





# hanssens

innovators  
in communication

# We hadden nog nooit zoveel communicatiekanalen...

en toch voelden klanten zich nooit  
meer afgesneden van hun leveranciers!

**Meer kanalen** betekent  
niet  
minder contact.

Het betekent  
**hogere verwachtingen** en  
meer handoffs,  
tenzij je integreert.



## Tom Van Acker

Sales manager

[tom.van.acker@hanssens.io](mailto:tom.van.acker@hanssens.io)

# Waarom klantencontact de meest onderschatte winstbron is...

Klantencontact als commerciële interface van jouw organisatie!

# Selfservice is noodzakelijk maar faalt verrassend vaak

## Deflection spiraal

- Meer formulieren
- Meer chatbots
- Minder telefonie

...om kosten te drukken...

...Maar als de 'selfservice' faalt wordt alles direct veel duurder door escalaties en herhaalcontacten

- 14% niet opgelost via selfservice
- 36% niet opgelost bij de complexere zaken
- 43% vindt geen relevante context



# Voice is het kanaal voor 'complex en escalated'

- Belang stijgt opnieuw omdat klanten de optie willen hebben met een echte persoon te praten
- Stijgt in de waardeketen voor complexe en escalatievragen
- 71% gebruikt de digitale kanalen voor first contact en voice voor complex en escalatie
- 60% van de klanten heeft de voicefrustratie te maken met doorschakelen tussen afdelingen
- Vlaamse 1700 lijn: 85% via voice
- 57% CC verwacht een stijging van 20% extra voice calls in 2027



# Klanten switchen van leverancier als kanaalbeleving hapert

- B2B-buyers gebruiken gemiddeld 10 kanalen vs. 5 in 2016
- 50 – 65% claimt te veranderen van leverancier als de ervaring over die kanalen heen niet 'smooth' is
- Redenen:
  - 54% omwille van poor-quality
  - 51% door gebrek aan customer tracking
  - 51% door niet verbonden te geraken met de juiste persoon die kan helpen



## PERSOONLIJK CONTACT

Vroeger: klanten konden gemakkelijk personen spreken en bellen voor hulp.



## TE VER DOORGESLAGEN: SELF SERVICE

Bedrijven hebben klanten te veel gepusht naar selfservice via websites, apps en FAQ's.



*We zijn te ver doorgeslagen!*



## BALANS

De juiste mix van selfservice én persoonlijk contact.



### DE TERUGZWING:

Klanten willen opnieuw mensen spreken. Bij problemen willen ze snel en makkelijk telefonisch of persoonlijk geholpen worden.

### KLANTEN WILLEN:

- ✓ Een echt gesprek
- ✓ Begrip en empathie
- ✓ Snelle oplossing
- ✓ Keuzevrijheid: selfservice óf menselijk contact



*Ik wil iemand kunnen spreken!*

“Klanten kiezen  
geen kanaal...

ze zoeken een uitweg  
naar een **echte persoon**  
zonder opnieuw te  
moeten beginnen”

# AI maakt 'meer service' mogelijk met dezelfde mensen

- Talent is schaars, duur en zet service-afdelingen onder druk...
- 72% Belgische ondernemers problemen om service vacatures in te vullen
- 80% investeert in AI agent assistentie met al resultaten
  - 7% correctere Workforce management
  - -50% capacity management inspanningen
  - +10% SLA resultaten
  - -5% overuren





VDA	113.74	143.41	29.67▲	26.09%	AIK	361.77	451.39	89.62▲	24.77%
UVV	468.08	535.41	67.33▲	14.38%	ZJJ	858.36	994.57	136.21▲	15.87%
HJS	545.49	659.05	113.56▲	20.82%	RHJ	894.79	1046.68	151.89▲	16.97%
ECC	566.96	664.69	97.73▲	17.24%	VDV	425.08	509.95	84.87▲	19.97%



PPJ	912.63	1038.36	125.73▲	13.78%	ZGK	391.59	491.48	99.89▲	25.51%
UAQ	1309.55	1655.62	346.07▲	26.43%	BNY	969.21	1130.65	161.44▲	16.66%
DAQ	1295.17	1641.66	346.49▲	26.75%	SDM	735.44	913.39	177.95▲	24.20%
PNR	654.33	775.64	121.51▲	18.57%	TQO	1323.91	1646.42	322.51▲	24.36%
ZTM	351.89	429.53	77.64▲	22.06%	OIS	543.42	667.24	123.82▲	22.79%
					TTB	489.13	592.12	102.99▲	21.04%

**winst =  
retentie +  
productiviteit**

# Winstmotor 1: retentie & share of wallet

Sterk klantencontact zorgt voor:

- behoud van de klanten
- minder churn
- meer cross-selling.

5% meer retentie zorgt voor margestijgingen van 25 tot 95% (\*Frederick Reichheld – Bain)

32% van de klanten verlaat een merk al na 1 slechte ervaring

Klanten willen tot 16% meer betalen voor een bewezen sterk klantencontact



## Winstmotor 2: productiviteit & efficiëntie

AI inzetten in klantencontact zorgt voor:

- Snellere antwoorden
- Correctere antwoorden
- Minder herhaaloproepen
- Minder escalatie

AI assistentie in Customer support zorgt gemiddeld voor **14%** meer productiviteit

En zelfs **34%** bij junior/startprofielen

*(\*NBER Nation Bureau of Economic Research)*



# Cheap communication = bad journeys

Journey Orchestration: de klantenreis als concurrentieel voordeel!

