

Een goed gesprek met de klant begint met de juiste informatie

08-06-2016 13:54



Om je klanten goede service te kunnen verlenen moet je weten wat er speelt – tot in detail. Dan is het lastig als relevante informatie verdeeld is over verschillende systemen die niet met elkaar communiceren. Uitgeverij Noordhoff gaat nu alle systemen aan elkaar koppelen. Klopotek verzorgt met het nieuwe STREAM-platform de techniek.

Een organisatie als Noordhoff uitgevers heeft veel klantgegevens, van scholen, docenten en directies. Die informatie zit nu nog in verschillende systemen, waardoor het lastig kan zijn om alles wat speelt tussen de uitgeverij en bijvoorbeeld een school te verzamelen. 'Met het nieuwe systeem koppelen we de gegevens van het backofficesysteem en het frontofficesysteem aan elkaar,' zegt Olaf Hoge, Manager Services van Noordhoff Uitgevers. Dat betekent dat iedere medewerker van marketing, sales en klantenservice die daartoe gemachtigd is voortaan in één overzicht gegevens van een klant kan oproepen.

'Als accountmanager of medewerker van de klantenservice ga je een gesprek heel anders aan als je van tevoren weet dat er nog helpdeskvragen of facturen open staan, of eerdere proposities. Je kunt de klant dan meteen vertellen wat er speelt en wat de voortgang is. Dan heb je een veel beter gesprek. Service en sales moeten op elkaar aansluiten, maar dat kan alleen als je weet wat er speelt. Je gaat op een andere manier een

gesprek in als je goed bent voorbereid.' Om ervoor te zorgen dat iedereen de meest actuele versie van al die informatie heeft, werkt het systeem zo veel mogelijk real time. Dat betekent dat elke wijziging in de gegevens meteen wordt verwerkt en direct voor iedereen (die toegang heeft) zichtbaar is.

Frank Veerkamp