



EEN 360-GRADEN BEEELD VAN JE KLANT

Krijg meer inzicht in klantenservice

salesforce

service cloud

Inleiding

Stel je voor dat je de klantenservice belt en de medewerker aan de andere kant van de lijn weet al wie je bent, welke producten je bezit en welke interacties je eerder hebt gehad met het bedrijf, ongeacht via welk communicatiekanaal. Wat als de medewerker snel de informatie paraat heeft om je probleem op te lossen en je niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd? Dit kan voor jouw klanten realiteit worden als je servicemedewerkers de juiste tools met geïntegreerde informatie hebben.

Je klantenservicemedewerkers zijn veel meer dan ondersteuning voor je klanten: ze zijn de ambassadeurs van je merk. Of het nu telefonisch, persoonlijk, op internet, via e-mail of op social media is, klanten verwachten een service-ervaring die slimmer en persoonlijker is en minimale moeite kost. De klanttevredenheid, en daarmee de keuze om naar je concurrent te gaan, is daarvan afhankelijk.

En precies daar speelt Service Cloud op in: het biedt je medewerkers de tools en informatie zodat je met jouw dienstverlening klanten kunt behouden.

Inhoudsopgave

- 03 Hoofdstuk 1:**
Hoe goed ken je je klant?
- 05 Hoofdstuk 2:**
Benut de informatie van het hele bedrijf
- 07 Hoofdstuk 3:**
Het succes van klanten is de nieuwe klantenservice
- 09 Conclusie**

Hoofdstuk 1

Hoe goed ken je je klant?

Het klantenservicelandschap is drastisch veranderd. Twitter is de nieuwe e-mail. Klanten verwachten altijd direct het juiste antwoord, ongeacht via welk kanaal ze communiceren. Het is niet meer acceptabel om een specifiek nummer te moeten bellen voor een antwoord, of om van afdeling naar afdeling te worden doorverwezen om de juiste persoon aan de lijn te krijgen.

Wil je aan de verwachtingen van klanten voldoen, dan moet je meer doen dan het juiste antwoord paraat hebben. Het betekent ook dat je iedere klant een gepersonaliseerde ervaring moet bieden.

Personalisatie is pas mogelijk als je je klant kent en precies hierin schieten zowel grote als kleine bedrijven vaak tekort. Volgens een onderzoek van Econsultancy geloven vier van de vijf consumenten in de VS niet dat het gemiddelde merk hen echt begrijpt.

Het goede nieuws? Bedrijven beschikken over meer klantgegevens dan ooit tevoren en in ruil voor betere klantenservice zijn consumenten graag bereid meer inzicht te geven in deze data. Volgens een onderzoek van Accenture geeft 73 procent van de ondervraagde consumenten aan dat ze liever zaken doen met retailers die met persoonlijke gegevens de winkelervaring relevanter maken.



Om tegemoet te komen aan de verwachtingen van klanten, moet je elke klant een gepersonaliseerde ervaring bieden.

De gevraagde service-ervaring kan pas worden geboden als deze gegevens ook daadwerkelijk toegankelijk zijn voor je servicemedewerkers, in plaats van opgesloten in silo's.

Het voordeel van de Service Cloud

Je medewerkers zullen niet altijd het antwoord hebben op elke vraag, maar met Service Cloud hebben ze toegang tot de tools en informatie waarmee ze klanten slimme, snelle en persoonlijke service kunnen bieden via elk kanaal.

Service Cloud is intuïtief, dus als je servicemedewerkers in gesprek zijn met een klant, hoeven ze niet in talloze systemen te graven en voortdurend van scherm te wisselen om het juiste antwoord te vinden. Service Cloud levert één gestroomlijnde desktop met klantgegevens, relevante kennisartikelen, soortgelijke cases en kennis van inhoudelijke experts, zodat servicemedewerkers de volledige context van de vraag en de beste oplossing binnen handbereik hebben. Als het gaat om het benutten van casehistorie en klantgegevens om service te leveren in een 'verbonden' wereld, dan neemt Service Cloud veel werk uit handen.

En dit houdt niet op bij je servicemedewerkers. Service Cloud voorziet bedrijven van slimme, mobiele mogelijkheden voor self-service zodat klanten 24 uur per dag, vanaf elk apparaat zelf een oplossing kunnen vinden. Als je klanten toegang geeft tot kennis en ze in een self-service community met elkaar in contact brengt, dan zorg je ervoor dat zij snel een antwoord kunnen vinden. Zo verlaag je de servicekosten van je bedrijf, hoeven klanten minder moeite te doen en verbeter je hun totale service-ervaring.



Bedrijven beschikken over meer klantgegevens dan ooit tevoren en in ruil voor een betere klantervaring zijn consumenten graag bereid meer inzicht te geven in deze data.


