

Alles over internationale klantenservice telefoonnummers

Welk nummersoort kies je en waarom



Telefonische bereikbaarheid is nog steeds een must



Grensoverschrijdende e-commerce is booming business. Steeds meer bedrijven verkopen hun producten of diensten in meer dan één land.

De bereikbaarheid van je klantenservice is makkelijk te regelen met digitale kanalen. Bijna 60% van klanten en prospects grijpt echter de telefoon als het gaat om dringende en ingewikkelde vragen.

Wanneer je dus met je e-commerce de grens overgaat, is een telefoonnummer waarop je klanten je kunnen bellen voor hulp of advies onmisbaar.

Ben je internationaal actief, dan heb je extra telefoonnummers nodig: ten minste één voor elk land waar je verkoopt. Tenzij je wilt dat je klanten een buitenlands nummer bellen. Maar laten we eerlijk zijn, hoe klantvriendelijk is dat?

Vijf redenen waarom telefonie belangrijk blijft

In de afgelopen jaren is het aantal klantenservicekanalen aanzienlijk gegroeid. Oude kanalen zoals fax en post zijn bijna compleet verdwenen en hebben plaats gemaakt voor digitale kanalen zoals chat(bots) en social media. E-mail wordt minder gebruikt.

En dan is er nog telefonie. Een van de oudste kanalen maar nog steeds springlevend. Onderzoek wijst uit dat het vaak ook een van de meest gewaardeerde kanalen is.

Maar wat zijn nu precies de redenen waarom telefonie belangrijk blijft?



Gemak

Het is eenvoudig en gemakkelijk. Je hebt geen apps, accounts, typen, enz. nodig. Gewoon je telefoon pakken, het nummer opzoeken en bellen. Iedereen weet hoe het moet en het werkt (bijna) overal.

1-op-1 persoonlijke contact

Het is het enige kanaal waar je echt 1-op-1 persoonlijk contact hebt. Agents voeren maar één telefoongesprek tegelijk en de beller krijgt de volledige aandacht van de agent. Daardoor worden vragen sneller opgelost, wat enorm bijdraagt aan de klanttevredenheid.

Ruimte voor emoties

Het persoonlijke contact biedt ruimte voor emoties en empathie. Is een beller gefrustreerd, boos of verdrietig? Agents kunnen op die emoties inspelen en begrip tonen, geruststellen of troosten. Positieve emoties, zoals een lach of grap, zijn duidelijker in een gesprek dan in geschreven tekst.

Betrouwbaarheid

Het feit dat jouw bedrijf telefonisch bereikbaar is, geeft een betrouwbaar gevoel. Dit is uiteraard minder van toepassing op gevestigde merken. Maar als je merk nieuw is, is het een goed idee om telefonische klantenservice aan te bieden.

Meest geschikt voor ingewikkelde en dringende vragen/zorgen

Zodra iets ingewikkeld of dringend wordt, is bellen het snelst en het makkelijkst. Je legt een gecompliceerde kwestie makkelijker mondeling uit dan in geschreven tekst. Er zijn minder snel misverstanden. Je vraagt makkelijker om opheldering, kan iets stap voor stap uitleggen en zo problemen sneller oplossen.



Hoe kies je het juiste soort servicenummer?

Er zijn verschillende soorten telefoonnummers, allen met hun eigen voor- en nadelen:

- Geografische nummers
- Zakelijke/nationale/niet-geografische nummers
- Gratis nummers
- UIFN-nummers
- Premium betaalnummers

Hoe weet je wat de juiste keuze is?

Er zijn verschillende manieren om erachter te komen welk servicenummer het beste past bij jouw bedrijf en de dienst die je wilt aanbieden.

Het makkelijkst is om eerst te bepalen of je wilt dat jouw klanten (een deel van de kosten) betalen om jou te bellen.

Het bedrag dat een klant betaalt om een nummer te bellen hangt af van het soort nummer en is ruwweg als volgt te verdelen:

Gratis te bellen

- Gratis (0800)
- UIFN (Universal International Freephone Number)

Lokale/regionale belkosten

- Geografisch
- Zakelijk/Nationaal/Non-geografisch

Kies eigen tarief

(per gesprek of per minuut):

- Premium betaalnummers

Verschillen tussen de nummersoorten

Er zijn twee opties voor zowel de gratis te bellen nummers als de nummers met lokale/regionale belkosten. De belangrijkste verschillen tussen de verschillende soorten zijn:

Gratis nummers vs. UIFN

- **Gratis nummers** kunnen meestal alleen binnen een land gebeld worden. Je hebt dus een nieuw nummer nodig voor ieder land waarin je actief bent. Deze nummers zijn het meest klantvriendelijk omdat ze gratis te bellen zijn
- Een **UIFN-nummer** kun je voor meerdere landen gebruiken. Dit soort nummers is duurder en het duurt langer om ze te activeren dan gratis nummers. UIFN-nummers zijn niet wereldwijd beschikbaar en de vorm van het nummer (00800) kan klanten in verwarring brengen omdat ze minder vaak worden gebruikt