**Yes, like many others,  
we started in a garage.  
But what matters is  
what we do today.**



**We are  
innovators in  
communication**

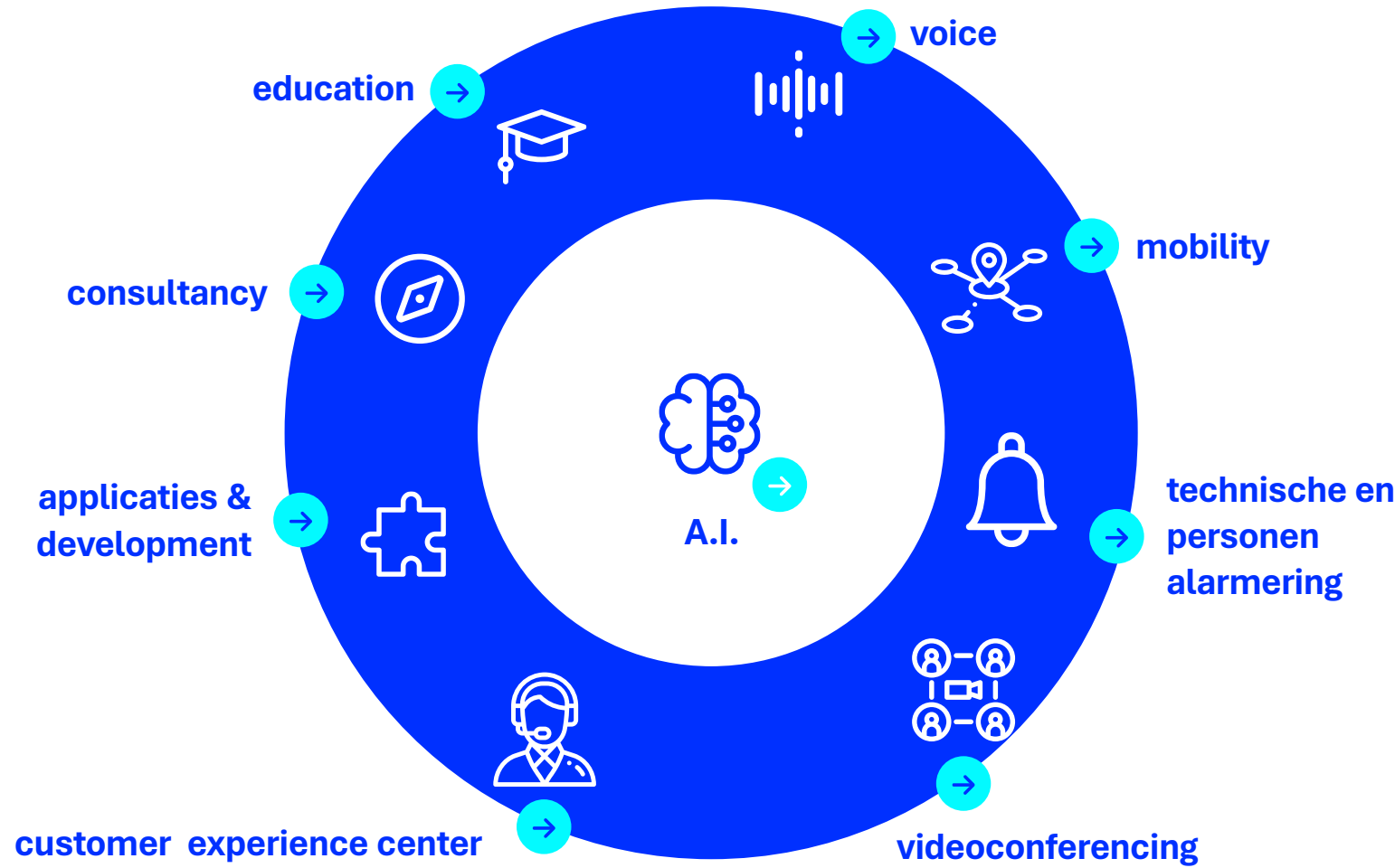


# oplossingen en diensten

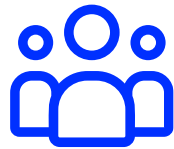


innovators  
in communication

h



# hanssens in cijfers



**+113.415**

users



**+1.138**

klanten



**+500**

user adoption  
trainingen



**+4.598**

Hanssens Voice users



**+27**

landen



**+104**

contact center  
klanten



Klantvriendelijk  
onthaal



Smart routing



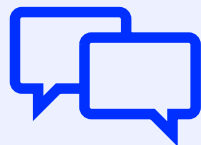
Data integratie



User Adoption



Contact Center aanpak



Omni channel



AI integratie



ROGER365.io



# onthaal



The screenshot displays a contact center dashboard for 'ROGER365.io'. The top navigation bar includes 'Agent', 'Supervisor', 'Reporting', and 'Info'. The main interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons for 'Activiteit', 'Teams', 'Chat', 'Oproepen', 'Contacten', 'Agenda', 'Bestanden', 'Avatars', 'Lusare NL...', 'Contact Ca...', 'Wallboard', and 'Apps'.
- Top Metrics:** Shows 'showroom1' with 1 agent and 'Bezet' status. Below are various performance indicators: '1 In telefonie wachtrij', '00:00:08 Langst wachtende', '8 Beantwoord', '3 Afgebroken', and several '00' indicators for 'Beschikbaar', 'Bezet', 'Niet beschikbaar', 'Afwezig', and 'Uitgelogd'.
- Call Log:** Lists recent calls, including one from 'Onbekend +32473911548' with a duration of 00:00:07.
- Active Call:** Shows an 'Actief gesprek' with a 'U' icon and a 'Presence status' indicator.
- Contact Lists:** Features 'Zoeken' and 'Direct doorverbinden' buttons. A list of contacts is shown, including 'Sarah Platteeuw (Hanssens)', 'Fanny Vandewiele (Hanssens)', 'Thomas Dhaenens (Hanssens)', 'Stijn Gouwy (Hanssens)', 'Frederik Keereman (Hanssens)', 'Tom Van Acker (Hanssens)', and 'Steven Carlier (Hanssens)'. A 'Notitie' window is open with the text 'werkt niet op vrijdag' and buttons for 'Annuleer' and 'Opslaan'.
- Calendar:** An 'Outlook kalender' is visible at the bottom, showing a date of '08 september 2023' and a meeting titled 'Hanssens education: ! 14:30 - 15:00 linkedin p'.

