

De toekomst begint vandaag

Bij De Belfabriek stelt u voortaan zelf uw ideale communicatieplatform samen

Sms, e-mail, chat, telefoon: bij de inrichting van uw communicatieplatform moet u kiezen uit meerdere kanalen. Hoe communiceert uw doelgroep het liefste? Wat vinden uw medewerkers handig? En hoe is dat over, pak 'm beet, zes maanden of een jaar?

De vraag welke combinatie van systemen het beste aansluit op uw organisatie, is niet makkelijk te beantwoorden. Bovendien laat de integratie van bestaande 'deeloplossingen' vaak flink te wensen over. Met alle frustraties – ontevreden klanten, gestreste agents, onduidelijke processen – van dien.

Callcenter op maat

De Belfabriek werkt sinds 2005 aan een oplossing voor dit uitdagende vraagstuk. Het resultaat: een callcenter 'op maat' dat volledig op de behoeften van uw medewerkers is afgestemd. Op basis van de laatste inzichten. En 'helemaal' 2010. Wilt u live zien hoe gesprekken over afdelingen of vestigingen worden verdeeld? Het kan. Bent u op zoek naar een integrale oplossing voor telefonie, chat, e-mail en/of sms? Dan creëren we die. Wilt u het platform na oplevering kunnen aanpassen? Ook dat kan.

Het traject

Om de gebruiker echt centraal te kunnen stellen, moet eerst duidelijk zijn waar uw medewerkers precies behoefte aan hebben. Daarom starten we ieder traject met een inspirerende workshop, die door een externe consultant (dus geen sales account manager!) wordt verzorgd. De inzichten worden vertaald naar een bedrijfspecifieke blueprint, inclusief alle functionaliteiten, die de basis voor onze oplossing vormt. Zo ontstaat een callcenter dat wél aan uw verwachtingen voldoet.