario 2

05 Happy customers

06 Afsluiting

Tracebuzz
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

Het bedrijf

Tracebuzz is vanaf 2009 actief op het gebied van nieuwe kanalen en heeft in die periode een verschuiving zien plaatsvinden van de traditionele klantcontactkanalen als telefonie en e-mail naar kanalen als Twitter, Facebook en WhatsApp. Via deze kanalen kunnen consumenten snel, kort en bondig communiceren. Door de gebruiksvriendelijkheid en het bereik is de adoptie van deze 'messaging-kanalen' erg hoog.

De consumenten hebben de voorkeur om via messaging kort en bondig een vraag te stellen, en verwachten snel een antwoord te ontvangen. Tracebuzz heeft de sterke focus op de conversatie met de klant en is daarmee dé klantcontactoplossing voor social media en messaging.

Tracebuzz – Creating customer happiness

Locatie

Almere, Nederland.

Wereldwijd actief

Onze software wordt wereldwijd gebruikt.

Begonnen

Begonnen in 2009.

Team

Ambitieuze CX-professionals die zich inzetten om meer "customer happiness" te creëren.

De software

Krachtige cloud-based tool

De manier waarop mensen communiceren, is de afgelopen jaren sterk veranderd. Kanalen als social media, WhatsApp en andere vormen van digitale communicatie zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven.

Tracebuzz biedt een klantcontactoplossing voor bedrijven die gebruik maken van de voorkeurskanalen van uw klant, sociale media, chat & messaging. Allemaal binnen uw eigen digitale omgeving.

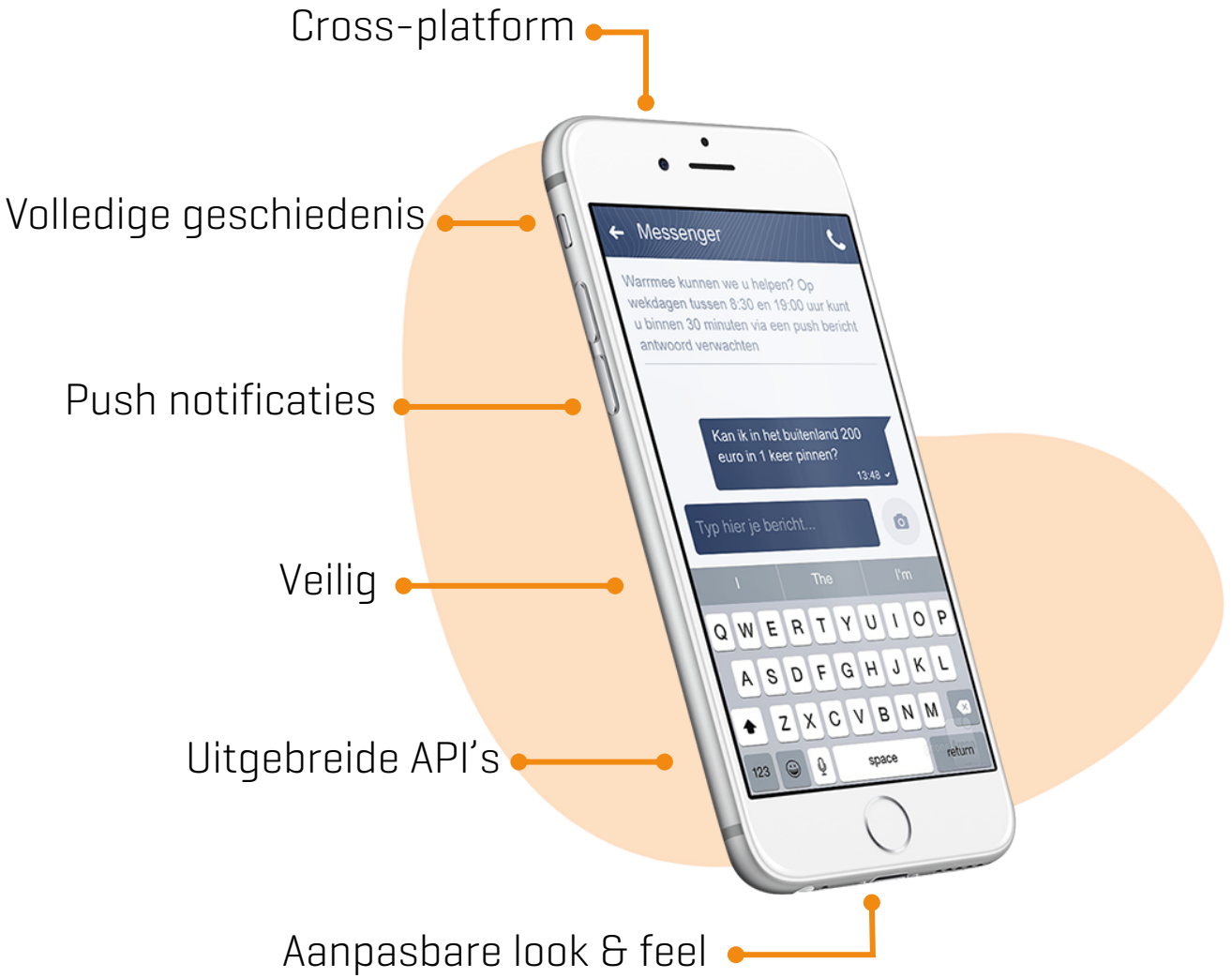
Communiceer kort en bondig met uw klanten, precies zoals je klanten gewend zijn en verhoog zo de klanttevredenheid. Maak een einde aan lange wacht- of doorlooptijden en de daarmee gepaard gaande hoge kosten.

