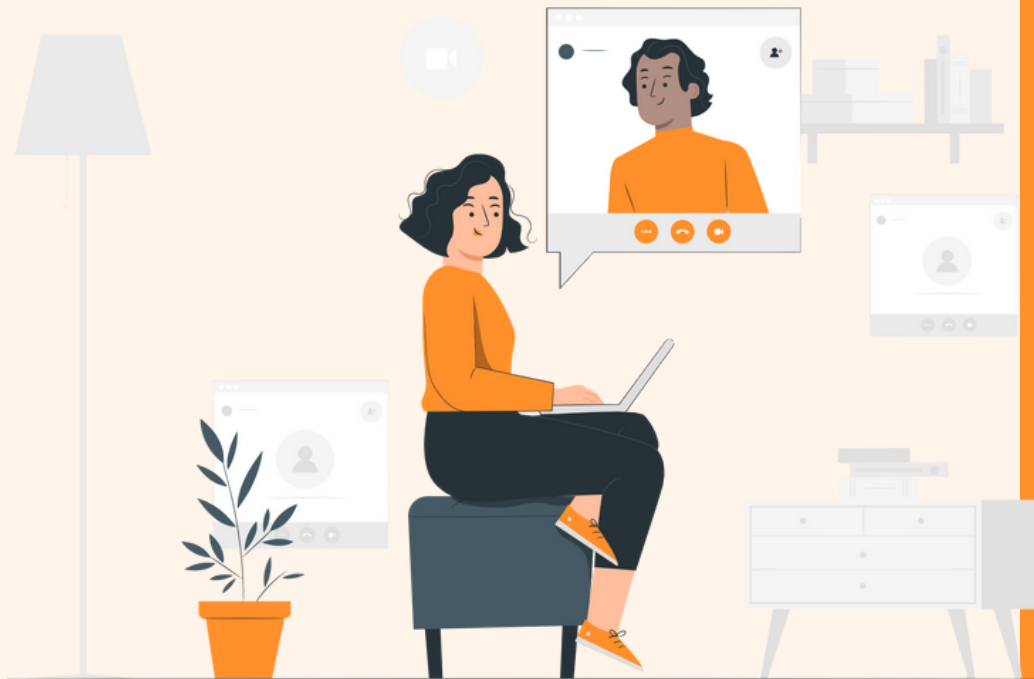


# DE 8 VOORDELEN VAN VIDEO BELLEN



**Verbeter conversie en  
klantenservice kpi's**



## Mensen doen zaken met mensen

Dat is precies waarom telefonie nog steeds zo'n populair kanaal is.

Maar er is een kanaal dat nog persoonlijker is dan telefonie: videobellen / beeldbellen.

Je hoort die ander niet alleen maar je ziet diegene ook. En er zijn meer voordelen om dit kanaal in te zetten bij de klantenservice.

## Face-to-face interactie



# 8 voordelen

## 1. Maakt de interactie persoonlijker

Je hoort niet alleen de iemand's stem maar je ziet ook de non-verbale communicatie. Dit verbetert de emotionele verbinding en maakt de interactie persoonlijker.

## 2. Positief effect op conversie

Deze persoonlijke verbinding heeft een positief effect op conversie. Doordat agents ook de non-verbale communicatie zien, is het makkelijker om te anticiperen op behoeftes.



### 3. Scherm delen

Bij beeldbellen kun je je scherm delen. Dat maakt zaken als deze een stuk makkelijker: klant onboarding, technische of financiële uitleg, samen documenten doornemen, meekijken bij technische problemen, etc.

### 4. Klantenservice cijfers verbeteren

Problemen zijn sneller opgelost door scherm delen en de persoonlijkere verbinding. Dit verbetert cijfers als gespreksduur, gemiddelde afhandeltijd, first contact resolution en klantervaring (CX).

### 5. Aantrekkelijk voor Gen Z

De jongere generaties zijn gewend om video te gebruiken in hun dagelijks leven. Dit kanaal spreekt hen meer aan dan gewone telefonie. Als zij jouw doelgroep vormen, dan is dit kanaal zeker interessant.

### 6. Voeg entertainment toe

Met beeldbellen kun je persoonlijke video's of aanbiedingen tonen tijdens het wachten. Daardoor gaat de tijd sneller en is het wachten minder irritant.



## 7. Voeg branding toe

De videobellen klantreis kun je helemaal aanpassen aan jouw merk's look-and-feel. Zulke mogelijkheden heb je niet bij reguliere telefonie.



## 8. Enquete onderdeel van de journey

Na het gesprek kun je bellers in hetzelfde scherm op een laagdrempelige manier vragen een aantal korte vragen te beantwoorden als onderdeel van de journey.



# EN ER IS MEER

## Omnichannel integratie

Beeldbellen kan simpel geïntegreerd worden in veel omnichannel contact center platforms. Dit maakt het makkelijk om dit kanaal toe te voegen aan je mix. Naast de gebruikelijke tools heb je alleen een camera erbij nodig. En waarschijnlijk willen de jongere agents graag met videobellen aan de slag.

## Los vragen sneller op

Door videobellen te integreren in je omnichannel contact center platform kun je tijdens een interactie makkelijk naar dit kanaal switchen. Daardoor hoeven er minder gesprekken geëscaleerd of doorverbonden te worden en zijn vragen sneller beantwoord.



**Eindresultaat?**

**Tevreden klanten en  
verbeterde kpi's.**

**Meer weten over  
beeldbellen?**

**[Plan demo](#)**

[www.soundofdata.com/videochat](http://www.soundofdata.com/videochat)