INTERSTELLAR

DE VIRTUELE CONTACT CENTER ASSISTENT

VAN CALLCENTER NAAR AI CENTER

SALES SPECIALIST
UNIFIED COMMUNICATIONS

VIRTUELE ASSISTENT

"GEWOON EVEN DE HUIDIGE TELEFONIE CENTRALE VERVANGEN"

INTERSTELLAR

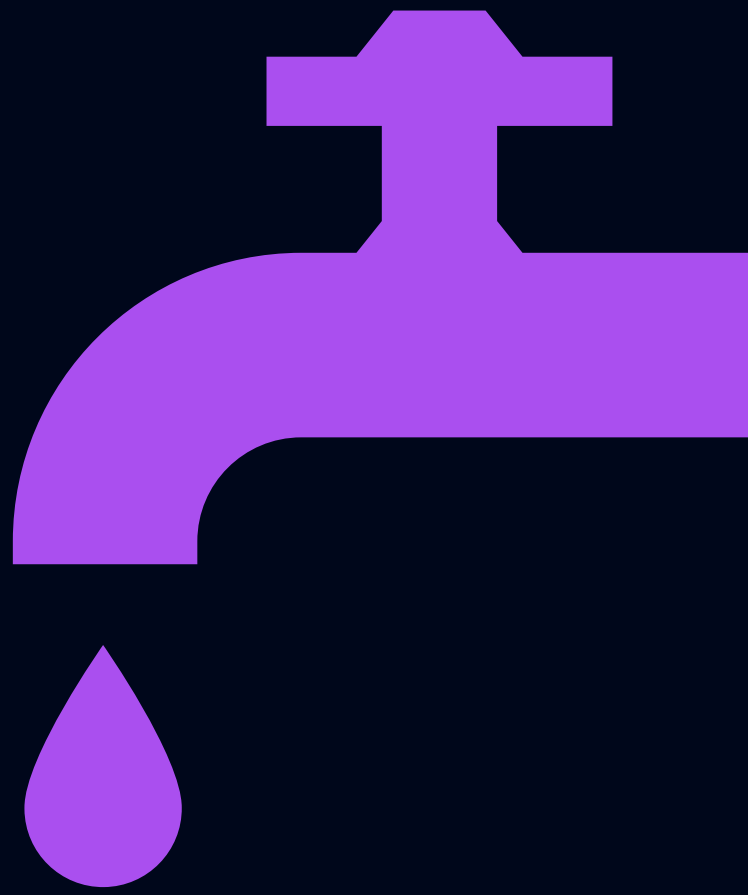
TENDERS EN RFP'S

- Uitvraag gaat vaak uit van een bestaande situatie óf
- Willen een bestaande situatie vervangen
- Klanten gaan dus uit van een oplossing / tooling, iets materialistisch!

TENDERS EN RFP'S

Onze insteek:

- Telefonie moet als “water uit de kraan” werken
- Contactcenter is slechts een middel
- Welke klantervaring wil je jouw klanten geven?



VAN OPERATIONAL EXCELLENCE NAAR SERVICE EXCELLENCE

Focus op operational excellence.

Doel:

- Processen optimaliseren
- Kosten verlagen
- Doorlooptijden verkorten

Gevolgen:

- Klanttevredenheid bleef achter
- Medewerkers voelden zich figuranten
- Weinig emotionele binding

VAN OPERATIONAL EXCELLENCE NAAR SERVICE EXCELLENCE

Focus aangepast naar Service Excellence

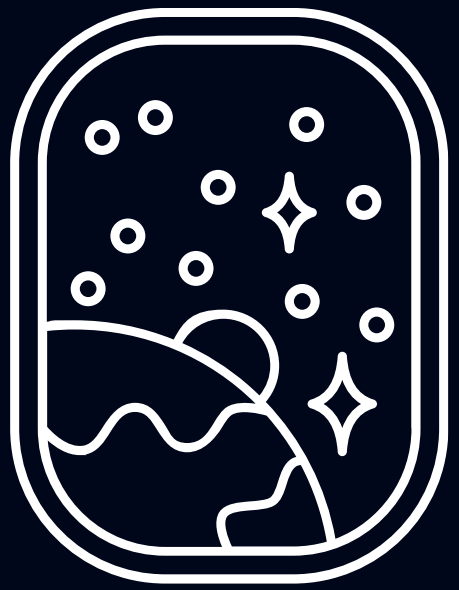
Doel: klantbeleving 9+

Aanpak:

- Formuleren van *Guiding principles* voor klantgericht gedrag
- Inspiratiebezoeken aan andere organisaties
- Trainingen en rituelen om klantgericht gedrag te verankeren in de organisatie

VAN OPERATIONAL EXCELLENCE NAAR SERVICE EXCELLENCE

Een te sterke focus op interne efficiëntie kan ten koste gaan van de klantbeleving. Klantgerichtheid moet niet alleen strategisch worden uitgedragen, maar ook operationeel worden beleefd.