Geographische vs. nationale/zakelijke nummers

- **Geografische nummers** zijn ideaal als je wilt dat jouw bedrijf een lokale of regionale uitstraling heeft aangezien ze gebonden zijn aan een specifiek gebied. Je zult waarschijnlijk van nummer moeten veranderen als je naar een ander gebied verhuist
- **Nationale/zakelijke nummers** geven de indruk dat je meer landelijk aanwezig bent en zijn niet aan een bepaald gebied gebonden. Als je naar een ander deel van het land verhuist, hoef je niet van nummer te veranderen

Wat gebruiken je concurrenten?

Een andere manier om een nummersoort te kiezen is om onderzoek te doen en te onderzoeken welk soort nummers je concurrenten gebruiken. Deze informatie kun je makkelijk online vinden. Het is tevens een goede manier om te zien wat gebruikelijk is voor jouw soort bedrijf of in een bepaald land. Vooral dat laatste is belangrijk om in gedachten te houden. Nummersoorten die in het ene land populair zijn, kunnen in een ander land minder gangbaar zijn of moeilijker te verkrijgen.

Vergeet de lokale wetgeving niet

Inkomende klantenservicenummers moeten voldoen aan de relevante wetgeving in het land waar ze actief zijn. Dit kan op allerlei aspecten van toepassing zijn, variërend van de classificatie van het kengetal tot hoe bellers geïnformeerd worden over tarieven en kosten.

De nummers moeten bij de relevante instanties geregistreerd zijn. Met name voor premium betaalnummers gelden regels met betrekking tot de kosten die je in rekening mag brengen en voor welke diensten ze gebruikt mogen worden. Kijk op de website van de nationale regelgevende instantie om na te gaan welke regels op jou van toepassing zijn.

We waarderen je telefoontje

Het hebben van een nummer dat gratis gebeld kan worden, geeft een sterk signaal af aan je publiek. We waarderen je telefoontje en daarom maken we het zo makkelijk mogelijk om ons te bellen. Een lagere drempel is er niet. Het laat zien dat je om je klanten geeft. Dus als klanttevredenheid belangrijk is voor je bedrijf, weet je welk nummer je moet kiezen.

Zaken om in de gaten te houden



1. Heb je een lokaal adres en lokale vertegenwoordiger nodig?

Steeds meer landen eisen een bewijs van een lokaal adres en identiteitsbewijs van een lokale vertegenwoordiger om een lokaal telefoonnummer aan te kunnen vragen. Zorg ervoor dat je weet wat vereist is als je niet overal lokale vertegenwoordiging hebt.

2. Is jouw nummer voor iedereen bereikbaar?

Sommige telefoonnummers kunnen niet overal vanaf elke telefoon of via elke provider gebeld worden. Afhankelijk van het soort nummer en het land, is het mogelijk dat een nummer niet bereikbaar is voor (sommige) mobiele bellers. Daarom heb je soms twee nummers van twee providers nodig zodat echt voor iedereen bereikbaar bent.

3. Langdurige activatieprocessen

Het registreren en activeren van de door jou gekozen nummers bij alle relevant lokale partijen kan een langdurig proces zijn. Je moet de juiste informatie aanleveren bij meerdere organisaties waarvan de administratiesystemen traag werken. Het activeren van je nieuwe nummers kan langer duren dan je verwacht. Je moet de relevante processen dan ook ruim voor je geplande publiciteits- en go-live data op te starten.

4. Onafhankelijke en deskundige leverancier

Koop je nummers bij de leverancier van je contact center platform nummers, zorg er dan voor dat je weet of je ze mee kunt nemen als je ooit van platform wilt veranderen. Dit is niet altijd het geval en geen aangename verrassing om te laat achter te komen. Je kunt dit voorkomen door nummers af te nemen van een onafhankelijke leverancier met wereldwijde dekking, zoals wij bijvoorbeeld. Op deze manier heb je één leverancier waar je met vragen over al je nummers, wereldwijd, terecht kunt en zijn je nummers niet meer gebonden aan je platform.