Tracebuzz
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

Tracebuzz messaging (Parley)

Live chat heeft allerlei voordelen ten opzichte van telefonie. Zo kan een agent bijvoorbeeld meerdere klanten tegelijk bedienen of kan direct een document aan het gesprek toevoegen. Maar bij live chat is een agent toch gebonden aan openingstijden en heeft een gesprek een begin en een einde.

Messaging is altijd beschikbaar en wordt binnen het gekozen SLA opgehaald. Een chatsessie wordt nooit afgebroken, ook niet als de browser of app is gesloten. Zowel de agent als de klant zien de volledige gespreksgeschiedenis.



Tracebuzz
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

Messaging scenario 1

Wat is hier gebeurd?

- Klant wil contact via Live Chat
- Staat in virtuele wachtrij
- Kan zijn vraag niet kwijt
- Gaat andere kanalen zoeken
- Operatie krijgt het daardoor alleen maar drukker
- Klant is ontevreden

Messaging scenario 1

Hoe het ook kan

- Klant start gesprek met chatbot
- Logt desgevraagd in
- Kan altijd zijn vraag stellen, ook als er geen live medewerker beschikbaar is
- Medewerker heeft alle gegevens want klant is ingelogd
- Klant krijgt push notificatie en wordt goed geholpen
- Klant is tevreden
- Er volgt direct een Klant tevredenheidsonderzoek binnen de conversatie in het kanaal naar keuze

Messaging Scenario 2

Wat is hier gebeurd?

- Klant zit in winkelwagen
- Heeft een vraag over de bestelling
- Wordt voor het stellen van de vraag naar WhatsApp gestuurd
- Klant ziet een ander bericht van een vriend voorbij komen en is afgeleid
- Klant maakt bestelling niet meer af