Inkomende oproepen

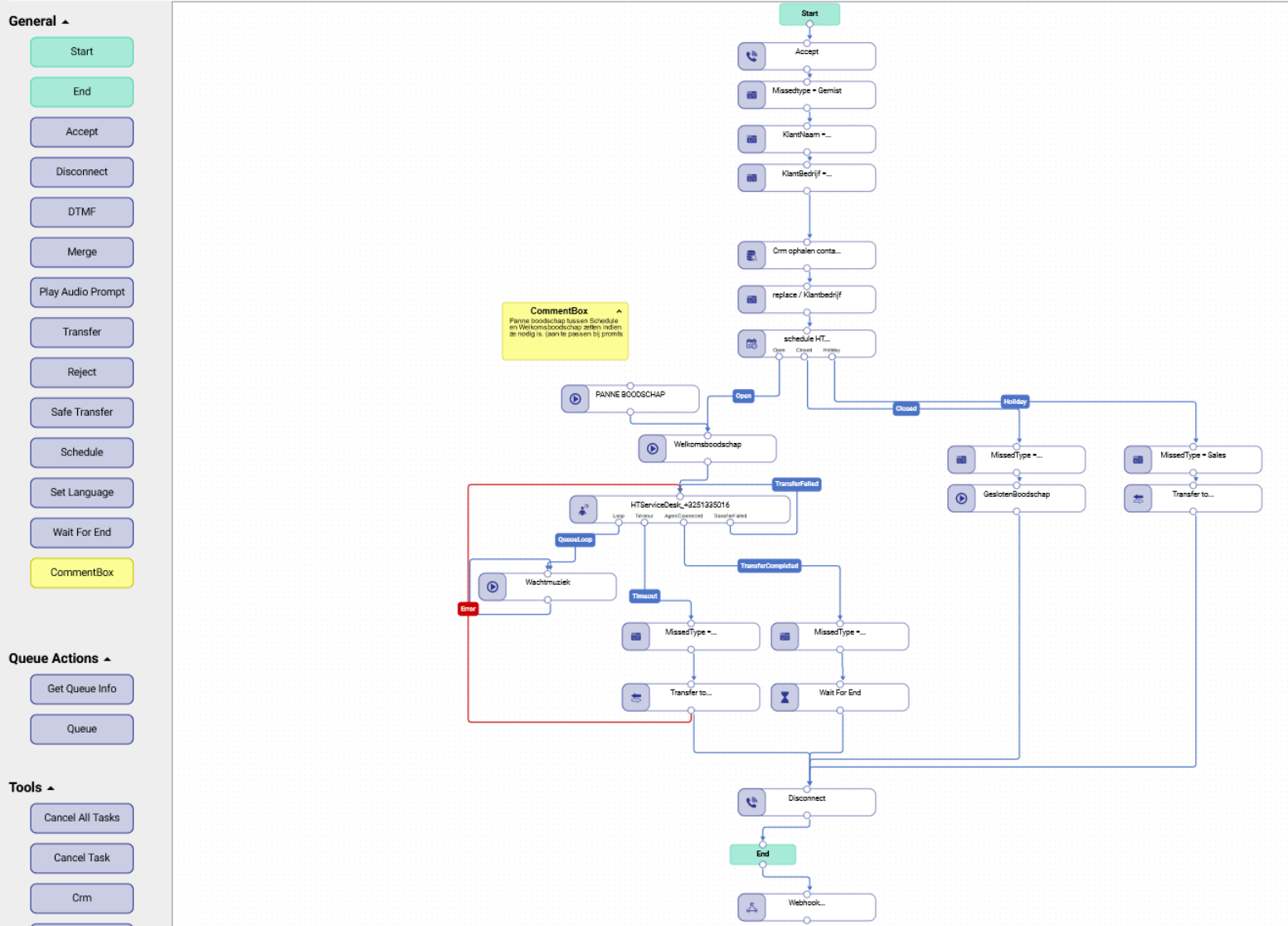
doorverbinden

Attendant Frame

Presence status

Outlook kalender

# smart routing

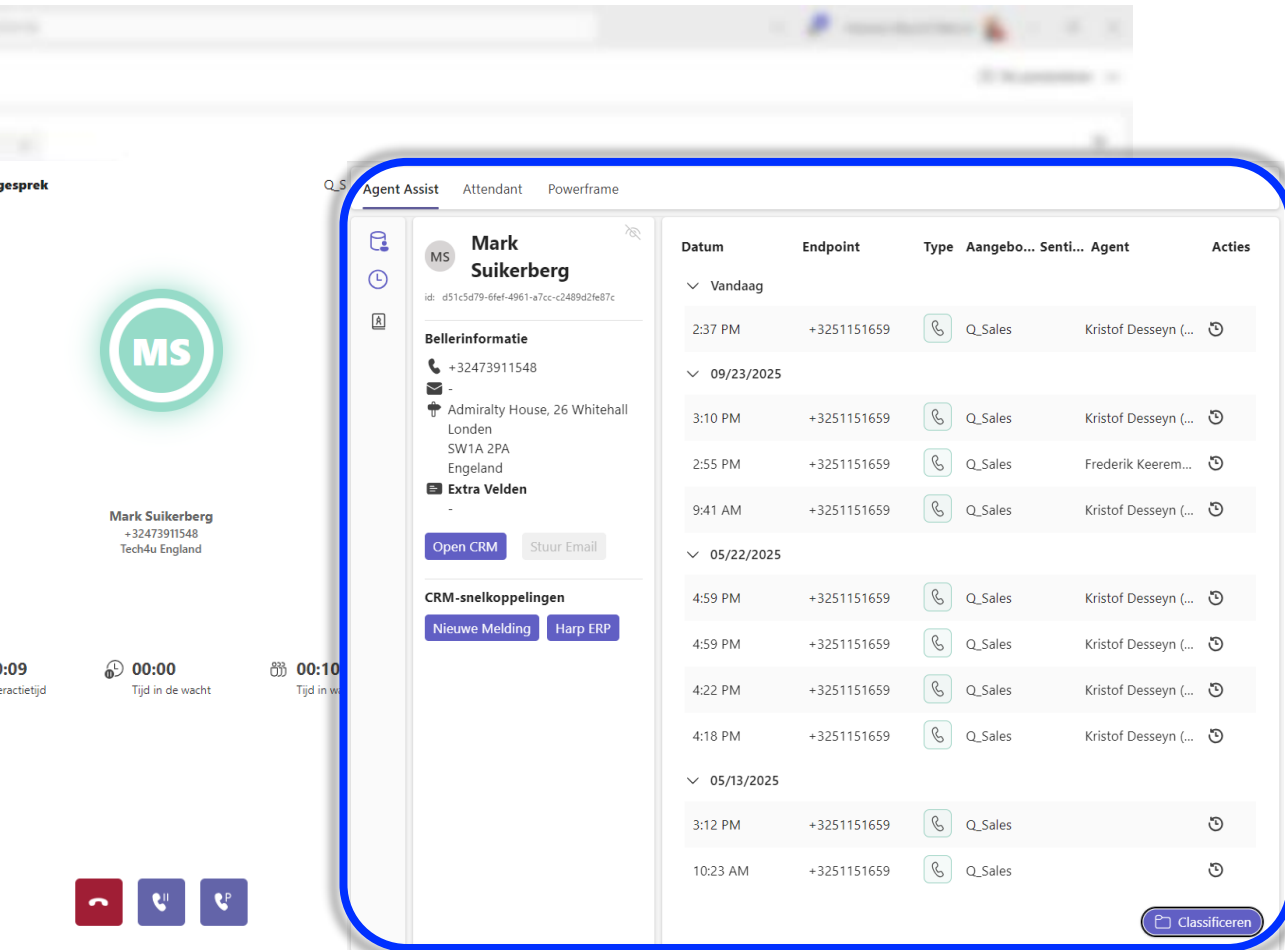


# contact center



- live overzicht wachtrijen
- log in/uit meerdere queues
- wrap-up time
- status collega's
- CRM integratie bij inkomende oproep
- supervisor mogelijkheden





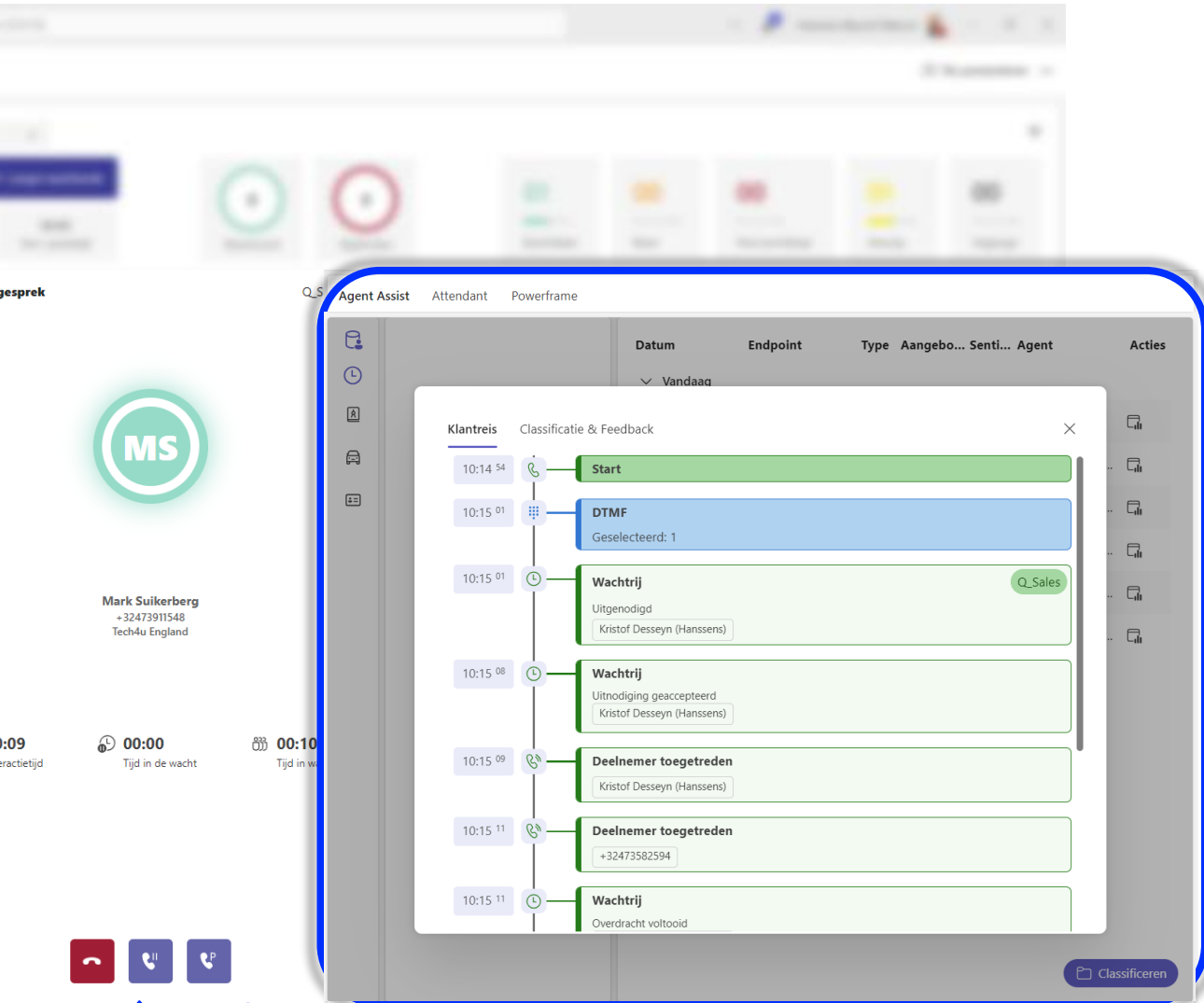
The screenshot displays the 'Agent Assist' interface for an agent named Mark Suikerberg. The interface is divided into several sections:

- Agent Profile:** Mark Suikerberg, ID: d51c5d79-6fef-4961-a7cc-c2489d2fe87c.
- Bellerinformatie:** Phone: +32473911548, Address: Admiralty House, 26 Whitehall, London, SW1A 2PA, Engeland.
- Extra Velden:** -
- CRM-snelkoppelingen:** Open CRM, Stuur Email, Nieuwe Melding, Harp ERP.
- Call History Table:**

Datum	Endpoint	Type	Aangebo...	Senti...	Agent	Acties
Vandaag						
2:37 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
09/23/2025						
3:10 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
2:55 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Frederik Keerem...	🗑
9:41 AM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
05/22/2025						
4:59 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
4:59 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
4:22 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
4:18 PM	+3251151659	☎	Q_Sales		Kristof Desseyen (...)	🗑
05/13/2025						
3:12 PM	+3251151659	☎	Q_Sales			🗑
10:23 AM	+3251151659	☎	Q_Sales			🗑

