



**Frontline**  
SOLUTIONS

# VIDEOBELLEN

Personaliseer je klantcontact



[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)





**Een unieke klantervaring creëren. Die rol is vaak weggelegd voor de medewerkers van het contact center. Klanten willen steeds meer gepersonaliseerd en relevant contact. Wat is dé manier om snelle en persoonlijke service te leveren? Videobellen!**

## Video is een redelijk nieuw kanaal waardoor het al snel de verwachtingen van je klant overtreft



### Wat is videobellen?

Bellen met elkaar, terwijl je elkaar ook live op beeld ziet, dat is videobellen. In de privésfeer gebruiken we dit al een aantal jaar, bijvoorbeeld met FaceTime. Leuk als je kinderen met opa en oma willen bellen en de afstand behoorlijk groot is. Maar hoe zit dat zakelijk?

Videobellen bij bedrijven is in opkomst. Al langere tijd krijgen we de vraag wat de voordelen van beeldbellen zijn en welke oplossingen we daarvoor hebben. Er daadwerkelijk mee aan de slag gaan in een contact center, dat bleef vooralsnog vaak uit.

### Waarom videobellen gebruiken in je contact center?

Na contactkanalen als telefonie, e-mail, WhatsApp, chat en social media voelt video als wéér een (nieuw) kanaal. Je klant bepaalt waar en wanneer hij contact opneemt met jouw organisatie, maar ziet hij door de bomen het bos nog wel? En is video nou echt nodig om te gaan gebruiken?

JA! Wij vinden van wel. Klantenservice, customer service, customer support, customer care, de customer happiness afdeling of hoe jij de afdeling ook noemt die klantcontact heeft: de mensen maken het verschil. En een groot gedeelte van het contact tussen de medewerkers en klant is non-verbaal. Tijdens een telefoongesprek zie je dat natuurlijk niet, maar met een videogesprek wel. Een groot voordeel als je persoonlijk klantcontact belangrijk vindt!

Natuurlijk is video niet voor ieder contact nodig. Als iemand de openingstijden wil weten van een bedrijf dan is het prima om dit via een chatbot af te handelen. **Maar daar waar jouw medewerkers het verschil kunnen maken, daadwerkelijk waarde kunnen toevoegen, zeggen wij: doen!**

Ook voor ingewikkelde zaken zoals bij een hypotheekgesprek biedt videobellen in je contact center voordelen. Je kunt namelijk eenvoudig het scherm of documenten met elkaar delen. Handig dus als een klant meer uitleg en informatie nodig heeft.



## Welke mogelijkheden biedt zakelijk beeldbellen?

Wil je videobellen in je contact center professioneel aanpakken? Dan zijn oplossingen als Microsoft Teams of Google meet niet de beste keuze. Wat je wilt is je klanten eenvoudig de mogelijkheid bieden om met jouw bedrijf in contact te komen. Net zoals je telefonie als kanaal hebt of chat, wil je ook met één druk op de knop de klant en medewerker via video met elkaar in verbinding brengen.

Zeker bij twijfelende klanten of iemand die zijn dienst wil opzeggen, leent video zich uitstekend. Ook bied je extra service bij het op afstand oplossen van problemen door het meekijken bij de klant. Bovendien hoeft dit niet altijd tijdens kantooruren te zijn. Je kunt langer open zijn, terwijl je niet de kosten hebt voor de bezetting van een kantoor.

## Waar een chat of telefoongesprek redelijk anoniem is, is video de ideale combinatie tussen digitaal en menselijk



Met het zien van de emoties, lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen creëer je een visuele betrokkenheid tussen de klant en de medewerker. Je bouwt een relatie op die via een chatbericht nooit mogelijk is. Daarnaast is een oplossing uitleggen aan de klant veel sneller via video dan via bijvoorbeeld e-mail. Je verkort dus tegelijkertijd de afhandeltijd én verhoogt de zogeheten 'first time resolution': de klant heeft gelijk het juiste antwoord op zijn vraag.





## Je medewerkers zo ver krijgen

Hakkelen, horten, stoten, stiltes die vallen... Een klantgesprek met beeld is toch net even anders dan een 'anoniem' telefoongesprek.

