

ONTLAST UW ADVISEURS MET DE 'ELEKTRONISCHE ADVISEUR' VAN INFO SUPPORT

MET KANZI EENVOUDIG EN SNEL SLIMME VRAGENLIJSTEN MAKEN



Voor veel organisaties is het steeds weer een uitdaging de vele vragen en adviesaanvragen die op hen afkomen, adequaat af te handelen. Niet de inhoud, maar de hoeveelheid blijkt vaak de bottleneck te zijn. Relatief eenvoudige vragen kosten uw adviseurs veel tijd, wat ten koste gaat van de ingewikkelde vragen. Het antwoord van Info Support op dit probleem is de 'elektronische adviseur', die op basis van een combinatie van kennisbanken en slimme vragenlijsten doelgericht antwoorden kan geven en adviezen kan verstrekken.

De elektronische adviseur – Kanzi genaamd – handelt alle veelvoorkomende vraagscenario's af en is dag en nacht beschikbaar. Uw adviseurs kunnen zich volledig richten op de uitzonderingsgevallen. Meer klanten worden geholpen, hun tevredenheid neemt toe.

De uitdaging

Uw organisatie heeft dienstverlening hoog in het vaandel staan. U staat dan ook via alle populaire kanalen open om vragen van uw klanten te beantwoorden, hun van adviezen te voorzien en hun te attenderen op voor hun relevante dienstverlening. In de praktijk blijkt echter dat uw adviseurs veel tijd kwijt zijn aan vragen en adviezen die niet bovengemiddeld ingewikkeld zijn. En dat zij dus niet voldoende tijd hebben voor alle ingewikkelde gevallen. Dit kan u klanttevredenheid, en zelfs omzet, schelen.

Uw organisatie is dan ook op zoek naar de meest efficiënte werkwijze om al uw klanten te ondersteunen bij hun vragen. Waar standaardenquêtepakketten alleen antwoorden op vragen verzamelen, gaat Info Support Kanzi verder. Omdat Kanzi kan redeneren met antwoorden, beschikt u over een stuk gereedschap dat een groot deel van de adviesrol op zich kan nemen. Zodat alleen de ingewikkelde gevallen voor uw adviseurs overblijven.

***"ALS 'ELEKTRONISCHE ADVISEUR'
REDENEERT KANZI OP BASIS VAN BUSINESS
RULES MET GEGEVEN ANTWOORDEN."***

Slimme vragenlijsten

Kanzi is een applicatie waarmee u snel en eenvoudig slimme vragenlijsten kunt samenstellen. Deze worden met informatie uit kennisbanken met business rules gecombineerd, waardoor Kanzi op basis van gegeven antwoorden kan redeneren en gerichte vervolgvragen en/of individuele adviezen kan geven. Daarmee is Kanzi echt een 'elektronische adviseur'.

De schenkwijzer is een goed voorbeeld van hoe een kennisbank (belastingregels) kan worden gecombineerd met een vragenlijst (met vragen als 'hoeveel wilt u schenken?', 'aan wie wilt u schenken?', 'waarom wilt u schenken?') om zo gestructureerd en gericht advies te leveren.

Drie stappen

U stelt eerst een nieuwe vragenlijst samen met Microsoft Excel. Hierbij wordt u ondersteund door de speciale Kanzi Excel Add-in. Deze add-in helpt u snel en eenvoudig een valide en consistente vragenlijst samen te stellen compleet met informatie uit de kennisbank. Als de lijst gereed is, exporteert u hem naar Kanzi zelf.

De gereede vragenlijst biedt u vervolgens aan op uw website, waarna uw klanten hem met een browser vanaf hun pc, tablet of smartphone kunnen benaderen. Het invullen van de lijst wordt eenvoudig gemaakt door onder meer een duidelijke navigatie en heldere ondersteunende aanwijzingen. En als uw klant het invullen wil onderbreken, is dat geen enkel probleem: Kanzi onthoudt waar hij was gebleven.

Tot slot wordt de informatie uit de kennisbank samengebracht met de antwoorden van de klant. Deze krijgt nu een gericht advies of antwoord. Als u Kanzi hebt geïntegreerd met andere applicaties, kunnen de resultaten van de vragenlijsten daarin worden ingelezen voor verdere bewerking, of kan er telefonisch contact met de klant worden opgenomen. De mogelijkheden zijn legio.

Voordelen Kanzi bij de ontwikkeling en het gebruik van vragenlijsten

- Eenvoudig, snel en goedkoop samenstellen en onderhouden van vragenlijsten dankzij gebruik van Microsoft Excel en Kanzi Excel Add-in.
- Kanzi kan redeneren en vervult daardoor de rol van 'elektronische adviseur'.
- Kanzi is dag en nacht beschikbaar, wereldwijd bereikbaar en kan vele duizenden adviezen tegelijk uitbrengen en/of vragen beantwoorden.
- Uw adviseurs van vlees en bloed hebben meer tijd voor de ingewikkelde klantcontacten.
- Kanzi kan eenvoudig met andere applicaties worden geïntegreerd.
- Volledig aanpasbare look & feel.

Waarom Info Support

De dienstverlening van Info Support rond de ontwikkeling van slimme vragenlijsten en de elektronische adviseur biedt aantoonbare voordelen.

- Wij bieden een totaalpakket bestaande uit ontwikkeling, implementatie en training.
- Wij hebben jarenlange ervaring in het bouwen van procesondersteunende software.
- Wij zijn erkend expert op het gebied van de aan Kanzi ten grondslag liggende ontwikkeltools, zoals .Net, C#, HTML, JavaScript en jQuery.
- Wij hebben ruime ervaring in het met succes en naar volle tevredenheid implementeren van Kanzi.

Meer informatie over Kanzi vindt u op

<http://kanzi.azurewebsites.net>.

Of neem contact met ons op via www.infosupport.com.

"KANZI ZORGT ERVOOR DAT ADVISEURS VAN VLEES EN BLOED ALLEEN NOG DE INGEWIKKELDE VRAGEN HOEVEN TE BEHANDELEN."