Buttons at the bottom: 🗑 Classificeren

- Live support voor de agent
- Informatie uit CRM (indien gekoppeld)
- Belhistoriek (klantreis)
  - Datum
  - Welke ROGER queue
  - Welke agent heeft opgenomen
- Classificatie
- Snelkoppelingen



The screenshot displays the 'Agent Assist' interface. A central window titled 'Klantreis' (Customer Journey) shows a vertical timeline of call events. The events are as follows:

Tijd	Evenement	Details
10:14:54	Start	
10:15:01	DTMF	Geselecteerd: 1
10:15:01	Wachtrij	Uitgenodigd Kristof Desseyn (Hanssens)
10:15:08	Wachtrij	Uitnodiging geaccepteerd Kristof Desseyn (Hanssens)
10:15:09	Deelnemer toegetreden	Kristof Desseyn (Hanssens)
10:15:11	Deelnemer toegetreden	+32473582594
10:15:11	Wachtrij	Overdracht voltooid

The interface also shows a sidebar with a contact card for Mark Suikerberg (+32473911548, Tech4u England) and a bottom navigation bar with call control icons (end call, hold, park).

- ‘klantreis’
- volledige route die de beller heeft afgelegd
- Visualisatie van:
  - Welke optie in de IVR
  - Naar welke queue
  - Bij welke agent aangeboden
  - ...

# AI integratie



Supervisor Reporting Nu presenteren ...

0 In telefonie wachtrij 00:00 Langst wachtende

1	0	00	01	04	00	03
Beantwoord	Afgebroken	Beschikbaar	Bezet	Niet beschikbaar	Afwezig	Uitgelogd

Agent Assist   Attendant   **AI Assist**   AI Assist Dev

### Hanssens AI Assistant

**Customer information**  
Name: sam  
Email: sammysung.ht8800@gmail.com

**Summary**  
Klant staat stil in Brugge langs de rijksweg bij Vives hogeschool met een motor die niet meer wil starten. Klant heeft een Premium-abonnement.

Uw Premium-abonnement biedt dekking voor pechverhelping, inclusief situaties zoals een platte batterij. Indien nodig kan starthulp worden voorzien om uw voertuig weer op te starten. Dit is volledig inbegrepen in uw abonnement.

Sam, uw Premium-abonnement biedt dekking voor pechverhelping, inclusief hulp bij een lege of zwakke batterij. Indien nodig kan er starthulp worden voorzien om uw auto weer op gang te brengen.

[Change suggestion](#)   [Copy Text](#)   [Send to chat](#)

Type a new message

**Chat History:**

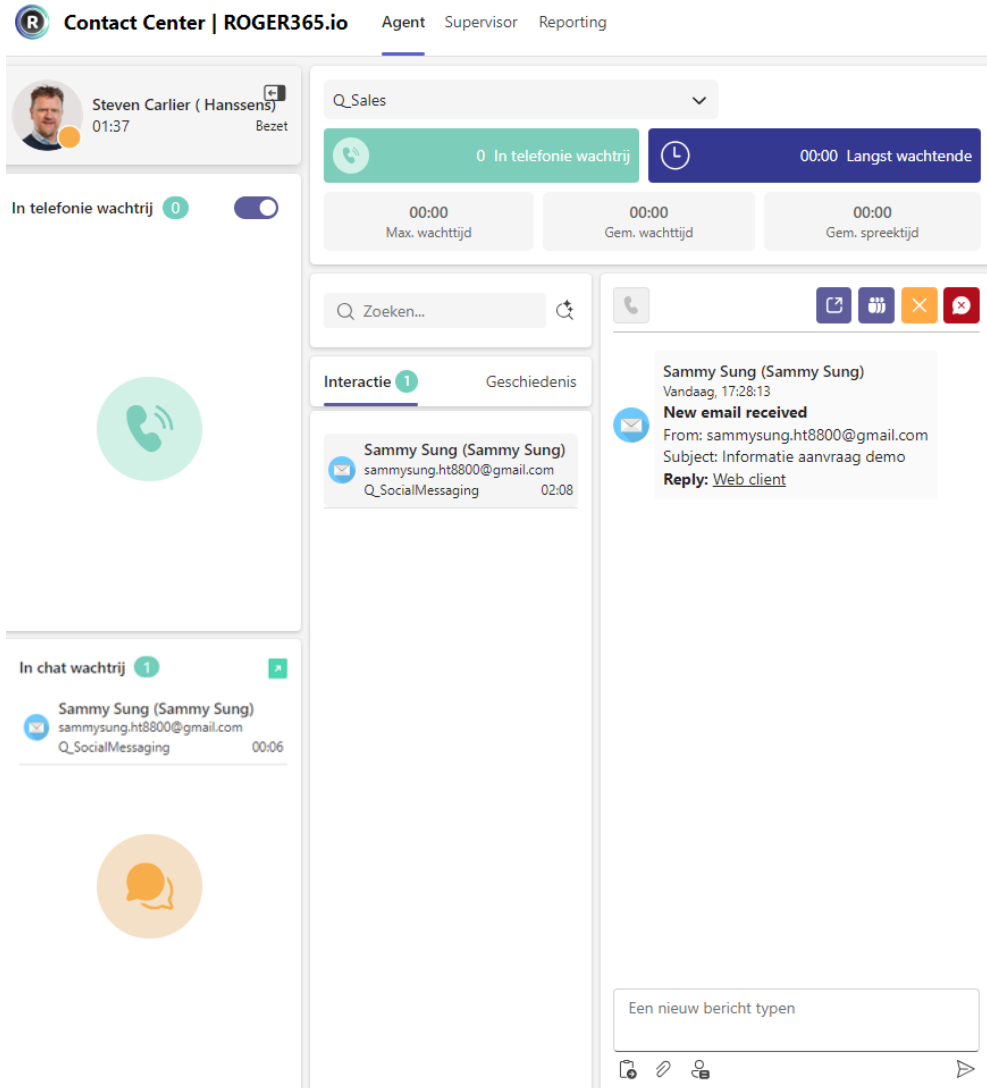
**Anoniem**  
Vandaag, 10:37:33  
Bedankt voor de informatie. Ik zal u nu doorsturen naar een collega die u verder kan helpen. Een moment alstublieft.