5. Culturele perceptie

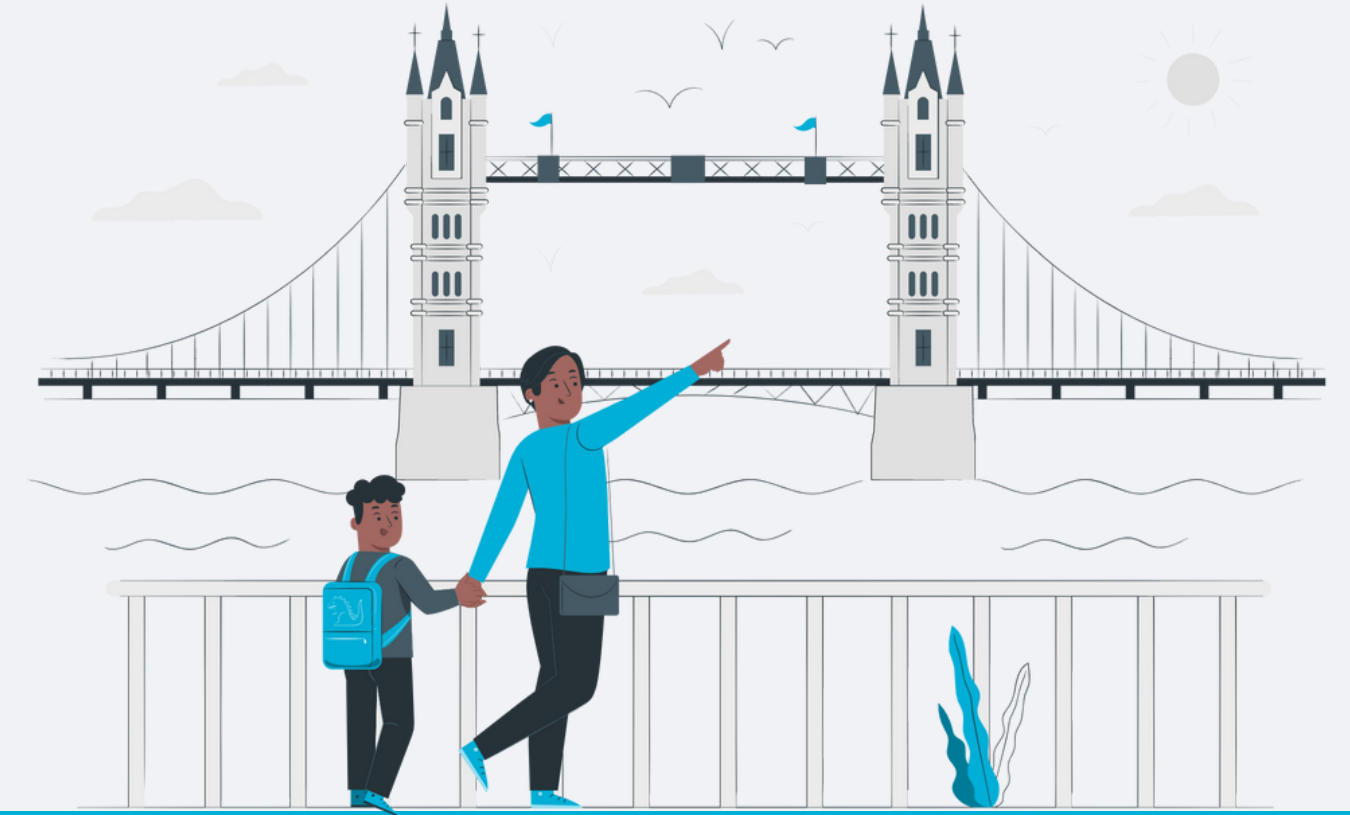
Het klinkt misschien niet voor de hand liggend maar de beslissing van veel mensen om de klantenservice te bellen wordt beïnvloed door de gevoelens die het nummer bij hen oproept. Gaat het veel geld kosten? Kom ik wel bij de juiste afdeling terecht? Brengt het nummer ongeluk? In sommige landen en culturen wekken bepaalde reeksen en cijfercombinaties sterke associaties op. En die kunnen van plaats tot plaats verschillen. Het selecteren van nummers die je klanten in elke regio met een gerust hart zullen bellen, vergt veel achtergrondkennis.

DE SOORTEN

Tijd om in die verschillende nummersoorten en hun kenmerken te duiken!



Geografische Nummers



Laten we beginnen met geografische nummers, de oorsprong van telefoonnummers. Dit zijn lokale nummers die beginnen met een netnummer dat hoort bij een geografisch gebied, zoals een stad.

Met de huidige technologie kunnen oproepen naar een geografisch nummer ook naar een andere locatie gerouteerd worden. Het nummer is dus technisch niet langer gebonden aan de locatie van het netnummer en daardoor veelzijdiger en eenvoudiger te gebruiken. Lokale wetgeving kan zo'n routing echter verbieden. Zorg dus dat je goed op de hoogte bent van zulke restricties.

Geografische nummers kunnen gekoppeld worden aan allerlei aanvullende diensten zoals IVR's, complexe routeringen (zowel nationaal als internationaal), piekopvang en uitgebreide gespreksstatistieken.