Messaging Scenario 2

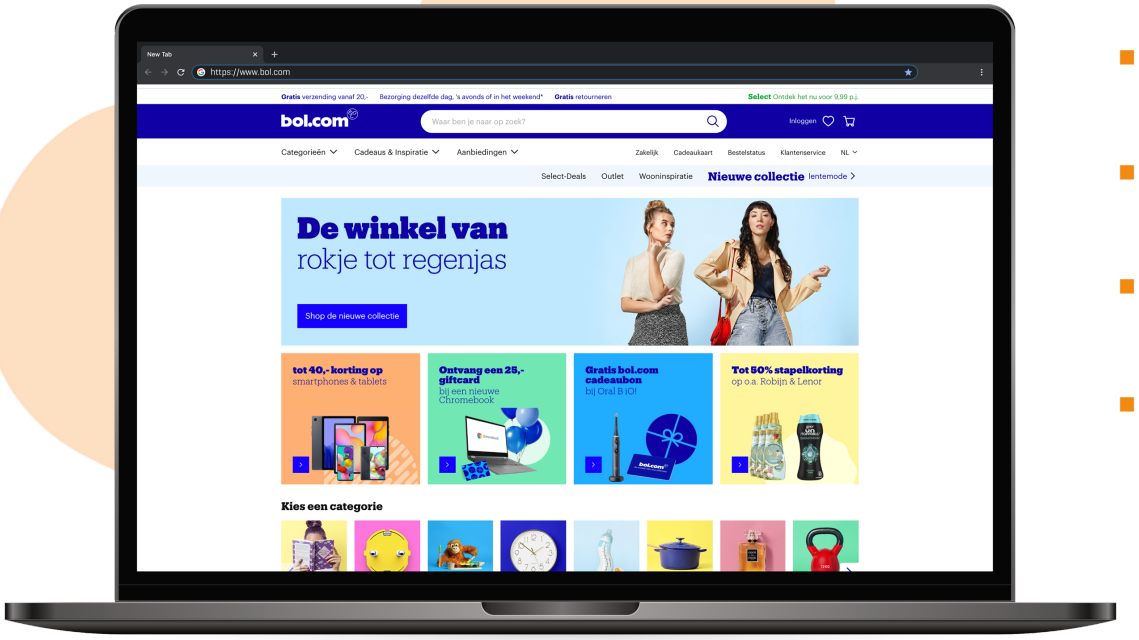
Hoe het ook kan

- WhatsApp ervaring maar dan binnen je eigen platform
- Bepaal op basis van context de SLA (Tijd, maar ook rechtstreeks naar live medewerker of eerst bot?)
- Inzicht in alle gegevens want klant is ingelogd
- Push notificaties en proactieve service

Happy customers

Een paar van onze happy customers.

Referentie case

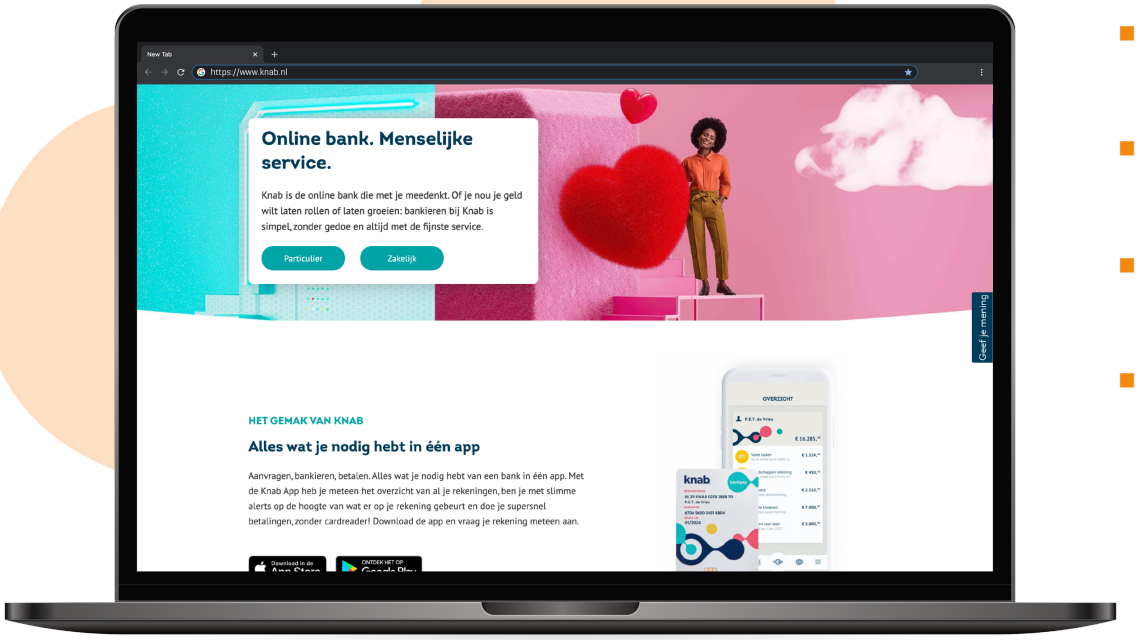


- Integratie web, app, mijn omgeving
- Integratie met chatbot Billie
- Kanaalverschuiving van telefonie naar messaging
- Miljoenen chatcases per jaar

Tracebuzz
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

Referentie case

knab



- Messaging op Web, Mijn omgeving en App
- Messaging is het meest veilige klantcontactkanaal
- 70% klantcontact is messaging
- Messaging is 2.5 keer effectiever dan telefonie

Tracebuzz
CREATING CUSTOMER HAPPINESS

Meer weten?

We gaan graag in gesprek

E: christian.sinke@tracebuzz.com
T: 06 11480362
W: www.tracebuzz.com

Ons verhaal tijden de inspiratie sessie terug zien?
https://www.youtube.com/watch?v=0_fEjJE6qmo