

A man with a grey beard, wearing a blue hard hat and a yellow safety vest over a grey jacket, is looking down at a tablet computer. He is standing in front of a large array of solar panels. The background shows a hazy landscape with hills.

Best practices voor
het transformeren van
de klantervaring met
**CONNECTED
FIELD SERVICE**

salesforce

service cloud

Inhoudsopgave

- 03 Wat is Field Service Management?
- 06 Field Service Management levert unieke uitdagingen op voor connectiviteit
- 09 Best practices voor het bieden van de beste klantervaring
- 12 Best practices voor een efficiënt callcenter of een efficiënte adviseur
- 15 Best practices voor het faciliteren van je servicemedewerkers die op locatie werken

INLEIDING

Tegenwoordig zijn klanten overal en altijd verbonden. Het is dan ook nog nooit zo belangrijk geweest om een uitstekende end-to-endklantervaring te bieden. Volgens het Customers 2020-rapport is de klantervaring zelfs belangrijker geworden als onderscheidende factor voor bedrijven dan prijs en product. Simpel gezegd: het toekomstige zakelijke succes is afhankelijk van het bieden van een uitstekende klantenservice.

Klanten verwachten altijd en overal een gepersonaliseerde service. Alleen service aanbieden via een callcenter is allang achterhaald. In de huidige verbonden wereld is het niet voldoende om slechts online contactmogelijkheden en servicecentra te bieden. De ondersteuning ter plaatse moet óók verbonden zijn. Daarbij is het nu eenvoudiger dan ooit voor klanten om over te stappen naar een concurrent als ze niet tevreden zijn met de klantenservice van jouw bedrijf.

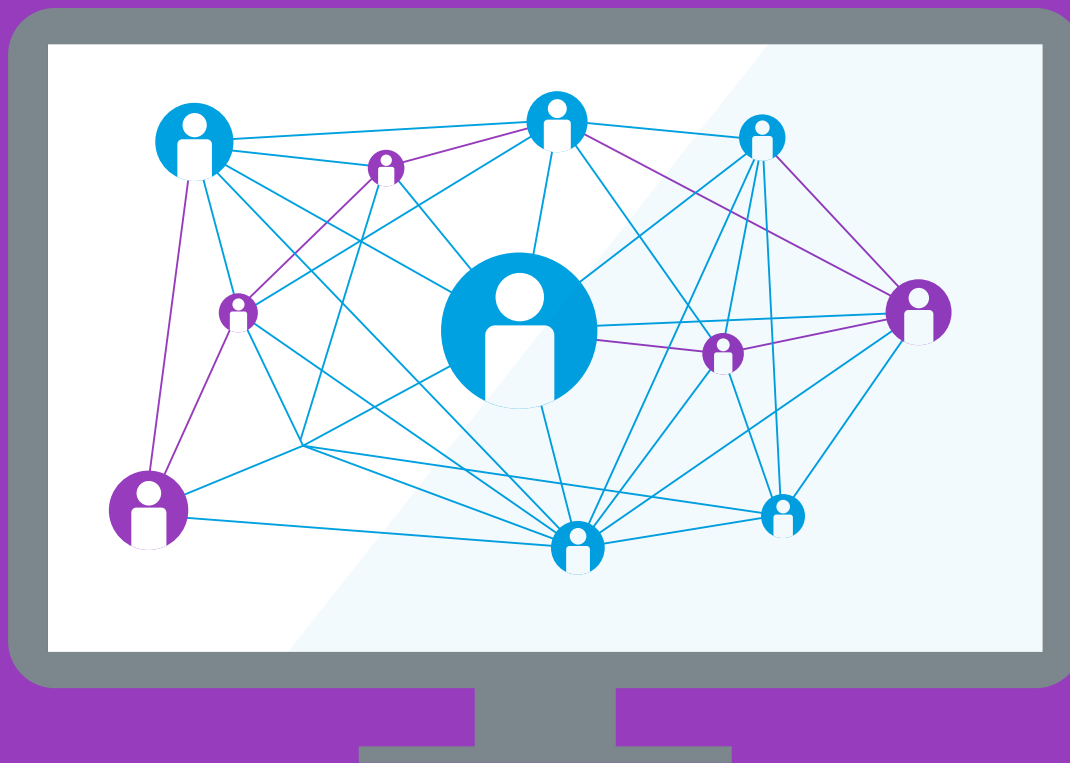
Omdat verwachtingen van klanten veranderen, zijn niet alle bedrijven voorbereid op wat klanten verwachten, vooral wanneer het aankomt op field service management. Het resultaat is dat er een gat ontstaat tussen de verwachtingen en de realiteit. Terwijl technologie de manier waarop bedrijven communiceren met hun klanten transformeert, hebben servicemedewerkers die op locatie bij klanten werken te maken met nieuwe uitdagingen om aan de behoeften en verwachtingen van de moderne klant te voldoen. Hoe kan jouw bedrijf de manier waarop field service is ingericht revolutionair veranderen? Hoe zou het zijn als bedrijven meer gepersonaliseerde, slimmere en snellere service zouden kunnen bieden waardoor de klantervaring wordt getransformeerd? En hoe zou het zijn als deze uitzonderlijke klantervaring elke keer opnieuw zou worden geboden door vertegenwoordigers bij klanten?