Geografische nummers

Voordelen

- **Betrouwbaar:** iedereen herkent een geografisch nummer dus bij bellers bestaat geen misverstand over dergelijke nummers
- **Lokale aanwezigheid:** deze nummers geven het gevoel dat je bedrijf lokaal aanwezig is
- **Makkelijk te bellen:** omdat deze nummers zo vertrouwd en herkenbaar zijn, bellen mensen ze gemakkelijk
- **Goedkoop nummer:** bellers betalen slechts het lokale (lage) tarief. Ook vanaf mobiel zijn de belkosten laag (vaak bij bundel inbegrepen)
- **Makkelijk bereikbaar:** geografische nummers hebben geen beperkingen in bereikbaarheid. Ze kunnen vanaf vaste en mobiele lijnen gebeld worden en ook vanuit het buitenland
- **Altijd compliant:** deze nummers zijn altijd in overeenstemming met nationale wetgeving
- **Flexibele routing:** in veel landen zijn deze nummers technisch gezien niet meer gebonden aan een geografische locatie. Oproepen kunnen naar een andere bestemming worden gerouteerd, zowel nationaal als internationaal, naar elk soort nummer of IP-adres (d.w.z. termination ID) en via elke willekeurige infrastructuur. Let wel op de lokale wetgeving!
- **Nummerblokken zijn mogelijk:** vraag 10 - 1000 opeenvolgende nummers aan voor afdelingen, vestigingen en winkels
- **Makkelijk en snel te activeren**

Nadelen

- **Nationale aanwezigheid:** als je een gevoel van nationale aanwezigheid wil creëren, kun je beter een ander soort nummer gebruiken dat niet gebonden is aan een geografisch gebied
- **Niet ideaal voor marketingdoeleinden:** als je regelmatig verschillende nummers voor marketingdoeleinden gebruikt dan zijn geografische nummers om verschillende redenen niet erg geschikt:
 - Ze zijn meestal moeilijker te onthouden en zien er minder aantrekkelijk uit
 - Ze hebben eerder een lokale dan een nationale uitstraling
 - Bellers moeten betalen om dit nummer te bellen (ook al is het slechts een lokaal tarief). Wil je de toegankelijkheid en bereikbaarheid optimaliseren, dan kun je beter gratis nummers gebruiken
- **Een lokaal zakelijk adres en identiteitsbewijs** van een lokale vertegenwoordiger is in steeds meer landen vereist om zo'n nummer te verkrijgen en gebruiken

Nationale/zakelijke Nummers



Dit zijn nummers die niet aan een geografisch gebied gebonden zijn. De naam en het format verschillen per land waardoor ze minder duidelijk te herkennen zijn dan andere soorten niet-geografische nummers. De kosten voor het bellen naar deze nummers zijn in veel landen gelijk aan die van geografische nummers.

Deze nummers kunnen gekoppeld worden aan allerlei aanvullende diensten zoals IVR's, complexe routeringen (zowel nationaal als internationaal), piekopvang en uitgebreide gespreksstatistieken.

Nationale/zakelijke nummers

Voordelen

- **Nationale aanwezigheid:** doordat de nummers niet gebonden zijn aan een geografisch gebied, geven ze meer gevoel van nationale aanwezigheid
- **Lage kosten:** de gesprekskosten zijn vergelijkbaar met die van een lokaal/nationaal gesprek. Voor (mobiele) bellers zijn zulke nummers meestal inbegrepen in de bundel
- **Makkelijk te bereiken:** geen beperkingen qua bereikbaarheid. Nummers kunnen vanaf vast en mobiel gebeld worden en vanuit het buitenland
- **Compliant met lokale wetgeving** in veel landen omdat het tarief vergelijkbaar is met geografische nummers. Controleer dit altijd, want de wetgeving verschilt per land.
- **Kies je eigen nummer:** afhankelijk van beschikbaarheid
- **Korte nummers:** in veel landen zijn ook verkorte nummers beschikbaar
- **Geen nummerwijziging nodig** wanneer je naar een andere locatie binnen het land verhuist. De nummers zijn niet aan een geografisch gebied gebonden
- **Flexibele routing:** in veel landen zijn deze nummers technisch gezien niet meer gebonden aan een geografische locatie. Oproepen kunnen naar een andere bestemming worden gerouteerd, zowel nationaal als internationaal, naar elk soort nummer of IP-adres (d.w.z. termination ID) en via elke willekeurige infrastructuur. Let wel op de lokale wetgeving!
- **Nummerblokken zijn mogelijk:** vraag 10 - 1000 opeenvolgende nummers aan voor afdelingen, vestigingen en winkels
- **Makkelijk en snel te activeren**

