



PERSBERICHT

SNT wint NCCA Sales Award 2008

Dienstverlener op het gebied van multichannel-klantcontacten belt effectiever door toepassen van klantprofielen

Zoetermeer, 8 mei 2008 – SNT, dienstverlener op het gebied van multichannel-klantcontacten, is tijdens de Telecommerce Dagen uitgeroepen tot de winnaar van de Nationale Contact Center Sales Award 2008. SNT was tevens genomineerd in de categorieën ‘Human Resource Management’ en ‘Partnership’. In de laatst genoemde categorie samen met de Postbank.

De NCCA Sales Award wordt toegekend aan de beste casus op het gebied van commerciële prestaties van het contactcenter. SNT werd als winnaar gekozen dankzij de case: *Van (k)oud naar nieuw*. Deze case toont aan dat SNT effectiever belt door het toepassen van klantprofielen. Volgens de jury laat deze case zien dat SNT ‘een zeer sterke en innovatieve wijze van segmenteren heeft, waarbij zowel klantendata van de opdrachtgevers, alsmede externe data als verrijdingsbron worden gebruikt. Met de op deze wijze verkregen klantgegevens worden vervolgens effectief outbound acties georganiseerd, met uitstekende resultaten en tegen aanzienlijk lagere personeelskosten. Tevens blijkt dat de traditionele irritatie bij outbound acties substantieel afneemt. Een voorbeeld voor de branche!’

Klantprofilering

De winnende case bewijst SNT’s geslaagde 5-stappen formule waarbij met behulp van klantprofilering outbound campagnes én inbound sales nog effectiever worden door onder meer *dynamische belscripts*. Maar daar blijft het niet bij. Uiteindelijk zorgt het totaalconcept, waarbij klantprofielen volledig geïntegreerd zijn in onze contactcentersystemen voor het *juiste aanbod* bij *de juiste klant* op het *juiste tijdstip* door de *juiste agent*. Dit concept levert voor zowel outbound- als inbound-salescampagnes aantoonbaar meer rendement op en zorgt door klantprofilering ook nog eens voor minder ergernis bij de consument.

SNT neemt hiermee het voortouw in de altijd onder druk staande markt van outbound bellen. Maar ook bij inbound sales en cross/upsell-trajecten is het real-time profileren toepasbaar.

Over NCCA



Jaarlijks strijden tientallen facilitaire- en inhousecontactcenters om de prestigieuze Nationale Contact Center Awards die in vijf categorieën worden uitgereikt op de Telecommerce Gala avond. Naast de ingediende case maakt een bezoek onderdeel uit van de jurybeoordeling. SNT deed dit jaar voor de 8^e keer mee en won in voorgaande jaren al meerdere prijzen.

SNT was dit jaar ook genomineerd voor de 'Plantronics Telesales Team Trophy'. De prijs voor het contactcenter dat dit jaar het grootste bedrag aan donaties wist op te halen voor de Stichting Kinderpostzegels Nederland. SNT haalde hierbij 33.000 euro op en werd daarmee vierde, net achter de winnaars. Wel beoordeelde de jury de door SNT gescoorde leads als kwalitatief het beste. In totaal werd door acht deelnemers iets meer dan 250.000 euro bijeen gebeld.

Over SNT

SNT is één van de grootste en meest ervaren dienstverleners op het gebied van multichannel klantcontacten in Nederland. SNT zorgt ervoor dat opdrachtgevers effectief contacten met hun klanten kunnen opbouwen en onderhouden. Op basis van de bedrijfsdoelstellingen van de opdrachtgever optimaliseert SNT de waarde van de contacten per klantsegment. Voor verschillende opdrachtgevers heeft SNT belangrijke resultaten geboekt in de balans tussen kosten en klanttevredenheid, het genereren van inkomsten uit inkomend klantcontact en het verhogen van de conversie op telemarketingcontacten. Meer informatie is te vinden op www.snt.nl.

Meer informatie:

SNT Nederland BV
Andy Oppelaar
t: (079) 368 69 70
e: aoppelaar@nl.snt.com

PublieksWerk B.V.
Marije Verdouw
t: (020) 486 21 39
e: snt@publiekswerk.nl