Gelukkig is – zeker voor de millennial generatie – video niet zo spannend meer. Zij zijn al gewend om met toepassingen als FaceTime of WhatsApp met beeld te bellen.

Ieder mens heeft zijn kwaliteiten. De ene is beter in het beantwoorden van een e-mail. De ander juist in het netjes afhandelen van een telefoongesprek of een grappig antwoord schrijven op een social bericht. En datzelfde geldt voor videobellen met klanten. Wil je video inzetten in je contact center? Begin dan vooral met de mensen die zich vrijwillig aanbieden en zich er comfortabel bij voelen.

# PROFESSIONEEL VIDEOBELLEN



## 8 TIPS

- 1 WEES BESCHIKBAAR TIJDENS PIEKEN**  
Klanten willen ook graag afspraken in de avonden en tijdens lunch
- 2 TEST 1,2,3**  
Test vooraf je internetverbinding en geluidsinstellingen
- 3 RUSTIGE ACHTERGROND**  
Een neutrale achtergrond met een mooie plant doet het altijd goed
- 4 MAAK OOGCONTACT**  
Kijk in de camera en niet naar je scherm om betrokkenheid te tonen
- 5 LICHT EN ZICHT**  
Zorg voor verlichting aan je voorzijde en een camera op ooghoogte
- 6 DEEL JE SCHERM**  
Deel bij ingewikkelde zaken document en je scherm om uitleg te geven
- 7 KLEDINGKLEUR**  
Wees je ervan bewust dat felle kleuren niet altijd goed over komen
- 8 BLIJF VERBETEREN**  
Vraag feedback en kijk recordings terug om te zien wat er beter kan

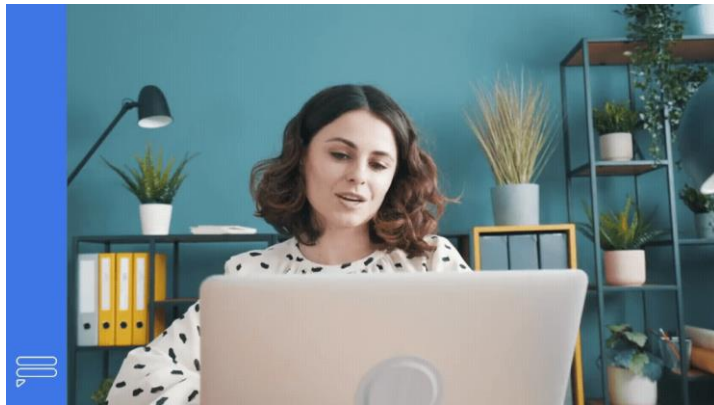




## Hier let je op bij de aanschaf van een video oplossing

Een goede zakelijke video oplossing:

- **biedt gebruiksgemak** – met slechts 1 klik zien de klant en medewerker elkaar en kunnen zij documenten en hun scherm delen. Zonder ingewikkelde downloads van programma's
- **is veilig en secure** – je wilt je geen zorgen maken over de veiligheid van de videocalls. Kijk dus naar een oplossing die de hoogste standaarden biedt zoals ISO27001
- **oogt professioneel** – voor een uitstraling die past bij je bedrijf, wil je je huisstijl kunnen gebruiken. Herkenbaar voor de klant en bovendien zakelijk! (in plaats van een achtergrond waar iemand ineens door het beeld heen loopt)
- **past bij jouw bedrijfsprocessen** – een goede oplossing sluit maximaal aan op jouw bedrijfsprocessen in plaats van dat jij je processen op de video oplossing aansluit
- **biedt rapportages** – door te meten weet je wat de resultaten van de gesprekken zijn én identificeer je eenvoudig de trainingsbehoeften van de medewerkers



## Hoe zit het met security?

Zeker als je belangrijke documenten met elkaar deelt tijdens een gesprek – denk aan een jaaropgave tijdens een hypotheekgesprek – is veiligheid belangrijk. Het laatste wat je wilt is negatief in de media komen omdat jouw bedrijf data heeft gelekt. Security is dus van groot belang om die zekerheid te bieden. Deze 5 dingen zijn belangrijk:

