



WORKSHOP 'WEB SELF-SERVICE'

Datum: 25 november 2003

Tijd: 14.00 - 17.30 uur

Locatie: Slot Zeist

Weet u dat zo'n 20% van uw calls en wel 50% van uw e-mails heel goed beantwoord kan worden met behulp van self-service?

Leer hoe u door het inzetten van uw internetkanaal de efficiency van uw callcenter kunt verhogen zonder concessies te doen aan de kwaliteit van uw service.

Wilt u weten hoe anderen dat doen?

De Rabobank, Postbank, TPG Post, OHRA, Interpolis, Robeco en Zorg en Zekerheid gingen u voor. TPG Post en Zorg en Zekerheid delen hun ervaringen.

Wilt u weten hoe u dit binnen uw organisatie kunt toepassen?

Net als veel van uw collega's loopt u rond met vragen of problemen rondom de stijgende kosten van uw klantcontacten. Vraagt u zich af: "Doen wij in onze dienstverlening aan onze klanten de juiste dingen?" en belangrijker, "Doen wij de juiste dingen goed?" Tijdens deze sessie worden u handvatten aangereikt om te beginnen met verbeteren.

Zo komt de **Q-go Klantcontact Scan** aan bod, waarmee u kunt analyseren hoe efficiënt de verschillende soorten vragen op dit moment via de diverse kanalen worden beantwoord.

Deze workshop op **25 november a.s.** is bedoeld voor iedereen die te maken heeft met een toenemend aantal inbound contacten in het contactcenter, controle wenst te hebben over de stijgende kosten hiervan, dezelfde service dient te verlenen met minder mensen en bereid is na te denken over het inzetten van web self-service.

Q-go (www.q-go.com) is gespecialiseerd in eService Communication Software, gebaseerd op natuurlijke taaltechnologie. De software fungeert als een menselijke online klantenservice. Het resultaat: betere service aan de klanten en inzicht in hun behoeften. Organisaties die Q-go software inzetten voor hun website, besparen kosten doordat het aantal binnenkomende e-mails en telefoontjes aanzienlijk wordt verlaagd. Q-go garandeert dat de investering in de software binnen zes maanden wordt terugverdiend.

Programma

13.30 - 14.00 uur

Ontvangst

14.00 - 14.15 uur

Introductie

14.15 - 15.00 uur

'De rol van web self-service in de klantcontact-strategie'
Marcel Smit, European Managing Director Q-go

15.00 - 15.15 uur

Pauze

15.15 - 16.30 uur

Interactieve sessie
'Web self-service: mogelijkheden en resultaten'
geleid door
Harold van der Hoeven,
Consultant Business Innovation van TPG Post en
Arjo van Oosten,
Manager Customer Service van Zorg en Zekerheid

16.30 - 17.00

Discussie en vragen

17.00

Afsluiting en borrel