Vandaag, 10:38:04  
Dag Sam, wat is er precies aan de hand ?

**Sung Sammy (sam)**  
Vandaag, 10:38:31  
ik vermoed een platte batterij. Zit dit inbegrepen in mijn abonnement ?

**Anoniem**  
Vandaag, 10:38:52  
Sam, uw Premium-abonnement biedt dekking voor pechverhelping, inclusief hulp bij een lege of zwakke batterij. Indien nodig kan er starthulp worden voorzien om uw auto weer op gang te brengen.

- Transcriptie van gesprekken
- Rapport automatisch in CRM
- Insights over vorige gesprekken
- Directe coaching tijdens gesprekken
- Voice bot
- AI chatbot
- AI assistent – tijdens interacties



The screenshot displays the Roger365 Contact Center interface. At the top, it shows the user's profile: Steven Carlier (Hanssens), Bezet, with a timer at 01:37. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contact Center | ROGER365.io | Agent Supervisor Reporting
- Left Sidebar:** Includes a profile card for Steven Carlier, a toggle for 'In telefonie wachtrij' (0), and a 'In chat wachtrij' (1) section showing a message from Sammy Sung (Sammy Sung) at 00:06.
- Main Content Area:** Features a search bar, a 'Zoeken...' field, and a 'Geschiedenis' (History) section. The history shows an interaction from Sammy Sung (Sammy Sung) at 02:08.
- Right Panel:** Displays a 'New email received' notification from Sammy Sung (Sammy Sung) at 17:28:13. The email details are: From: sammysung.ht8800@gmail.com, Subject: Informatie aanvraag demo, Reply: [Web client](#).
- Bottom:** A text input field with the placeholder 'Een nieuw bericht typen' and a send button.

- ‘message’ in het hybride channel
- identificatie op email adres
- koppeling met TOPdesk, Salesforce, Dynamics365, Hubspot enz...
- Historiek in Agent Assist
- Link naar Outlook Webclient, geen email editor in Roger365

# supervisor



visuele live weergave van de gekozen wachrij(en)

statistieken van de gekozen wachrij(en)

agenten in de gekozen wachrij(en) waarbij je status kan wijzigen en wachrij(en) kan (de)activeren

actieve gesprekken over de gekozen wachrij(en) waarbij je kan meeluisteren of deelnemen

innovators  
in communication

**Wachtrijen** | Q\_Sales, Q\_Servicedesk

**In wachrij**

In wachrij	Langst wachtende	Beantwoord	Afgebroken
1	00:48	5	2
	Max. wachttijd	Gem. wacht tijd	Gem. spreek tijd
	00:41	00:16	00:31

**In wachrij**

Sammy Sung | Samsung Nv  
+32477807201 | Q\_Sales  
00:00:48

**Wachtrij statistieken** | Q\_Sales, Q\_Servicedesk

Naam wachrij ↓	In wachrij	Langst wachtende	Beantwoord	Afgebroken	Max. wachttijd	Gem. wacht tijd	Gem. spreek tijd	Agenten				
								● Beschikbaar	● Niet beschikbaar	● Bezet	● Afwezig	● Uitgelogd
Q_Sales	1	00:48	1	1	00:41	00:28	00:00	0	0	1	0	0
Q_Servicedesk	0	0	4	1	00:37	00:14	00:39	0	1	1	0	0

**Agenten** | Q\_Sales, Q\_Servicedesk

Agent naam ↑	Status ↑	Tijd in status	Wachtrij	Actie
Arne Deryckere (Hanssens)	Vrij	7 dagen, 02:52:00	Q_Sales, Q_Servicedesk	...
Kristof Desseyn (Hanssens)	Bezet	00:00:21	Q_Sales, Q_Servicedesk	...
Simon Segers (Hanssens)	Vrij	15 dagen, 01:01:13	Q_Sales, Q_Servicedesk	...
Steven Carlier (Hanssens)	Vrij	21:01:53	Q_Sales, Q_Servicedesk	...
Tom Nuyttens (Hanssens)	Niet beschikbaar	6 dagen, 22:00:18	Q_Servicedesk	...

**Actieve gesprekken** | Q\_Sales, Q\_Servicedesk

Start	Naam	Bedrijf	Telefoonnummer	Status	Wachtrij	Agent	Looptijd	Actie
11:04:23	Sammy Sung	Samsung Nv	+32477807201	In gesprek	Q_Servicedesk	showroom2	00:01:16	🔊 🗣️



Contact Center | ROGER365.io

Agent About

**Gary Crown**  
Ready  
00:00:00

Queue: R365 Demo Queue

**1** In Queue

**00:08** Longest Waiting

00:30 Max wait time  
00:17 Avg. Waiting  
00:06 Avg. Talking

4 Answered  
8 Abandoned

**Agent Overview**

01 Ready  
00 Busy  
01 Not Ready  
00 Away  
00 Logged Out

In Queue	Interaction
<b>Goossens Etienne</b> 093738132 R365 Demo Queue	<b>Goossens Etienne</b> 093738132 R365 Demo Queue

**Incoming Call** R365 Demo Queue

**GE**

**Goossens Etienne**  
ROGER365.io  
093738132

**Call Summary**

00:00 Talking Time  
00:07 Time In Queue  
00:00 Time On Hold

**Contact Info**

Voornaam: **Etienne**  
Achternaam: **Goossens**  
Telefoonnummer: **093738132**  
Mobiel nummer: -  
Vestiging: **Burger**

**Recente tickets**

- M2301 135** 01/12/2022 **Geregistreerd**  
Behandelaarsgroep: Sociale Dienst Peeters, Sarah  
Behandelaar: Peeters, Sarah  
Korte omschrijving: **Omnipas 65\***
- M2301 121** 09/11/2022 **Geregistreerd**  
Behandelaarsgroep: Sociale Dienst Peeters, Sarah  
Behandelaar: Peeters, Sarah  
Korte omschrijving: **Seniorengids info**
- M2268 101** 21/10/2022 **Gesloten**  
Behandelaarsgroep: Sociale Dienst Peeters, Sarah  
Behandelaar: Peeters, Sarah  
Korte omschrijving: **Hoeveel mag ik bijverdienen tijdens mijn pensioen**
- M2301 135** 16/10/2022 **Gesloten**  
Behandelaarsgroep: Sociale Dienst Peeters, Sarah  
Behandelaar: Peeters, Sarah  
Korte omschrijving: **Parkeerkaart voor personen met een handicap**
- M2301 135** 10/10/2022 **Gesloten**  
Behandelaarsgroep: Sociale Dienst Peeters, Sarah  
Behandelaar: Peeters, Sarah  
Korte omschrijving: **Raming van toekomstige pensioenrechten**