Nadelen

- **Verschillende formats:** de reeksen en namen die worden gebruikt om ze aan te duiden verschillen per land. Dit betekent dat meer kennis nodig is om te zorgen dat je de juiste nummersoort kiest. Enkele Europese voorbeelden:
 - In Nederland worden deze nummers bedrijfsnummers genoemd en beginnen ze met 085 of 088
 - In het Verenigd Koninkrijk zijn het de nationale nummers die beginnen met 03. Dit nummer is een paar jaar geleden in het leven geroepen om verwarring bij bellers te voorkomen over de kosten van getallenreeksen zoals 0844, 0845 en 0870
 - In Frankrijk worden ze Numéro Gris (Grijze Nummers) genoemd, variërend van 0806 tot 0809 voor nummers met een normale lengte of beginnend met 30 of 31 voor korte telefoonnummers
 - In Duitsland is dit een nationaal nummer beginnend met 032
- **Niet altijd herkend of populair:** deze formats niet overal even bekend of populair. Dit kan verwarring opleveren over de belkosten. En bij onduidelijkheid kunnen mensen aarzelen om te bellen
- **Niet gratis:** bellers betalen alleen een lokaal of regionaal tarief maar dat is niet hetzelfde als een gratis gesprek. Als je het aantal bellers wilt maximaliseren of klachten over de belkosten wilt vermijden (vooral als de gemiddelde gespreksduur lang is) dan kun je beter een gratis nummer gebruiken

Gratis Nummers



Gratis nummers (in Nederland 0800) zijn de nummers die mensen over de hele wereld kennen en herkennen als nummers die kosteloos gebeld kunnen worden vanaf zowel vaste als mobiele lijnen. Als je het de mensen dus makkelijk wilt maken om jou te bellen, is dit een ideaal servicenummer.

Gratis nummers kunnen gekoppeld worden aan allerlei aanvullende diensten zoals IVR's, complexe routeringen (zowel nationaal als internationaal), piekopvang en uitgebreide gespreksstatistieken.

Gratis nummers

Voordelen

- **Nationale aanwezigheid:** doordat de nummers niet gebonden zijn aan een geografisch gebied, geven ze meer gevoel van nationale aanwezigheid
- **Betrouwbaar:** iedereen herkent gratis nummers dus bellers hebben geen twijfels over dit soort nummers
- **Makkelijk bereikbaar:** gratis nummers hebben geen beperkingen wat betreft bereikbaarheid vanaf vast en mobiel
- **Kies je eigen nummer:** afhankelijk van beschikbaarheid. Je kunt ook naamnummers kiezen waarbij het nummer verwijst naar een term die met je bedrijf te maken heeft (0800-Bloemen)
- **Korte nummers:** in veel landen zijn ook verkorte nummers beschikbaar
- **Zien er eenvoudiger uit** dan de meeste andere nummersoorten en zijn daarom vaak makkelijker te onthouden
- **Altijd compliant:** deze nummers zijn altijd in overeenstemming met nationale wetgeving
- **Favoriet nummersoort:** klanten bellen deze nummers liever dan andere nummers omdat ze gratis zijn
- **Verhoogt de klanttevredenheid** omdat het een gratis nummer is. Dit kan een positieve invloed hebben op klantervaringscijfers zoals NPS, CSAT en CES.

- **Makkelijk en snel te activeren**

- **Geen nummerwijziging nodig** wanneer je naar een andere locatie binnen het land verhuist. De nummers zijn niet aan een geografisch gebied gebonden
- **Flexibele routing:** in veel landen zijn deze nummers technisch gezien niet meer gebonden aan een geografische locatie. Oproepen kunnen naar een andere bestemming worden gerouteerd, zowel nationaal als internationaal, naar elk soort nummer of IP-adres (d.w.z. termination ID) en via elke willekeurige infrastructuur. Let wel op de lokale wetgeving!

Nadelen

- **Hogere kosten:** omdat deze nummers gratis te bellen zijn, betaal jouw merk alle belkosten. Bovendien berekenen sommige landen een toeslag voor mobiel bellen waardoor je telefoonrekening nog hoger wordt. Zorg ervoor dat je dit van tevoren weet
- **Niet bereikbaar vanuit het buitenland:** gratis nummers kunnen over het algemeen niet vanuit het buitenland gebeld worden. Dit verschilt per land. Als het wel kan, zijn de gesprekken niet langer gratis. Dit is eenvoudig op te lossen door een geografisch nummer toe te voegen voor buitenlandse bellers

UIFN Nummers



UIFN is de afkorting van Universele Internationale Freephone-Nummers. De UIFN-dienst wordt gereguleerd door de Internationale Unie voor Telecommunicatie en is alleen beschikbaar in landen die deelnemen aan het UIFN-programma.

UIFN nummers kunnen gekoppeld worden aan allerlei aanvullende diensten zoals IVR's, complexe routeringen (zowel nationaal als internationaal), piekopvang en uitgebreide gespreksstatistieken.

