

# VOICE IN HET HART VAN UW CRM SERVICE CLOUD



Klanten verwachten tegenwoordig een gecombineerde klantenservice-ervaring, en terecht ook. Hoewel mensen graag overstappen op snellere en efficiëntere kanalen, willen klanten bij complexere problemen persoonlijk contact en kiezen ze in dat geval nog altijd voor voice. De human-to-human factor blijft goud waard.



**75%**  
van de adviseurs  
geeft aan dat Voice nog steeds  
het voorkeurs-kanaal is voor  
complexe serviceproblemen

\* 'State of the connected Customer' onderzoek van Salesforce - okt 2020

Het is altijd al een uitdaging geweest om buitengewoon goede en consistente customer experience op grote schaal te leveren, voor zowel digitale als fysieke kanalen. Met Service Cloud Voice is dit wél mogelijk. Het integreert uw zakelijke spraaktelefonie in Salesforce CRM.

Service Cloud Voice biedt een enorm goede spraakervaring voor klanten en adviseurs door middel van:

- het samenvoegen van telefonie, digitale kanalen en CRM-gegevens in één enkele weergave.
- realtime gesprekstrascriptie en AI-aangedreven begeleiding bij aanbevolen vervolgstappen.
- integratie van voice met Salesforce klantgegevens om de klantervaring en de productiviteit van adviseurs te verbeteren.
- verbeterde zichtbaarheid over alle kanalen ten behoeve van teamleiders en -managers.

## SABIO GROUP - UW IDEALE PARTNER VOOR SERVICE CLOUD VOICE

Sabio Group is een ideale partner voor Salesforce klanten die hun klantreizen willen transformeren met Service Cloud Voice. makepositive, onderdeel van Sabio Group, is meermaals bekroond als Salesforce consulting partner. Daarnaast is Sabio leider op het gebied van oplossingen en diensten die digitale en menselijke interacties combineren. Wij helpen u om voice in het hart van uw CRM Customer Engagement Center te plaatsen.

Wij werken nauw met u samen om 'Bring Your Own Telephony'-

ondersteuning te bieden voor Service Cloud Voice. Hierdoor kunt u als Salesforce CRM-gebruiker profiteren van de kracht van uw Avaya-, Genesys- of elk ander voorkeurs-telefonieplatform in uw end-to-end CRM-omgeving. Sabio's CX en bewezen Salesforce-expertise laat uw organisatie ook volop profiteren van de belangrijkste Service Cloud Voice-voordelen. Of u nu uw eigen telefonie wilt integreren of een vooraf geïntegreerde oplossing met Amazon Connect wilt gebruiken.

## UW CRM UITBREIDEN MET NATIVE DIGITALE TELEFONIE

Met Service Cloud Voice profiteren uw klanten gedurende hun klantreizen van de digitale telefoniemogelijkheden van 's werelds #1 CRM-platform. Sabio versnelt de implementatie van flexibele cloudtelefonie die volledig is geïntegreerd met uw CRM en digitale kanalen.

Service Cloud Voice ontsluit waarde in end-to-end Service Cloud Customer

360-processen. Het maakt gebruik van de kracht van Service Console, Einstein Next Best Action en Analytics. Het resultaat? Adviseurs krijgen een betere ervaring. Ze hebben de mogelijkheid om oproepen sneller op te lossen en klantloyaliteit op te bouwen. Daarnaast kunnen teamleiders en coaches van contactcenters teams in realtime vanaf elke locatie begeleiden.

# BELANGRIJKSTE VOORDELEN VAN SERVICE CLOUD VOICE

Met Service Cloud Voice hebben contactcenteradviseurs en teamleiders nu toegang tot één front-end applicatie die een 360-graden beeld aan de klant geeft. Daarnaast heeft Service Cloud Voice dezelfde set aan productiviteits- en rapportagetools. De belangrijkste voordelen zijn onder andere:



## Gestroomlijnde set-up

Organisaties kunnen Service Cloud Voice snel in gebruik nemen, waardoor hun eigen cloudtelefonie aan het werk kan gaan ter ondersteuning van Service Cloud Customer 360-activiteiten.



## Verhoogde productiviteit van adviseurs met telefoniediensten

Intelligente IVR en gespreksroutering zorgen ervoor dat adviseurs volledig zijn uitgerust voor elke interactie, met profielschermen die klantinformatie en het accountrecords van de beller bieden.



## Echte omnichannel-ondersteuning bieden

Met oproepen die naar voren komen binnen omnichannel-activiteiten in de werkruimte van de adviseur. Het spraakkanaal werkt naadloos binnen Service Cloud, direct naast uw bestaande web- en social media kanalen.



## Breng de kracht van AI naar uw telefoongesprekken

Met Service Cloud Voice kunnen adviseurs de gemiddelde afhandelingstijd verkorten en een meer naadloze klantervaring bieden met behulp van AI-aangedreven Salesforce Einstein-aanbevelingen en relevante kennisartikelen.



## Oproeptranscriptie

Realtime gesprekstranscriptie legt de inhoud van gesprekken vast en registreert gesprekken automatisch. Hierdoor hoeven adviseurs geen aantekeningen meer te maken, nodeloos te typen en worden interacties automatisch aan klantgegevens gekoppeld. De adviseur kan zich volledig focussen op de conversatie.



## Adviseur automatisering

Ingebouwde automatiseringsintelligentie ondersteunt de beste actiesuggesties, workflowautomatisering en call-wrap-ups die geautomatiseerd zijn met Salesforce Einstein. Hierdoor krijgen adviseurs de ruimte die ze nodig hebben om zich te concentreren op de klant.



## Omnichannel-supervisor

Teamleiders en -managers profiteren van een geconsolideerd supervisor-overzicht over alle kanalen. Hierdoor krijgen ze een 360-graden beeld van de betrokkenheid van adviseurs en kunnen ze het coachingproces versnellen.



## Call analytics ondersteuning

Met een aanpasbaar callcenterdashboard ingebouwd in de Service Cloud Console, profiteren contactcenter teams van volledige rapportages en analyses.



## Sabio – heeft de certificeringen in huis om Salesforce Service Cloud Voice oplossingen te integreren en is daarmee uniek in de CX industrie

Sabio Group is bij uitstek gepositioneerd om organisaties te helpen optimaal te profiteren van Salesforce Service Cloud Voice-oplossingen. Wij hebben bewezen expertise in het creëren van uitzonderlijke end-to-end CX-oplossingen en ondersteunen klanten in meer dan 65 landen. Daarnaast kunnen we via onze gespecialiseerde Salesforce consulting partner makepositive, onderdeel van Sabio Group, Service Cloud Voice-implementaties leveren als onderdeel van grote CRM Customer Engagement Center-projecten. makepositive is meermaals bekroond als Salesforce consulting partner en heeft meer dan 120 Salesforce-geaccrediteerde consultants en 700+ Salesforce-certificeringen.