WAT IS JOUW GEWENSTE SITUATIE?

WELKE BELEVING MOETEN JOUW KLANTEN ERVAREN?

WELKE BELEVING MOETEN JOUW MEDEWERKERS ERVAREN?

WELKE MIDDELEN WIL JE INZETTEN?

PORTAL

Voordelen

- 24/7 beschikbaar
- Selfservice
- Gekoppelde backend

Nadelen

- Minder persoonlijk
- Beperkt bij complexe vragen
- UX bepaalt succes

CHAT

Voordelen

- Direct en snel
- Laagdrempelig
- Geschikt voor multitasking

Nadelen

- Kan onpersoonlijk voelen
- Beperkt bij complexe vragen
- Afhankelijk van beschikbaarheid

MAIL

Voordelen

- Uitgbreide vragen
- Documentatie mogelijk
- Klant kiest moment

Nadelen

- Trage reactietijd
- Geen directe interactie
- Kan leiden tot heen-en-weer communicatie

BELLEN

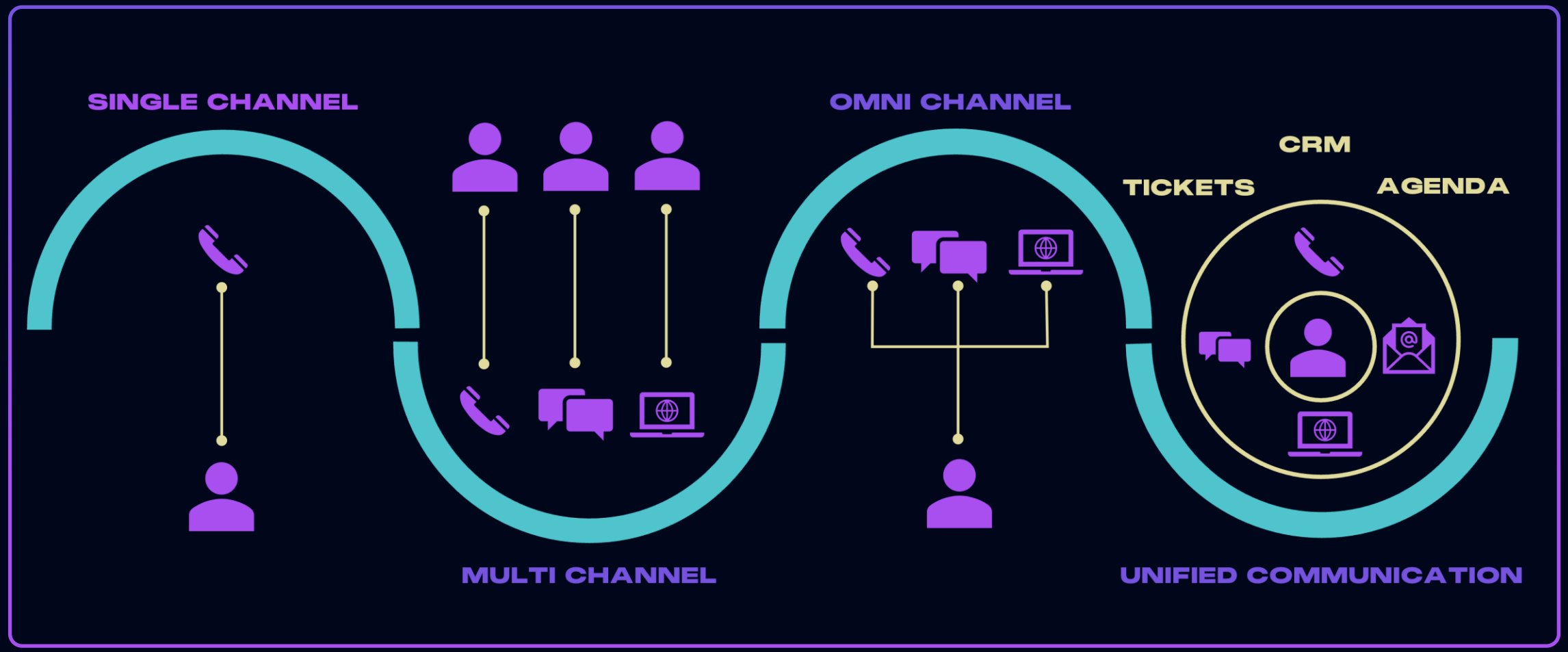
Voordelen

- Persoonlijk contact
- Interactie en doorvragen
- Empathisch

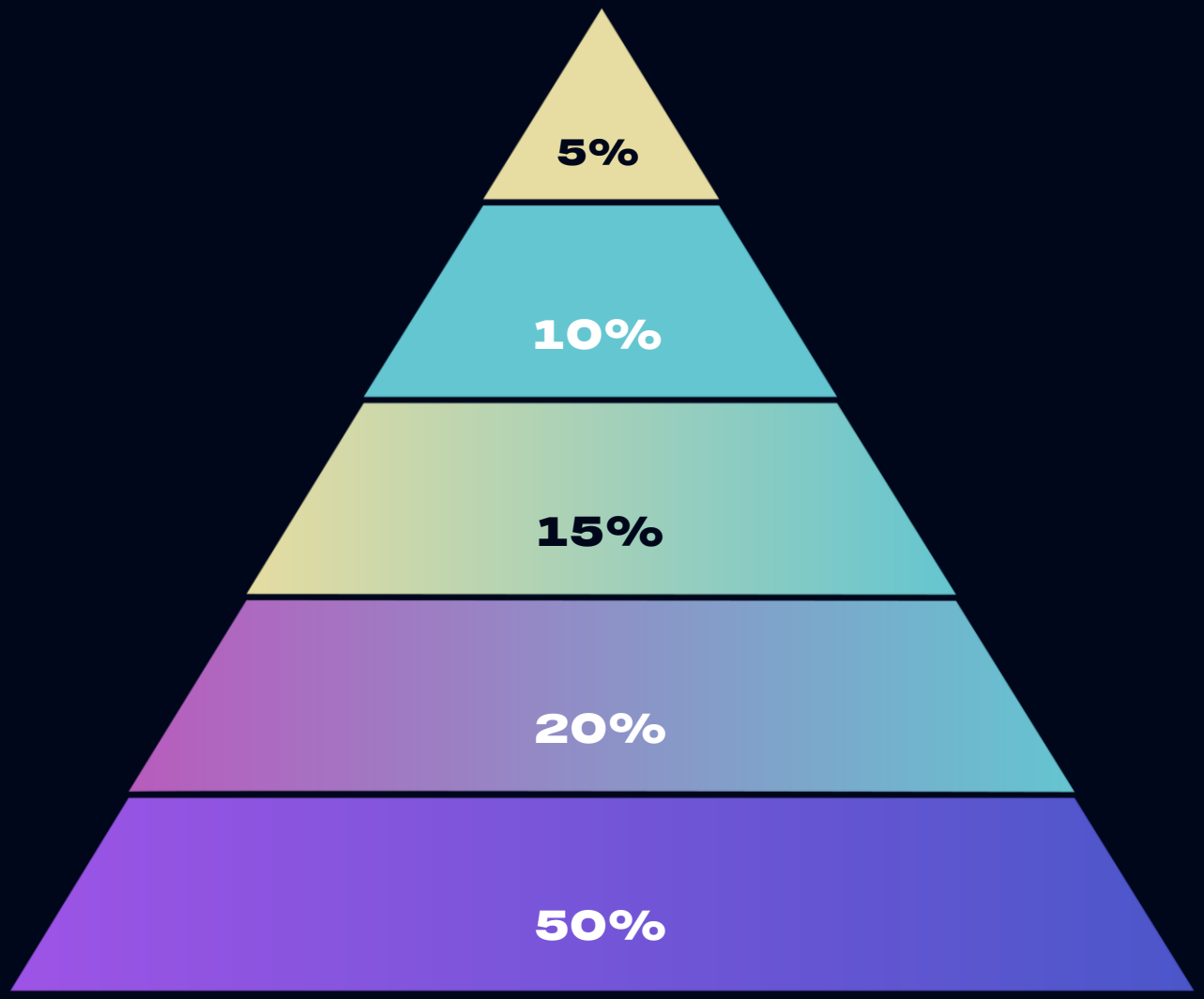
Nadelen

- Niet schaalbaar
- Afhankelijk van beschikbaarheid

VAN SINGLE CHANNEL NAAR UNIFIED COMMUNICATIONS



KLANTCONTACT OP 3 NIVEAUS



MEDEWERKER

MEDEWERKER +
AI ASSISTENT

AI ASSISTENT

SELFSERVICE +
AI ASSISTENT

SELFSERVICE

FIRST TIME RIGHT

USE CASE
INTERNE AFDELINGEN

INTERSTELLAR

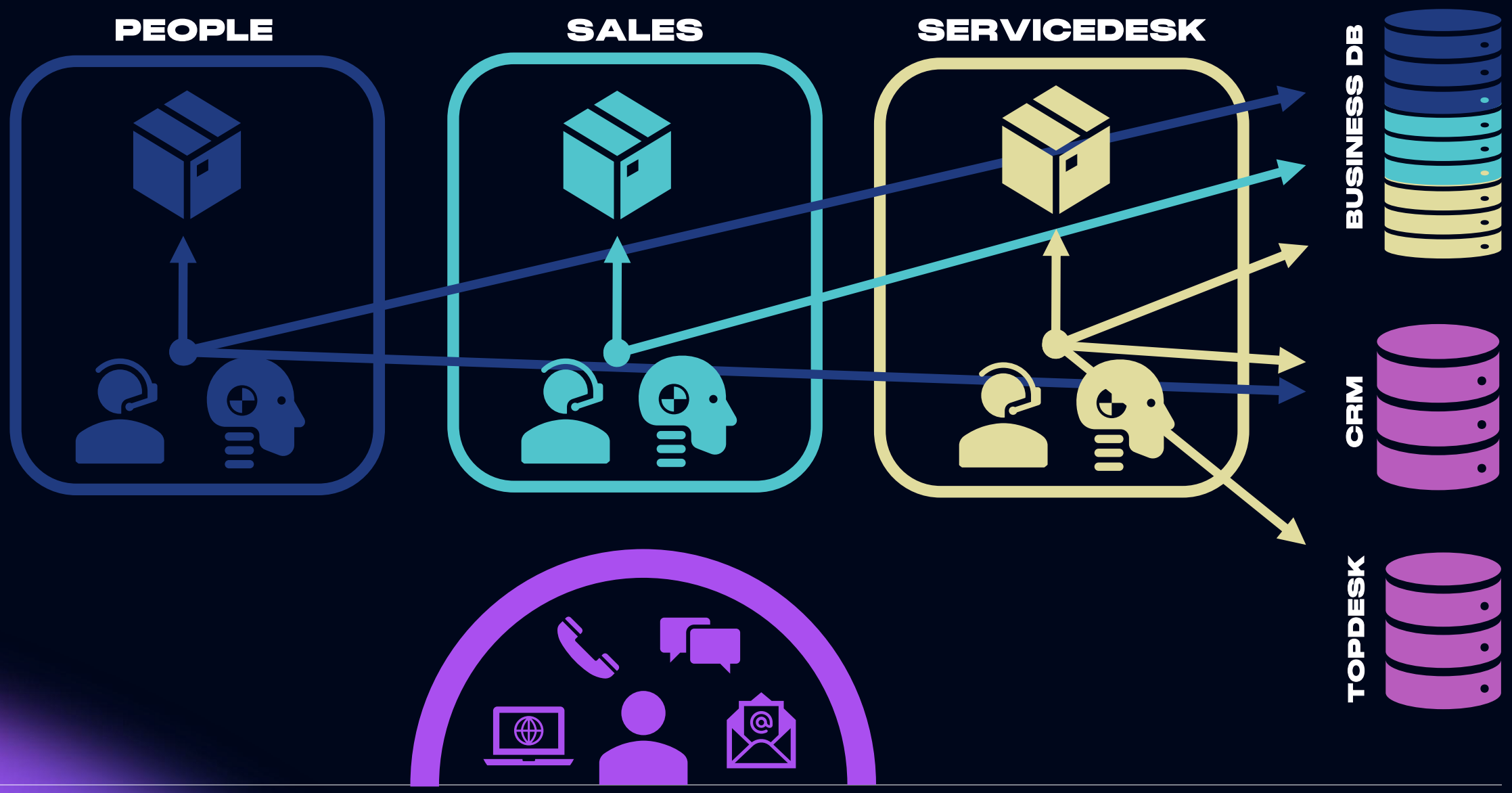
INTERNE AI ASSISTENT

Persona's

Medewerker:
- Willem
- Sales Specialist
- HR-vragen, Marketing vragen & IT vragen