UIFN nummers

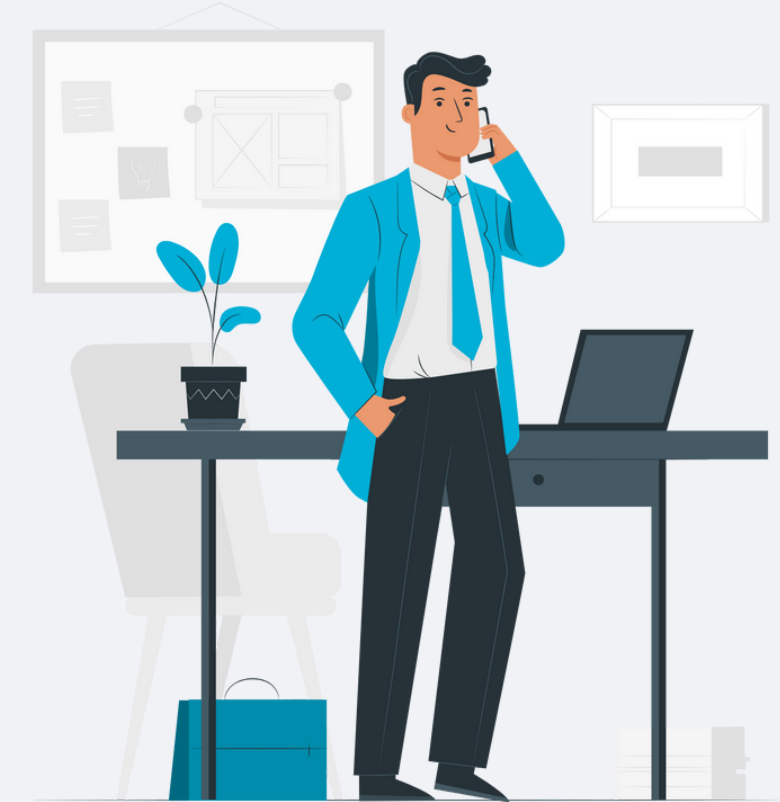
Voordelen

- **Eén nummer voor verschillende landen:** handig en kostenbesparend bij internationale marketingcampagnes en voor gebruik op brochures en productverpakkingen
- **Verhoogt de klanttevredenheid** omdat het nummer gratis is. Dit kan een positieve invloed hebben op klantervaringscijfers zoals NPS, CSAT en CES.
- **Eenvoudige manier om nieuwe afzetmarkten te betreden:** activeer hetzelfde nummer in een nieuw land en je bent klaar
- **Kies je eigen nummer** afhankelijk van beschikbaarheid. Je kunt zelfs naamnummers kiezen waarbij het nummer verwijst naar een term die met je bedrijf te maken heeft (00800-Bloemen)
- **Korte nummers:** in veel landen zijn ook verkorte nummers beschikbaar
- **Altijd compliant:** deze nummers zijn altijd in overeenstemming met nationale wetgeving
- **Zien er eenvoudiger uit** dan de meeste andere nummersoorten en zijn daarom vaak makkelijker te onthouden
- **Geen nummerwijziging nodig** wanneer je naar een andere locatie binnen het land verhuist. De nummers zijn niet aan een geografisch gebied gebonden
- **Flexibele routing:** in veel landen zijn deze nummers technisch gezien niet meer gebonden aan een geografische locatie. Oproepen kunnen naar een andere bestemming worden gerouteerd, zowel nationaal als internationaal, naar elk soort nummer of IP-adres (d.w.z. termination ID) en via elke willekeurige infrastructuur. Let wel op de lokale wetgeving!

Nadelen

- **Niet universeel:** hoewel de naam een wereldwijd bereik doet veronderstellen, zijn UIFN-nummers niet echt universeel. Momenteel zijn ruim 50 landen wereldwijd aangesloten wat aanzienlijk minder is dan de bereikbaarheid van normale gratis nummers
- **Bereikbaarheidsbeperkingen:** in verschillende landen zijn UIFN-nummers niet bereikbaar via mobiele lijnen of staan providers het gebruik van UIFN-nummers niet toe
- **Gebruik internationale getalnotatie:** bellers moeten de internationale toegangscode van hun land kiezen om verbinding te maken. In veel Europese landen is de toegangscode hetzelfde: 00 wat betekent dat je het nummer kunt promoten als 00800-XXXX XXXX. Maar 00 is geen universele toegangscode. Om dit probleem te vermijden, worden UIFN-nummers ook wel gecommuniceerd als +800 XXXX XXX. Alleen weet niet iedereen wat de internationale toegangscode van hun land is en dus welk nummer te kiezen
- **Kan verwarring veroorzaken** door de internationale getalnotatie. Is het nummer gratis te bellen of niet?
- **Hoge kosten:** omdat deze nummers door de ITU worden gereguleerd, zijn de aanschafkosten aanzienlijk hoger dan van andere (gratis) nummers. Ook de maandelijkse kosten en de kosten per minuut zijn aanzienlijk hoger
- **Lange leverings- en activeringstermijnen.** Het kan ongeveer 6-8 weken duren voordat een nummer in gebruik genomen kan worden

Premium Nummers



Premium betaalnummers worden vaak gebruikt voor meer verkoopgerichte ondersteuning zoals ticketverkoop en reizen omdat klanten gratis mogelijkheden hebben via de website. Andere toepassingen zijn bijvoorbeeld technische ondersteuning, informatiediensten (zoals weersvoorspellingen en telefoonboekvermeldingen), astrologische hotlines, amusement, liefdadigheidsinstellingen, chatdiensten (voor volwassenen) en ambassades

Premium nummers kunnen gekoppeld worden aan allerlei aanvullende diensten zoals IVR's, complexe routeringen (zowel nationaal als internationaal), piekopvang en uitgebreide gespreksstatistieken.