Hoofdstuk 2

Benut de informatie van het hele bedrijf

Een volledig beeld van de klant betekent meer dan alleen de interacties met klanten ondersteunen. Het betekent ook het creëren van een eenduidig klantbeeld voor elke afdeling; sales, service, marketing, IT, etc. Elke afdeling speelt een unieke rol in het succes van je bedrijf. Dit betekent dat al deze functies op de belangrijkste partij van je bedrijf moeten worden afgestemd: de klant.

Het afstemmen van deze functionele gebieden binnen je bedrijf is lastig als gegevens op verschillende plekken zijn opgeslagen en afzonderlijke systemen toegang tot klantgegevens beperken. Als de belangrijkste klantgegevens in verschillende bestaande systemen zijn opgeslagen die niet onderling communiceren, is het zo goed als onmogelijk een volledig beeld van de klant te krijgen, laat staan dit voor je hele bedrijf toegankelijk te maken. Service Cloud lost dit probleem voor je op. Met de kracht van het Salesforce-platform creëer je een flexibele laag die de centrale plek vormt voor gegevens uit elk back-endsysteem. Service Cloud levert een eenduidig en compleet beeld van elke klant voor iedereen in je organisatie. Het draait niet alleen om beter faciliteren van je servicemedewerkers: je hele organisatie kan inzichten halen uit je klantinteracties.

Stel je voor dat een sales-medewerker inzicht heeft in de case-historie van een klant waardoor hij een gepersonaliseerde benadering kan toepassen om een account te laten groeien.

A woman with dark hair tied back, wearing a grey textured sweater over a white collared shirt and a blue necklace, is looking at a laptop screen. A man with dark hair, wearing a dark green sweater, is standing next to her, also looking at the screen. They are in a modern office environment with large windows and a wooden wall.

Je bedrijf produceert een schat aan gegevens. Wordt het niet tijd deze allemaal te gebruiken?

Flexera heeft support gecentraliseerd in één platform

Net als veel snelgroeiende softwarebedrijven heeft Flexera in de loop van de tijd de mogelijkheden van de klantenservice uitgebreid, met verschillende tools voor verschillende afdelingen en divisies. Om uitstekende support te kunnen leveren had Flexera een compleet klantbeeld nodig, maar het feit dat informatie was opgeslagen in verschillende systemen, maakte dit moeilijk. Door alle klantenservice-tools en -gegevens met Service Cloud te centraliseren, heeft Flexera een compleet beeld van de interacties met klanten. Het Service Cloud-platform groeit mee met de ontwikkeling van het bedrijf. Niet alleen is de productiviteit van servicemedewerkers van Flexera gestegen omdat zij meer inzicht hebben in de behoeften van klanten. Flexera kon ook de klanttevredenheid verbeteren door support op hoog niveau te bieden.

Gepersonaliseerde service – het is makkelijker dan je denkt

De kracht van Service Cloud is dat het niet stopt bij de gegevens en functionaliteit die al aanwezig zijn in je Salesforce CRM. Service Cloud zet een stap verder in data-integratie en haalt gegevens uit back-endsystemen van derden die al gebruikt worden, zoals orderinvoer of ERP. Met de Agent Console van Service Cloud hebben je servicemedewerkers toegang tot al deze informatie. Ze krijgen bij elk klantcontact persoonlijke profielen te zien inclusief social media-historie en aankoopdetails. Met de nieuwe, compacte casefeed kunnen servicemedewerkers de complete case-geschiedenis van de klant bekijken, zodat ze bij elk contactmoment op de hoogte zijn van de volledige context. Hierdoor kunnen servicemedewerkers een persoonlijker ervaring bieden, maar ook beter kansen voor upsell en cross-sell herkennen.



Stel je voor dat een sales-medewerker inzicht heeft in de case-historie van een klant waardoor hij een gepersonaliseerde benadering kan toepassen om een account te laten groeien.

Hoofdstuk 3

Het succes van klanten is de nieuwe klantenservice

Fundamenteel gaat klantenservice over iets veel eenvoudigers en belangrijkers dan het snel oplossen van problemen en net promoter scores: het draait om het garanderen dat klanten succes hebben. In de 'hyperverbonden' wereld van vandaag hechten klanten meer waarde aan een goede ervaring dan aan productfuncties of de prijs. Dit betekent dat jouw merk en producten slechts zo goed zijn als de service - en de ervaring - die je biedt.

Je servicemedewerkers staan aan de frontlinie om het succes van je klanten te garanderen. Ze helpen klanten dagelijks, leveren waardevolle feedback aan je organisatie en herkennen kansen om relaties met klanten op te bouwen. Als het gaat om succes bij je klanten, zijn ze jouw superhelden.

Daarom is het essentieel te zorgen dat je servicemedewerkers alles hebben om in elke interactie succesvol te kunnen zijn. Zorg dat je servicemedewerkers de tools en de informatie hebben om hun productiviteit te maximaliseren en voorzie hen van de context om elke klant een gepersonaliseerde ervaring te kunnen bieden. Want dit levert niet alleen waarde voor de klant op, maar ook voor je bedrijf.