AI-Assistent:
- Diverse bots met specifieke kennis
- Informatie in diverse bronsystemen

Medewerker:
- Medewerkers van verschillende afdelingen
- Ondersteuning van AI-assistent en eigen kennis



INTERSTELLAR

USE CASE VERZEKERAAR

AI ASSISTENT BIJ STORMSCHADE

AI ASSISTENT BIJ STORMSCHADE

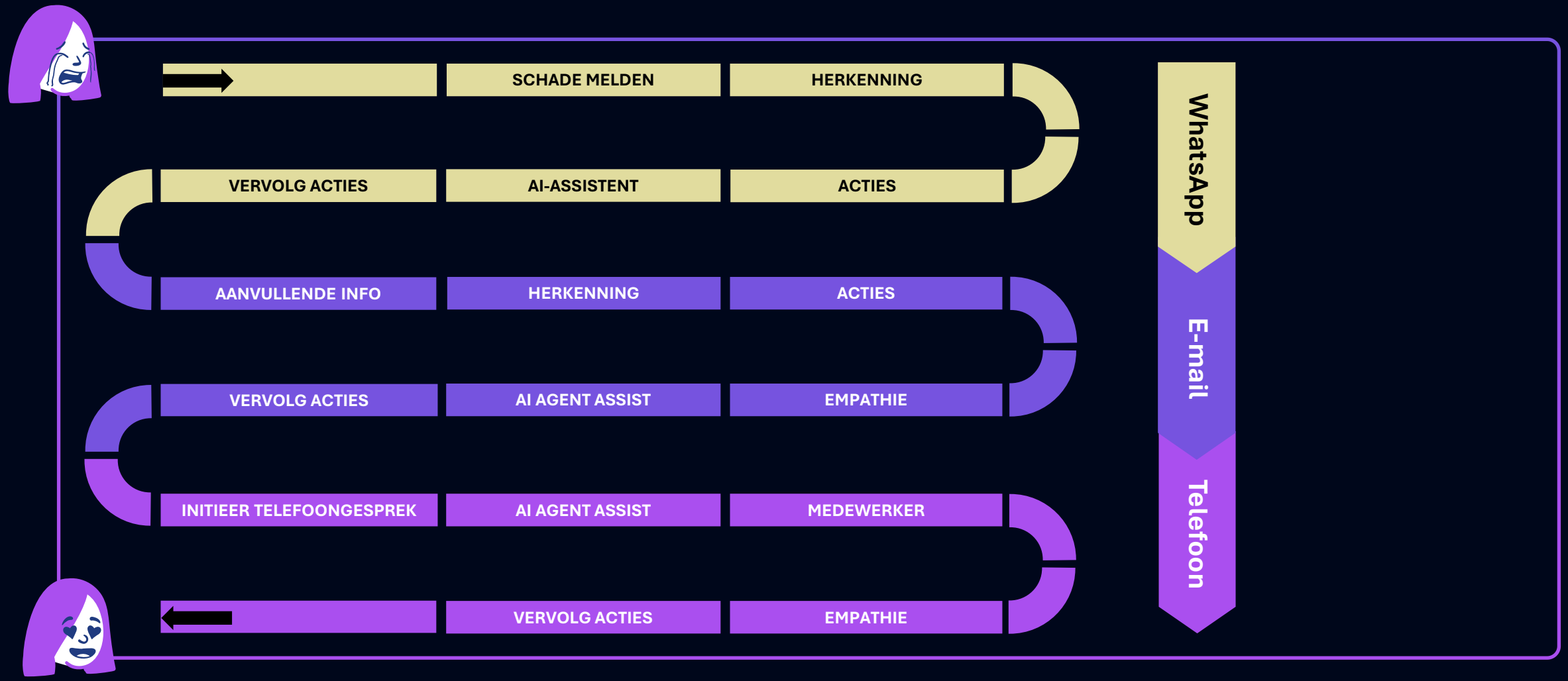
Persona's

Klant:
- Sandra
- Polis: Woonhuis Allrisk
- Zwaar getroffen door storm

AI-Assistent:
- Conversational bot (WhatsApp, voice IVR, E-mail)
- Voor intake, status en zelfservice