Premium nummers

Voordelen

- **Dekt kosten:** aangezien bellers moeten betalen om te bellen, hoef je niet zelf alle kosten te dragen. Afhankelijk van het tarief dat je kiest, kun je zelfs inkomsten genereren door premium betaalnummers te gebruiken
- **Tarief bepalen:** je kunt zelf het tarief bepalen en of je bellers per minuut of per gesprek wilt laten betalen (afhankelijk van de nationale wetgeving)
- **Nationale aanwezigheid:** deze nummers geven het gevoel van nationale aanwezigheid omdat ze niet aan een geografisch gebied gebonden zijn
- **Kies je eigen nummer** afhankelijk van beschikbaarheid. Je kunt zelfs naamnummers kiezen waarbij het nummer verwijst naar een term die met je bedrijf te maken heeft (0900-taxi)
- **Korte nummers:** in veel landen zijn ook verkorte nummers beschikbaar
- **Zien er eenvoudiger uit** dan de meeste andere nummersoorten en zijn daarom vaak makkelijker te onthouden
- **Geen nummerwijziging nodig** wanneer je naar een andere locatie binnen het land verhuist. De nummers zijn niet aan een geografisch gebied gebonden
- **Flexibele routing:** in veel landen zijn deze nummers technisch gezien niet meer gebonden aan een geografische locatie. Oproepen kunnen naar een andere bestemming worden gerouteerd, zowel nationaal als internationaal, naar elk soort nummer of IP-adres (d.w.z. termination ID) en via elke willekeurige infrastructuur. Let wel op de lokale wetgeving!

Nadelen

- **Niet compliant:** in veel landen zijn premium betaalnummers niet toegestaan voor de klantenservice. Europa heeft bijvoorbeeld strenge regels voor nummers die voor de klantenservice gebruikt worden. Als klanten jouw product of dienst gekocht hebben, hebben ze ook toegang tot telefonische klantenservice gekocht. Dit houdt in dat de servicenummers gratis of voor een lokaal beltarief te bellen moeten zijn.
- **Kan tot klachten leiden** omdat de beller moet betalen om je te bellen. Dit kan tot hoge kosten en klachten leiden als dit niet duidelijk gecommuniceerd wordt
- **Niet bereikbaar vanuit het buitenland:** premium betaalnummers kunnen over het algemeen niet vanuit het buitenland gebeld worden. Dit verschilt per land.

Vergelijking van de nummers

	Geografisch	Zakelijk/nationaal	Gratis	UIFN	Premium
Uitstraling					
Makkelijk herkend door bellers als gratis te bellen	<i>Niet van toepassing</i>	<i>Niet van toepassing</i>	V	X	<i>Niet van toepassing</i>
Makkelijk gebeld en herkenbaar	V	X	V	X	V
Creëert een gevoel van lokale aanwezigheid	V	V	X	X	X
Creëert een gevoel van nationale aanwezigheid	X	V	V	V	V
Beschikbaarheid & bereikbaarheid					
Mogelijk om zelf een nummer te kiezen	X	V	V	V	V
Mogelijk om naamnummers te kiezen	X	X	V	V	V
Mogelijk om een nummer voor meerdere landen te gebruiken	X	X	X	V	X
Mogelijk om een verkort nummer te kiezen	X	V	V	V	V
Mogelijk om nummer te behouden bij verhuizing naar andere stad of regio	X	V	V	V	V
Makkelijk om te activeren en te porteren	V	V	V	X	V
Goede bereikbaarheid van mobiele lijnen en meeste nationale providers	V	V	V	X	V
Kan vanuit het buitenland gebeld worden	V	V	X	V	X
Geografisch onafhankelijk, gesprekken kunnen via PSTN & SIP gerouteerd worden (afhankelijk van lokale wetgeving)	V	V	V	V	V
Inbound nummer kan ook als outbound nummer gebruikt worden	V	V	X	X	X
Tarieven					
Gratis te bellen	X	X	V	V	X
Lokale/regionale gesprekskosten	V	V	X	X	X
Premium gesprekskosten	X	X	X	X	V
Mogelijk om zelf tarief te kiezen & geld te verdienen met dit nummer	X	X	X	X	V
Aantrekkelijke tarieven (voor zowel activatie als variabele kosten)	V	V	V	X	V
Wet- & regelgeving					
Nummer voldoet aan de lokale wet- en regelgeving wanneer gebruikt voor klantenservice	V	V	V	V	X

Sleutel tot duurzaam succes

Nu producten of diensten steeds vaker uitwisselbaar zijn, onderscheidt een uitstekende klantenservice merken van hun concurrenten. Merken die telefonische klantenservice bieden, begrijpen de toegevoegde waarde van de menselijke stem. Het creëert een persoonlijker en duurzamer contact. Dit is cruciaal voor klanttevredenheid en de reputatie van je merk. Het is de sleutel tot duurzaam succes.