Bij Salesforce zijn we geobsedeerd door klantsucces. Alles wat we doen draait erom. Daarom blijven we investeren in innovatie



Als het gaat om succes bij je klanten, zijn servicemedewerkers jouw superhelden.

en bieden we dit met Service Cloud driemaal per jaar. Dit platform voor klantenservice en het vergroten van de betrokkenheid van klanten, is ontwikkeld om klanten een vloeiende service-ervaring te bieden en servicemedewerkers in staat te stellen deze service te leveren.

Kortom, Service Cloud levert blijere klanten tegen minder kosten. Blijde klanten zijn loyalere klanten. Hoeveel is loyaliteit waard? Volgens het White House Office of Consumer Affairs is een loyale klant wel tien keer zoveel waard als wat hij bij zijn eerste aankoop uitgeeft.

Stuur aan met meer inzicht

Service Cloud maakt niet alleen servicemedewerkers productiever, het zorgt voor beter inzicht en maakt het aansturen van je support-organisatie eenvoudiger dan ooit.

Met Service Cloud bouw je krachtige maatwerkrapportages en uitgebreide dashboard met de cijfers die jij belangrijk vindt. Data kan eenvoudig door de zakelijke gebruiker worden geconfigureerd en de dashboards zijn standaard beschikbaar op elk mobiel apparaat. Of managers nu op kantoor zijn of elders in het land, zij hebben via ieder apparaat altijd toegang tot real-time analytics en kunnen onderweg beslissingen nemen. Ook kunnen ze notificaties ontvangen als kengetallen een bepaalde drempelwaarde overschrijden, zodat ze altijd in contact blijven met de klantenservice en de medewerkers.

Salesforce-klanten die processen van hun klantenservice hebben gestroomlijnd en met data over waardevolle inzichten kunnen beschikken, hebben hun support-kosten met gemiddeld 35 procent verlaagd.

A photograph of two women in business attire. One woman is holding a tablet and pointing at the screen, while the other woman looks on attentively. They are both smiling slightly, suggesting a collaborative and positive work environment.

Service Cloud maakt niet alleen je servicemedewerkers productiever, het maakt het aansturen van je support-organisatie eenvoudiger dan ooit.

Conclusie

Een serviceniveau bieden dat niet alleen tegemoet komt aan de verwachtingen van je klant, maar deze ook nog overtreft kan een flinke klus lijken. Maar als je de juiste tools tot je beschikking hebt kun je met je klantgegevens een 360-beeld van iedere klant krijgen en deze iedere keer weer een slimmere en meer persoonlijke interactie bieden. Ben je klaar om de service-ervaring van medewerkers en klanten te transformeren?



SERVICE-OPLOSSINGEN DIE JE BEDRIJF PRODUCTIEVER MAKEN

Geweldige klantenservice bieden en op nieuwe manieren contact maken met de klant, dat is waar het om gaat als je een bedrijf bent waarin de klant centraal staat.

[Meer informatie ›](#)

34% Hogere klantenbinding

38% Minder tijd nodig voor het oplossen van cases

39% Verhoging van de productiviteit van servicemedewerkers



De informatie in dit e-book is alleen bedoeld als informatie aan onze klanten en heeft alleen informeren tot doel. Publicatie door salesforce.com vormt geen aanbeveling. Salesforce.com geeft geen garantie over de nauwkeurigheid of volledigheid van informatie, tekst, afbeeldingen, links of andere items in dit e-book. Salesforce.com geeft geen garantie dat je bepaalde resultaten zult behalen als je de adviezen uit het e-book opvolgt. Je kunt het beste contact opnemen met een professional zoals een advocaat, accountant, architect, bedrijfsadviseur of professioneel technicus voor specifiek advies voor jouw situatie.

© 2015 Salesforce.com. Alle rechten voorbehouden.

Andere interessante bronnen:



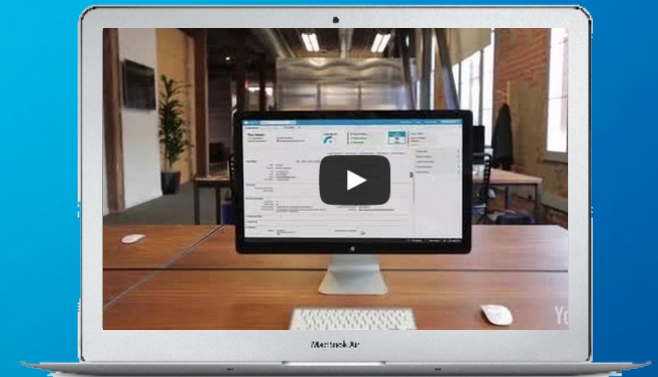
Ontdek hoe de Smart Agent Console je klantenservice kan veranderen

[DOWNLOADEN](#)



5 Dreamforce-aankondigingen die in 2015 bepalend zullen zijn voor service

[DOWNLOADEN](#)



Bekijk de Service Cloud in actie

[Nu bekijken >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS