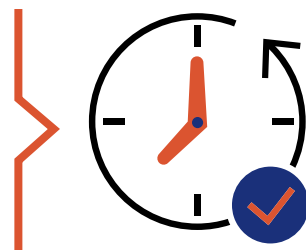




Afspraakbeheer via telefoon

Afspraakbeheer is een belangrijk hulpmiddel voor afspraakgebaseerde bedrijven, zoals in de gezondheidszorg, financiën, detailhandel, onderhoud en logistiek.



VocaPack **AM**

Afspraakbeheer vereist interacties met klanten of patiënten om hun identiteit te verifiëren, nieuwe afspraken te maken, hen te herinneren, af te zeggen of opnieuw in te plannen.

Deze gepersonaliseerde service omvat eenvoudige tot complexe transacties, die voornamelijk door menselijke agenten werden uitgevoerd in zowel kleine als grote bedrijven.

Deze interacties gebeuren meestal via de telefoon, op initiatief van het bedrijf of de klant. Pogingen tot automatisering waren tot nu toe beperkt tot niet-interactieve afspraakherinneringen via SMS of e-mail.

Verlaag operationele kosten en omzetverlies, terwijl klanttevredenheid en loyaliteit verbeteren.

Het beheer van afspraken is dus uiterst arbeidsintensief, met een vrij ongelijke tijdsverdeling van oproepen die behandeld moeten worden. Agenten worden voortdurend belast met routinetaken die hen verhinderen zich te concentreren op hun belangrijke waardevolle taken.

Organisaties die proberen de aanzienlijke operationele kosten te verlagen, ondervinden grote klanttevredenheidsproble-

men, zoals lange wachttijden om de juiste deskundigheid aan de lijn te krijgen, vaak niet gecompenseerd door alternatieven zoals automatische terugbelverzoeken. Bovendien is menselijke service helaas alleen beschikbaar tijdens kantooruren, waardoor klanten of patiënten bedrijven niet kunnen bereiken op het voor hen meest geschikte moment. Daarnaast bieden herinneringscampagnes via SMS geen feedback over de werkelijke intentie van de klant.



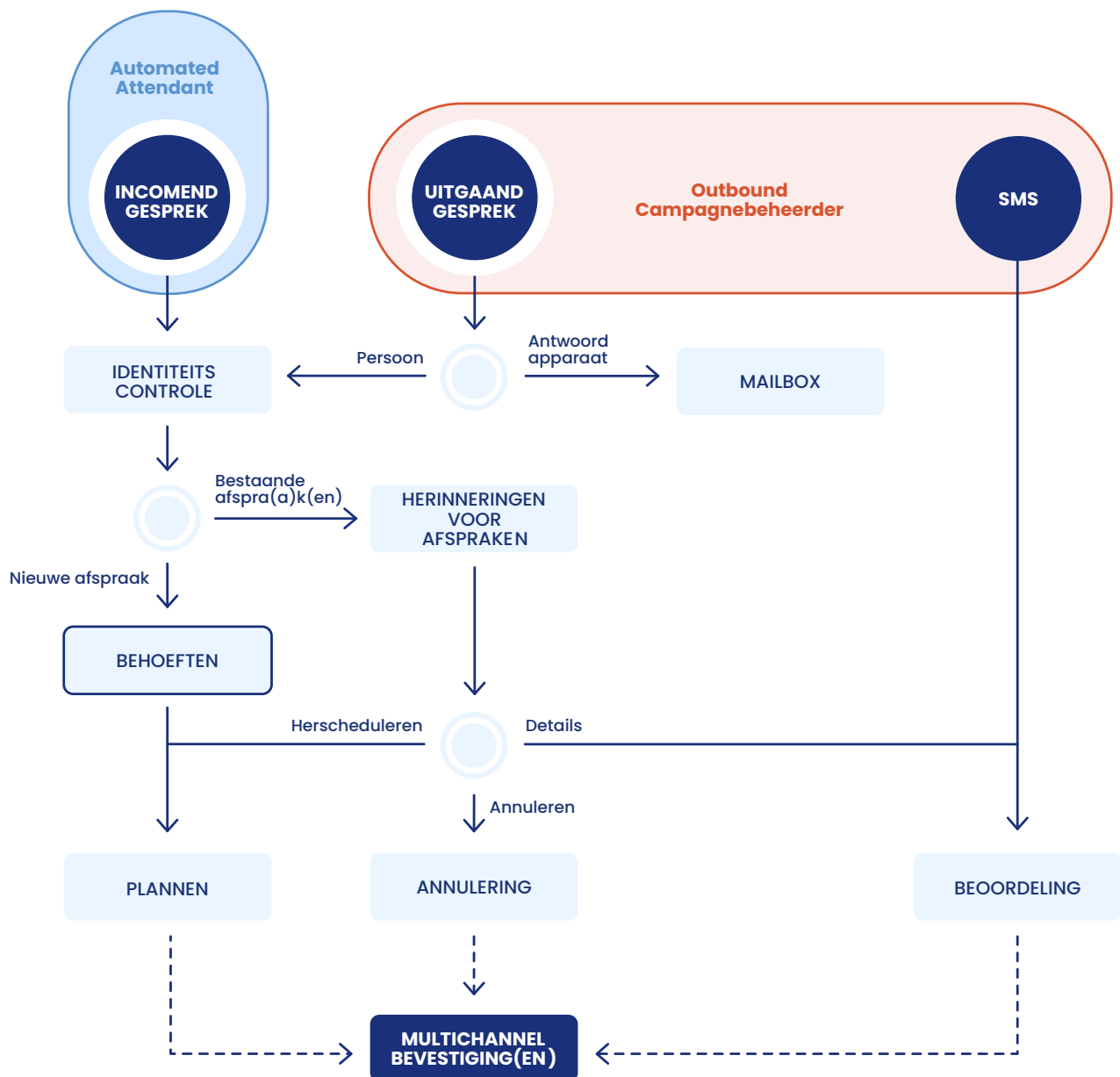
VocaPack Appointment Management (AM)

