

Voordelen gebruik Focus

Last Modified on 23/12/2019 8:49 am EST

Bij elk klantcontact logt CSS een ticket in Focus (klantcontact = in- en uitgaand, calls, mails, fax, face to face). Zowel de glasreps als Frank en Brecht gebruiken dit systeem al langer en met succes, en vroeger deed men dit bij Vision Manager ook al. 😊

In de praktijk komt het erop neer dat je na elk verwerkt contact even op "niet storen" zet in 3CX, tot je klaar bent met afloggen in Focus. In de meeste gevallen, en mits de routine erin komt, neemt dit slechts enkele seconden in beslag. Pas dan ben je klaar voor een volgend contact en zet je je terug "beschikbaar".

Enkele van de voordelen:

- Je hebt altijd een overzicht van wat er met klanten werd besproken, dit werkt **efficiënter** voor onszelf.
- Hierdoor komen we **professioneler** over naar de klant toe (want iedereen is altijd van alles op de hoogte).
- Je **verliest geen tijd** met dingen te gaan navragen bij collega's, die al dan niet aanwezig zijn.
- We hebben in kaart waar CSS allemaal mee bezig is, ipv ons blind te staren op ons bord met alleen maar calls, terwijl we zoveel meer doen dan dat. Onze inspanningen worden dus **meetbaar**.
- Je kan perfect zien welke tickets er nog open staan en ook tickets aan iemand toewijzen om verder af te werken. Zo kunnen we onze klanten veel **beter opvolgen**
- Het is ook een teken van **collegialiteit**, want het werkt afdelingsoverschrijdend. We delen dus ook met anderen de inhoud van ons klantcontact, zoals ook de collega's dat voor ons doen. Alles is voor iedereen raadpleegbaar, zo kan iedereen zijn job naar behoren uitvoeren.
- Het afloggen zelf duurt maar heel **kort**. Voor deze relatief korte inspanning krijg je in verhouding dus heel veel terug.