**Aanmaken nieuw ticket**  
**Terugbelverzoek registreren**

powered by Hanssens Beyond Telecom



**Contact Center | ROGER365.io** Agent Supervisor Reporting Nu presenteren ...

**Steven Carlier** 02:39 Bezet

Q\_Servicedesk

0 In telefonie wachtrij 00:00 Langst wachtende

00:00 Max. wachttijd 00:00 Gem. wachttijd 00:00 Gem. spreektijd

0 Beantwoord 0 Afgebroken

00 Beschikbaar 01 Bezet 00 Niet beschikbaar 00 Afwezig 00 Uitgelogd

Zoeken...

**Interactie 1** Geschiedenis

Sammy Sung +32477807201 Q\_SocialMessaging 00:13

Sammy Sung Today, 13:26:43  
Buen día, quisiera su apoyo con mi problema técnico.

Vertaling text (es) : Goedendag, ik wil graag uw ondersteuning bij mijn technisch probleem.

Today, 13:28:38  
Hola Sammy, por supuesto que podemos ayudarte, ¿puedes explicarnos un poco más sobre el problema técnico?

Sammy Sung Today, 13:29:14  
mi computadora se bloquea cada hora


Vertaling text (es) : Mijn computer crasht elk uur

Een nieuw bericht typen

**Attendant Powerframe**

**Extender**

**Contact info**

  
Voornaam Sammy  
Achternaam Sung  
Email sammysung.ht8800@gmail.com  
Telefoonnummer +32477807201

**Recente tickets**

**M2145** 24/07/2024 In behandeling

Behandelaarsgroep ESM Education & Training  
Behandelaar Steve Garner  
Korte omschrijving demo Alwin

**M2140** 19/07/2024 Geregistreerd

Behandelaarsgroep -  
Behandelaar Steve Harrington  
Korte omschrijving demo met Koen

**M2106** 11/07/2024 In behandeling

Behandelaarsgroep ESM Education & Training  
Behandelaar

**Acties**

Nieuw ticket TOPdesk  
Nieuw ticket

# omni-channel



Contact Center | ROGER365.io Agent Supervisor Reporting Info

Steven Carlier 00:03:09 Bezet

Q\_Servicedesk

0 In telefonie wachtrij 00:00 Langst wachtende

01:29 Max. wachttijd 01:29 Gem. wachttijd 00:00 Gem. spreektijd

0 Beantwo...

Zoeken

Interactie 1 Geschiedenis

Sammy Sung +32477807201 Q\_SocialMessaging 00:03:18

In chat wachtrij 1

Sammy Sung vandaag, 12:59:12 hallo

Gehoord van Frederik? Met wie heb ik de eer trouwens?

Sammy Sung vandaag, 12:57:03 Test

Dag Hanssens

Sammy Sung vandaag, 16:45:35 Dag Hanssens

vandaag, 16:47:22 hoe kan ik je verder helpen Sammy?

Sammy Sung vandaag, 16:48:12 Ik heb een paar vraagjes

vandaag, 16:48:26 zegt u maar

Een nieuw bericht typen

Contactpunt 1750 Chat met ons!

Hallo, momenteel zijn we open.

Hallo, welkom bij Contactpunt 1750. Waarmee kunnen we je helpen?

Zojuist

Typ uw bericht

Power... 365.io

Hanssens Whatsapp Demo

Roeselare. Contacteer ons via mail, telefoon of laat je be... www.hanssenstelecom.be

Hallo, onze servicedesk is momenteel gesloten. We contacteren u de eerst volgende werkdag en helpen u dan graag verder. Check onze openingstijden op <https://www.hanssenstelecom.be/contact>

Dag Steven, hoe kan ik u helpen? 11:44

Ik heb vraagje over headset. 11:44

ok, en wat is de vraag? 11:45

Bericht

Vandaag

ROGER 15:01

Jan Janssens / janjanssens@gmail.com Gesprek gestart om 15:01

Status: Actief Toegewezen aan: niet toegewezen

Toewijzen Meet now Sluit

Selecteer een teamlid

Frederik Keereman (Hanssens)

# reporting



Contact Center | ROGER365.io Agent Supervisor Reporting Info

Wachtrij details

Starttijd	Richting	Naam wachtrij	Naam	Bedrijf	Telefoonnummer	Gebeurtenis	Afgebroken	Omleiden	Totale tijd	Spreek tijd	Wacht tijd	Agent naam
11/14/23 - 13:34	Inkomend	Q_Sales					true		00:13	00:00	00:05	
11/14/23 - 13:32	Inkomend	HTServiceDesk_+3251335016					false		03:23	03:09	00:09	Niels Meeuws (Hansens)
11/14/23 - 13:30	Inkomend	HTServiceDesk_+3251335016					true		00:09	00:00	00:01	
11/14/23 - 13:23	Inkomend	Q_Sales					false		01:13	01:02	00:06	Kristof Deseyn (Hansens)

Contact Center | ROGER365.io Agent Supervisor Reporting Info

Wachtrij heatmap

Wachtrij Alle wachtrijen | Datum Nov 8, 2023 - Nov 14, 2023 | Tijd 00:00 - 23:00

	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Nov 8 Woensdag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	4	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0
Nov 9 Donderdag	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	4	5	2	2	5	5	0	0	0	0	0	0	0
Nov 10 Vrijdag	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	4	4	5	5	2	5	5	0	0	0	0	0	0	0
Nov 11 Zaterdag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nov 12 Zondag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nov 13 Maandag	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Contact Center | ROGER365.io Agent Supervisor Reporting Info

