

DÉ KLANTCONTACTOPLOSSING VOOR SOCIAL MEDIA & MESSAGING



OVER TRACEBUZZ

Tracebuzz is opgericht in 2009. Het doel van software was in die tijd het "traceren" van "buzz". Totdat in 2013 webcare écht prioriteit kreeg binnen organisaties in Nederland.

Organisaties wilden steeds vaker de dialoog aangaan met klanten die hun ervaring deelden op social media kanalen als Twitter, Instagram, Facebook en Whatsapp. Zo maakte Tracebuzz het mogelijk voor organisaties om met hun webcare teams op een efficiënte manier de transitie te maken van het reactief verlenen van klantenservice naar proactief community building.

Excellente klantenservice wordt steeds vaker als voornaamste differentiatie gezien; Ontmoet je klant op zijn/haar favoriete platform.



SOCIAL MEDIA, CHAT EN MESSAGING

De manier waarop organisaties communiceren met hun klanten is sterk veranderd. Was er jaren terug alleen een telefoongesprek of bezoek mogelijk, klanten kunnen bedrijven nu op talloze manieren benaderen.

Tracebuzz is vanaf 2009 actief op het gebied van nieuwe kanalen en zag in die periode een verschuiving plaatsvinden van de traditionele klantcontactkanalen zoals telefonie en e-mail naar kanalen als Twitter, Facebook en WhatsApp. Consumenten hebben de voorkeur om via deze 'messaging-kanalen' kort en bondig een vraag te stellen en verwachten snel een antwoord.

Door de gebruiksvriendelijkheid en het bereik is de adoptie van deze kanalen binnen bedrijven erg hoog.

Tracebuzz heeft de sterke focus op de conversatie met de klant en is daarmee dé klantcontactoplossing voor social media, chat en messaging.

WAAROM KIEZEN VOOR TRACEBUZZ?

De voordelen op een rijtje:

Veiligheid staat voorop. Met onze ISO® 27001:2013, 9001:2015 en NEN 7510:2017 certificeringen, werken wij elke dag aan de veiligheid van onze software.

Makkelijk te integreren. Wij integreren met verschillende soorten systemen. Of dit een zelfgebouwd systeem is of een all-in-one pakket: Tracebuzz integreert.

Hogere effectiviteit. Ten opzichte van traditionele klantcontactkanalen zoals call en e-mail, heeft webcare bij de meeste organisaties een hogere effectiviteit en lagere AHT.

Hogere tevredenheid. De slimme routing, gebruiksvriendelijke user interface en effectiviteit van de tool, zorgt voor zowel een hogere klant- als medewerkertevredenheid.

360 graden klantbeeld. Als organisatie ben je op de kanalen aanwezig waar je klant ook zit. Door een koppeling met je CRM-systeem vorm je eenvoudig een 360 graden klantbeeld over jouw klant.

Gebruiksvriendelijk. Door jarenlange productontwikkeling en het luisteren naar onze eindgebruikers, zien we Tracebuzz als een fijne en gebruiksvriendelijke oplossing.

DE SAMENWERKING EN INTEGRATIE MET GENESYS CLOUD

Sinds 2016 werken we nauw samen met Tracebuzz. Deze samenwerking intensificeert de komende tijd vanwege de integratie die Tracebuzz biedt in Genesys Cloud. Zo kunnen wij jou nog beter van dienst zijn.

De samenwerking gaat overigens verder dan alleen het leveren van de oplossing van Tracebuzz en de integratie in Genesys Cloud. De expertise die Tracebuzz opdeed bij trajecten waarin de integratie van nieuwe voorkeurskanalen in contact centers een belangrijke rol speelt, is complementair aan onze ruime ervaring op het gebied van klantcontact uitdagingen.

Met deze samenwerking:

- Maken we het via geïntegreerde oplossingen mogelijk nieuwe kanalen volledig te integreren in je contact center
- Zien we een verdere verbetering in online monitoring en realtime webcare om online doelstellingen te meten en te behalen
- Is het mogelijk om de klant echt centraal te stellen.

Meer weten wat dit voor jouw contact center betekent? We laten je graag een demo zien.

DEMO PLANNEN