VocaPack AM maakt het mogelijk de uitdaging tussen kostenbesparing en klantloyaliteit te optimaliseren door gebruik te maken van de nieuwste ontwikkelingen in cloudgebaseerde spraaktechnologieën en natuurlijke taalverwerking, om geautomatiseerde zelfbedieningstransacties voor afspraakbeheer via de telefoon aan te bieden.

Gebaseerd op de technologische normen van de markt, wordt het aangeboden als een SaaS-oplossing gehost in de cloud, die zich gemakkelijk integreert met de bestaande telefonie- en contactcenteroplossingen van het bedrijf. Dit stelt elke organisatie in staat de juiste mix van geautomatiseerde en ondersteunde diensten te adopteren voor

het beheer van afspraken via de telefoon. VocaPack AM kan worden gekoppeld aan een standaardagenda of een bedrijfsspecifieke agenda. Het is ontworpen om eenvoudig door zakelijke gebruikers in recordtijd te worden geconfigureerd en biedt uitgebreide historische rapporten.

VocaPack AM kan worden geïntegreerd met andere VocaPacks, zoals VocaPack AA voor het beheer van inkomende oproepen, en OCM (Outbound Campaign Manager) voor uitgaande oproepen. Een gedetailleerde beschrijving van deze modules is beschikbaar in de bijbehorende brochures of op www.vocabase.com.



FUNCTIONALITEITEN

- Ondersteuning voor inkomende en uitgaande oproepen en SMS
- Support voor inkomende en uitgaande oproepen en SMS
- Herinneringen voor bestaande afspraken
- Annulering of herplanning van bestaande afspraken
- Boeken van nieuwe afspraken
- Oproepdoorverwijzing naar agent wanneer nodig
- Statistische rapporten

PLATFORM

- Geïntegreerd met standaard bedrijfsagenda's
- Geïntegreerd met telefonie en contactcentra
- Platform met hoge beschikbaarheid
- Cloudgebaseerd aanbod in SaaS-model

Over ons

VocaBase SA/NV is een toonaangevende aanbieder van self-service klantrelatieoplossingen via de telefoon. Het VocaBase-platform maakt gepersonaliseerd ontwerp en uitvoering van spraakgestuurde klantinteracties mogelijk. VocaPacks is een reeks kant-en-klare applicaties, ontwikkeld met en werkend op VocaBase, die naadloos geïmplementeerd en bediend kunnen worden door zakelijke eindgebruikers.



VocaBase



www.vocabase.com

Léon Champagne-laan, 2
1480 Saintes – BELGIË
T. +32 (0)2 880 89 10
info@vocabase.com