Agent samenvatting

Agent status overzicht

Agent gespreken

Agent naam	Tijd ingelogd	Tijd ready	Tijd bezet	Tijd afwezig	Gem. opneem tijd	Gem. spreek tijd	Totaal	Beantwoord	Onbeantwoord	Geweigd	Time-out
Frederik Keerman (Hansens)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	0
Joris Claeys (Hansens)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	0
Kristof Deseyn (Hansens)	02:57:06	26:14	57:11	00:00	00:09	00:54	7	5	0	2	0
Steven Carlier (Hansens)	29:51:35	26:15:06	03:36:29	00:00	00:11	00:15	10	2	5	0	3
Sijn Gouwy (Hansens)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	0
Thomas Dhaenens (Hansens)	00:22	00:00	00:22	00:00	00:08	00:14	2	1	0	0	1
Tom Nuytens (Hansens)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	0
showroom1	24:44	23:56	00:11	00:32	00:00	00:00	3	0	3	0	0

Contact Center | ROGER365.io Agent Supervisor Reporting Info

Wachtrij samenvatting

Naam wachtrij	Totaal	Beantwoord	Afgebroken	Gem. spreek tijd	Gem. wacht tijd	Max. wachttijd
Q_Sales	20	11	9	00:36	00:20	00:55
Q_ServiceDesk	1	1	0	00:08	00:08	00:08
HTServiceDesk_+3251335016	135	122	12	02:08	00:17	01:01

# Maturiteitsmodel – digitalisatie communicatieflow



1

## Versnipperde bereikbaarheid

Kanalen werken los van elkaar

Klanten moeten hun verhaal steeds herhalen

Gebrek aan centraal inzicht

Hoge werkdruk

Frustraties

2

## Kanaal-optimalisatie

Elk kanaal apart goed georganiseerd

Snellere antwoorden per kanaal

Basisrapport per dienst

Intern efficiënter

Klant ervaart nog steeds losse silo's

3

## Omnichannel dienstverlening

Alle klanteninfo over alle kanalen

Consistente antwoorden

Contactgeschiedenis

Minder herhaalcontacten

Korte doorlooptijd

4

## AI-ondersteunde CEX

AI als ondersteuner niet vervanger

Slimme routing

Automatische samenvattingen

Digitale assistent 24/7

Lagere werkdruk & Hogere klanttevredenheid

5

## Proactieve CEX

Communicatie vanuit buyer cycle

Proactieve begeleiding

Inzichten in klantenbehoeften

Voor iedereen toegankelijk

Communicatie als strategische sterkte

# tevreden klanten



## oplossingen

voice

cloud

customer experience

teams calling

(teams) video

## sectoren

lokale besturen

zorg

politiezones

onderwijs

internationaal

innovators  
in communication



voice

cloud

customer  
experience

teams  
calling

(teams)  
video

steden en  
gemeenten

zorg

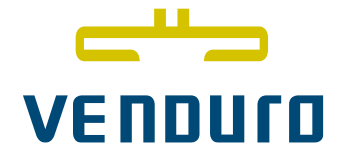
politie

onderwijs

internationaal



- voice
- cloud
- customer experience
- teams calling
- (teams) video
- .....
- steden en gemeenten
- zorg
- politie
- onderwijs
- .....
- internationaal



voice

cloud

customer experience

teams calling

(teams) video

steden en gemeenten

zorg

politie

onderwijs

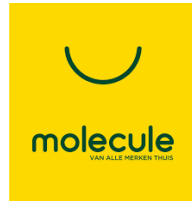
internationaal



PETERSIME  
INCUBATORS & HATCHERIES



- voice
- cloud
- customer experience
- teams calling
- (teams) video
- .....
- steden en gemeenten
- zorg
- politie
- onderwijs
- .....
- internationaal



voice

cloud

customer experience

teams calling

(teams) video

steden en gemeenten

zorg

politie

onderwijs

internationaal

**SIOEN**



BEKAERT DESLEE

**TERMOLST**  
Belgian Interior Textiles  
SINCE 1953

**ECS**  
European Containers

**ARTES**

wit-gele kruis  
OOST-VLAANDEREN

**Ontex**

**KNOKKE-LEHEIST**

**BIOGNOST**

**PICANOL GROUP**

**ROESELARE**  
IS 'R VOOR JOU

**Politie**  
Arro

**GTA**  
GlobalTextileAlliance  
USA

**ingenium**

**vdK**  
bank

**dewaele**  
vastgoed groep

**west-vlaanderen**  
de gedreven provincie

**THREON**
















**HOUSE OF HR**  
HUMAN RESOURCEFULNESS

**balta**

- voice
- cloud
- customer experience
- teams calling
- (teams) video
- .....
- steden en gemeenten
- zorg
- politie
- onderwijs
- .....
- internationaal

<p><b>KNOKKE-LEHEIST</b></p>				
				
				
				
				

- voice
- cloud
- customer experience
- teams calling
- (teams) video
- .....
- steden en gemeenten
- zorg
- politie
- onderwijs
- .....
- internationaal

h

- voice
- cloud
- customer experience
- teams calling
- (teams) video
- .....
- steden en gemeenten
- zorg
- politie
- onderwijs
- .....
- internationaal





**Damme/  
Knokke-Heist**

**Bredene/  
De Haan**

**Aalter/  
Maldegem**

**Schelde  
- Leie**

**MIRA**

**Gavers**

**VLAS**

**Polder**

**Grensleie**

**Kouter**

**Arro**

**Vlaamse  
Ardennen**

**AMOW**

# Politie

---

**Blankenberge –  
Zuienkerke**

**Berlare - Zele**

**Assenede/  
Evergem**

**Ronse**

**Westkust**

**Rhode & Schelde**



voice

cloud

customer  
experience

teams  
calling

(teams)  
video

steden en  
gemeenten

zorg

politie

onderwijs

internationaal



voice

cloud

customer experience

teams calling

(teams) video

steden en gemeenten

zorg

politie

onderwijs

internationaal



BEKAERT DESLEE



voice

cloud

customer experience

teams calling

(teams) video

steden en gemeenten

zorg

politie

onderwijs

internationaal

**hanssens**

innovators  
in communication



## Tom Van Acker

Sales manager

[tom.van.acker@hanssens.io](mailto:tom.van.acker@hanssens.io)

[www.hanssens.io](http://www.hanssens.io)



*“Klantencontact is geen nostalgie...  
het is een concurrentievoordeel die  
opnieuw het verschil kan maken!”*