

# Blijf 100% bereikbaar voor je klanten dankzij ons digitaal onthaal!



Vanop afstand werken, thuiswerken brengt nieuwe uitdagingen met zich mee. Hoe borg je klanten en relaties dat je 100% bereikbaar bent? Dat je geen telefoon of belangrijke mail mist?

Spikes ontwikkelde een unieke oplossing, **HOTLINE** om uw digitaal onthaal in functie van klantenbeleving, customer service te borgen waarbij CALL- en MAIL verkeer van vitaal belang is:

## Mis geen enkel telefoon gesprek!



### Inkomende telefoongesprekken

Mis geen gesprekken en beheer al je inkomend en (optioneel) al je uitgaande gesprekken.



### Gepersonaliseerd

Zet snel een hotline, oproepnummer op, per team, per department en creer een persoonlijke service.



### Slim

Automatiseer doorschakelingen, antwoordapparaten en oproep menus.



### Rapportering

Krijg inzicht in alle gesprekken en stuur bij.

## Beheer je mail centraal!

### Inkomende mails

Persoonlijke en shared mailboxen worden eenvoudig beheerd, we integreren samenwerking binnen Outlook met behulp van opmerkingen, delegatie, herinneringen, to do's

### Herkennen van inhoud

We monitoren alle e-mailgesprekken om persona's van medewerkers & klanten om vervolgens te email verkeer te automatiseren en te verbeteren

### Automatisatie

We gebruiken AI om gesprekken & persona's te verrijken om repetitieve taken te automatiseren.

### Inzichten

Dashboards, rapporten ter opvolging van al je mailcommunicatie en acties.

## Hoe gaan we te werk?

1. Intake gesprek en assessment van de huidige communicatie kanalen en stromen;
2. Opzetten, configureren van communicatieplan, telefoonnummers op basis van onze best practice
3. Onboarding van alle gebruikers
4. Korte toelichting van best practice aan key users via webinar;
5. Opleiding van alle gebruikers via webinar;
6. Opvolging en rapportering

(1) Vermelde prijzen zijn excl. BTW

(2) Tijdelijke aanbieding tot 1 maand na lockdown - service maandelijks opzegbaar

# Blijf 100% bereikbaar voor je klanten dankzij ons digitaal onthaal!



Spikes ontwikkelde een unieke oplossing, **HOTLINE** om uw digitaal onthaal in functie van klantenbeleving, customer service te borgen.

## Budget per maand per thuiswerker:

	<b>CALLS</b>	<b>MAIL</b>	<b>BUNDEL</b>
	<b>€ 15</b> /maand/gebruiker	<b>€ 12</b> /maand/gebruiker	<b>€ 24</b> /maand/gebruiker
<b>BEDRIJFSTOEPASSINGEN</b> op kantoor	<b>Mis geen enkel telefoon gesprek!</b>	<b>Beheer je mail centraal!</b>	
<b>OPERATIONEEL BINNEN</b>	<1 dag	<1 dagen	
<b>EENMALIGE KOST</b>	€ 1.000	€ 1.000	
<b>AANTAL HOTLINES</b>	Max 10	Max 10	
<b>MIN. VEREISTE LICENTIES*</b>	Microsoft 365 Business	Microsoft 365 Business	
<b>OPLOSSING</b>	Phone System	Yablo	
<b>24/7 TICKETING</b>	✓	✓	
<b>24/7 MONITORING</b>	✓	✓	
<b>IT ADMIN SUPPORT (2/3de lijn)</b>	✓	✓	
<b>GARANTIES / UPTIME 99,99%</b>	✓	✓	
<b>(*) INDIEN GEEN LICENTIES</b>	+ € 16,90	+ € 16,90	
<b>OPTIONEEL: OPROEPEN BE</b>	+ € 12,00		

## Welke service bieden wij?

1. 24/7 monitoring & alarm service
2. Onderhoud & proactief beheer van onze oplossing
3. 2<sup>de</sup>, 3<sup>rd</sup> lijn reactieve support tijdens de kantooruren (8:00 – 18:00)

(1) Vermelde prijzen zijn excl. BTW

(2) Tijdelijke aanbieding tot 1 maand na lockdown - service maandelijks opzegbaar