- **Informatiebeveiliging** – Een belangrijk item om naar te kijken is ISO27001. Dat is het certificaat voor informatiebeveiliging. Hiermee ben je verzekerd dat het bedrijf dat de oplossing levert processen heeft ingericht om veilig met data om te gaan.
- **AVG-proof** – Hoe waarborgt de video oplossing de verwerking van de persoonsgegevens? Offewel: hoe voldoen zij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming?
- **PCI standaarden** – PCI staat voor Payment Card Industry. Deze standaarden geven aan dat de leverancier op de juiste manier omgaat met gegevens van gebruikers rondom bank- en kredietgegevens van klanten.
- **Encryptie** – Elk videogesprek wordt van alle kanten versleuteld. Zo bieden we jou en je klant de hoogste veiligheid.
- **Gespreksoptname** – Wanneer gesprekken worden opgenomen, kies voor software die dit niet lokaal op de laptop van de medewerker doet i.v.m. veiligheid.

Maakt jouw organisatie gebruik van gespreksoptname bij videobellen? Dan is een [interactie analyse oplossing](#) ook zeker de moeite waard. Die zorgt er namelijk voor dat 100% van alle gesprekken automatisch wordt geanalyseerd. Dit biedt inzicht en je houdt grip op de kwaliteit.



## Hoe zet je videobellen succesvol in?

Om er een succes van te maken is het vooral van belang dat je de **voordelen** inziet. Wat brengt het jouw organisatie? Wat zijn de voordelen in je contact center voor zowel de klanten als de medewerkers?

Als dan de keuze gemaakt is, is het belangrijk om vertrouwd te raken met de gekozen oplossing. Dit kan door gebruik te maken van een pilot – een soort proefperiode. Hierin kijk je ook naar de klantreizen die er in jouw organisatie zijn. Het is belangrijk dat videobellen daar goed op aansluit.

Vervolgens is het van belang dat je gaat trainen. Wie gaat de oplossing daadwerkelijk gebruiken? Die gebruikers moeten vertrouwd raken met de mogelijkheden die het systeem biedt. Het is tenslotte toch een nieuw kanaal wat je gaat inzetten.

En dan? Is het een kwestie van uitrollen en starten. De eerste videogesprekken met je klanten. Spannend? Zeker! Maar al snel zul je de voordelen ervaren en worden je medewerkers en klanten gegarandeerd enthousiast.

[PLAN EEN DEMO](#)

## WAAROM VIDEOBELLEN IN JE CONTACT CENTER?

### 15 REDENEN

- 1 MAAKT KLANTCONTACT PERSOONLIJK
- 2 EFFECTIEF: KOM GELIJK 'TO THE POINT' IN AFSPRAKEN
- 3 PAST IN JE OMNICHANNEL KLANTCONTACT STRATEGIE
- 4 INGEWIKKELD WORDT SIMPEL: DOOR DELEN VAN DOCUMENTEN
- 5 VERBETERT JE BEZETTING EN BESPAART LOCATIEKOSTEN
- 6 VERMINDERT AFHAKENDE KLANTEN
- 7 VERHOOGT CONVERSIES EN CROSS- EN UPSSELL
- 8 VERBETERT DE CUSTOMER EXPERIENCE (CX)
- 9 VERHOOGT DE KLANTLOYALITEIT
- 10 BESPAART REISTIJD VAN FYSIEKE AFSPRAKEN
- 11 VERLAAGT DE UITSTOOT VAN CO2
- 12 GEBRUIKSGEMAK: MET 1 KLIK HEB JE EEN GESPREK
- 13 PROFESSIONEEL CONTACTKANAAL WAT WAARDE TOEVOEGT
- 14 BIEDT EXTRA SERVICE DOOR MET DE KLANT MEE TE KIJKEN
- 15 VIDEO IS ALTIJD MOGELIJK, ONGEACHT OMSTANDIGHEDEN ALS EEN CRISIS



Frontline Solutions  
Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen  
T: +31 88 2 680 780  
E: [welkom@frontline.nl](mailto:welkom@frontline.nl)

[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)