Vraag om hulp

Je hoeft het natuurlijk niet allemaal zelf uit te zoeken. Ja, uiteindelijk beslis jij welk soort nummer je wilt gebruiken, maar providers van servicenummers kunnen je daarbij adviseren. Zoals wij, bijvoorbeeld. Wij weten welke nummers gangbaar zijn, makkelijk te gebruiken en waar je ze kunt krijgen. En we nemen je graag al het registratie-, activerings- en routeringswerk uit handen. Dit bespaart je niet alleen veel werk maar waarschijnlijk ook geld, want wij kunnen vaak betere tarieven dan je huidige leverancier.

Wil je weten of we je kunnen helpen om tijd en geld te besparen?

Neem dan contact met ons op en we helpen je graag verder.



Jos van Loo
CEO
[LinkedIn](#)
[E-mail](#)



Emile Stappaerts
Client Partner
[LinkedIn](#)
[E-mail](#)



Menno Leenart
Account Director
[LinkedIn](#)
[E-mail](#)



Vergelijking van de nummers

Overige landen op aanvraag. Terminatie wereldwijd mogelijk.

Albanië	China	India	Moldavië	Singapore
Algerije	Colombia	Indonesië	Monaco	Slovenië
Amerikaanse Maagdeneilanden	Costa Rica	Israël	Montenegro	Slowakije
Angola	Cyprus	Italië	Montserrat	Spanje
Anguilla	Denemarken	Ivoorkust	Nederland	Sri Lanka
Antigua & Barbuda	Dominica	Jamaica	Nicaragua	St.Kitts & Nevis
Argentinië	Dominikaanse Republiek	Japan	Nieuw-Zeeland	St.Lucia
Australië	Duitsland	Jordanië	Nigeria	St.Vincent & Grenadines
Bahama's	Ecuador	Kameroen	Noordelijke Marianen	Tadzjikistan
Bahrein	Egypte	Kazachstan	Noorwegen	Taiwan
Bangladesh	El Salvador	Kenia	Oeganda	Thailand
Barbados	Estland	Koeweit	Oekraïne	Trinidad en Tobago
België	Filippijnen	Kosovo	Oman	Tsjechische Republiek
Belize	Finland	Kroatië	Oostenrijk	Tunesië
Benin	Frankrijk	Kyrgyzstan	Pakistan	Turkije
Bermuda	Frans Guyana	Letland	Panama	Turks- & Caicoseilanden
Bolivia	Georgië	Liechtenstein	Paraguay	Uruguay
Bosnië	Ghana	Litouwen	Peru	Venezuela
Botswana	Grenada	Luxemburg	Polen	Verenigd Koninkrijk
Brazilië	Griekenland	Macau	Portugal	Verenigde Arabische Emiraten
Britse Maagden Eilanden	Guadaloupe	Macedonië	Puerto Rico	Verenigde Staten
Brunei	Guam	Maleisië	Qatar	Vietnam
Bulgarije	Guatemala	Malta	Réunion	Wit-Rusland
BurkinaFaso	Honduras	Marokko	Roemenië	Zuid-Afrika
Cambodja	Hong Kong	Martinique	Rusland	Zweden
Canada	Hongarije	Mauritius	Saoedi-Arabië	Zwitserland
Cayman Eilanden	Ierland	Mayotte	Servië	
Chili	IJsland	Mexico	Seychellen	

Over Sound of Data

Hallo, ik ben 't!

Waarom zou iemand een whitepaper eindigen met zo'n vreemde uitspraak?

Wij, omdat het onze reden van bestaan omvat. "Hallo, ik ben 't!" is de stem van de klanten van vandaag die het uitschreeuwen om service te krijgen. Ze hebben je product gekocht, hun persoonlijke gegevens verstrekt, maar zien deze informatie zelden gebruikt worden voor iets wat zij echt de moeite waard vinden. Ze vragen zichzelf af: "Waarom zien bedrijven die zoveel van mij afweten, mij uiteindelijk gewoon als een telefoontje dat doorverbonden moet worden?"

Wij accepteren niet dat klanten nog steeds behandeld worden alsof ze alleen maar 'een telefoontje in de wachtrij', 'een KPI in een verkoop target' of 'een gemist servicelevel' zijn. Wij willen de klant centraal stellen in onze communicatietechnologie: om betere klantervaringen te creëren, om klanten te laten weten dat we om ze geven, om ze voldoende te informeren en op menselijke wijze contact te hebben. Jij zorgt voor de menselijke stem en personal touch, wij zorgen voor de technologie om dat proces te faciliteren.