Medewerker:
- Schadebehandelaar met Agent Assist
- Real-time inzichten, samenvattingen, next-best-action

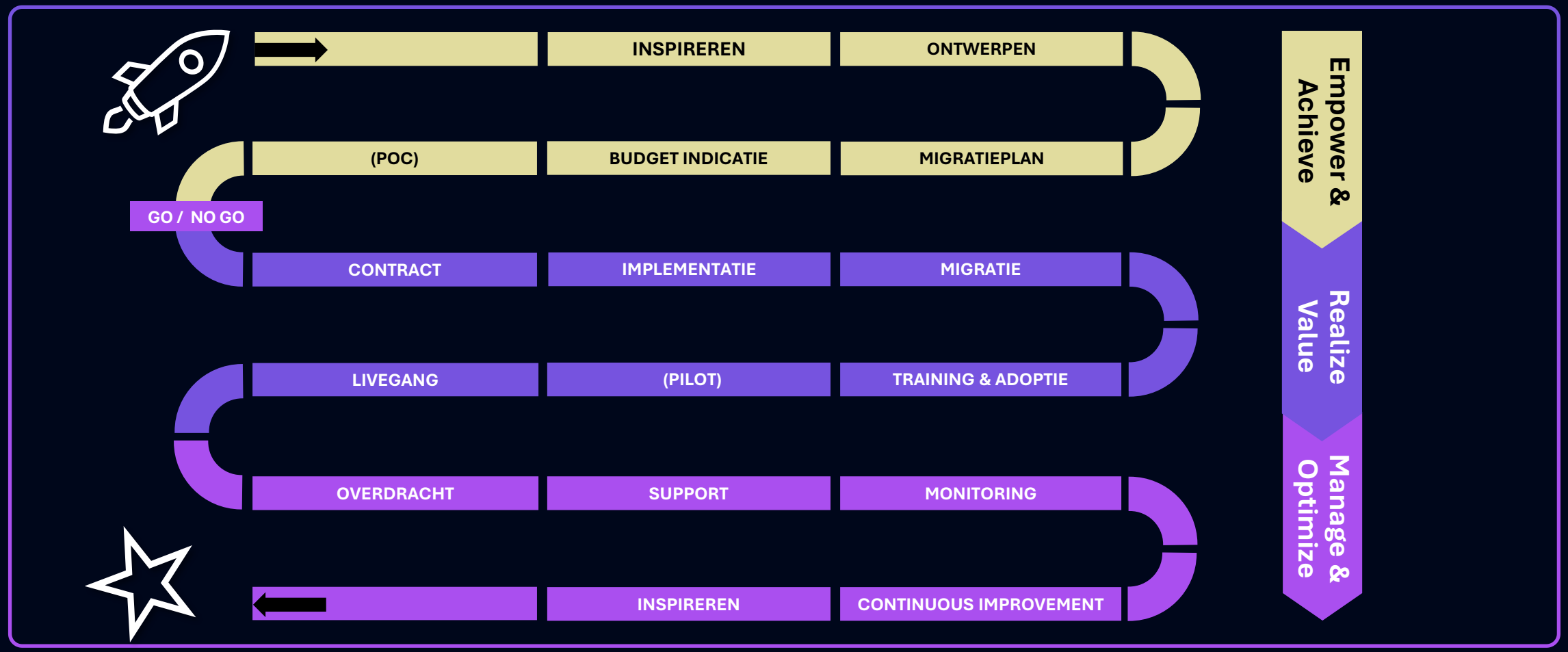
AI ASSISTENT BIJ STORMSCHADE



ROAD TO SUCCESS

INTERSTELLAR

ROAD TO SUCCESS



LET'S GO!

KEY TAKE AWAYS

EINDSITUATIE BEPALEN

Wat wil je bereiken?

ROAD TO SUCCESS

Hoe gaan we dit bereiken?

CONTINUOUS IMPROVEMENT

Hoe blijven we innoveren?

INTERSTELLAR

THANK YOU

RICHARD.MAFFICIOLI@INTERSTELLAR.NL

085 – 053 90 69

INTERSTELLAR.NL