1

Wat is Field Service Management?

Kort gezegd moet je om uitstekende field service te bieden, goed inzicht hebben in de volgende zaken:

Wie doet wat, hoe, wanneer, waar en voor wie?



Met field service management kunnen organisaties alle soorten werktaken die op locatie moeten worden uitgevoerd eenvoudig beheren. Field service bestaat uit een samenwerking tussen verschillende partijen, waaronder:

- De klant die het serviceverzoek indient;
- De medewerker die het serviceverzoek ontvangt en een werkorder maakt;
- De planner die ervoor zorgt dat het juiste werk wordt toegewezen aan de juiste servicetechnicus op basis van de planning, expertise en locatie; en
- De field service-technicus die de werkorder ontvangt en klanten bezoekt om de werkorder uit te voeren en te voltooien.

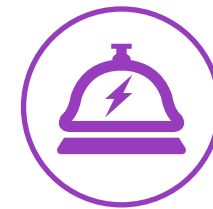
Hoewel veel verschillende factoren een rol spelen bij field service, worden organisaties beoordeeld op basis van de kwaliteit van de dienstverlening die zij aan elke klant bieden.

92% van de leidinggevenden is van mening dat het servicemodel moet worden aangepast om aan de behoeften van klanten te voldoen.

-2016 Salesforce Connected Service Study

Vele bedrijven over de hele wereld zijn bezig met het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening. Klanten zijn inmiddels gewend geraakt aan deze 'connected services'. Dit is ook de reden dat er steeds meer wordt verwacht van klantenservice, of deze nu telefonisch of op locatie wordt geboden.

Volgens CSG International wil bijvoorbeeld 89% van de klanten een 'Uber-achtige' tracking service voor technici. Het lijkt wellicht onmogelijk om deze continu veranderende verwachtingen bij te blijven benen. Met de juiste technologie en klantinzichten kan je bedrijf echter goed in de gaten houden wat klanten verwachten van de communicatie met jouw bedrijf.



2

Field service levert unieke uitdagingen op voor connectiviteit

Bedrijven kunnen een klantervaring bieden die van klanten loyale klanten maakt, maar om dat waar te maken moeten bedrijven een 360-beeld hebben van elke klant. Zonder de juiste inzichten beschikt je bedrijf niet over de informatie die nodig is om klanten te bieden waar ze om vragen. Je hebt van elke individuele klant een compleet beeld nodig zodat je de best mogelijke service kunt bieden en waarbij problemen snel en direct worden opgelost.



Field Service Management zorgt voor unieke uitdagingen die een compleet klantbeeld vereisen. Het is vaak lastig om field service optimaal te beheren, omdat verschillende teams in silo's naast elkaar opereren, middelen slecht worden toegewezen, er te weinig mobiele ondersteuning is en omdat er te weinig integratie is met het CRM.

Veel bedrijven gebruiken meerdere tools en oplossingen om de uitdagingen van field service management te overwinnen. Volgens Field Service News gebruikt 77% van alle bedrijven nog steeds een lokale field service-oplossing. Daardoor hebben leidinggevenden te weinig inzicht in alle contactmomenten met klanten, wat juist cruciaal is voor het samenstellen van het complete klantbeeld dat moderne bedrijven nodig hebben.



Zonder de juiste inzichten in klanten zijn de gevolgen mogelijk desastreus. Als je klantenservice niet connected is, worden cases langzamer opgelost, moeten klanten terugbellen omdat tijdens het eerste bezoek het juiste antwoord niet is gevonden én zijn klanten niet tevreden. Volgens de Aberdeen Group is de grootste reden dat technici weer terug moeten naar klanten dat ze te weinig informatie tot hun beschikking hadden. De kosten hiervoor bedragen \$200 tot \$300 per bezoek.

Als service-medewerkers, planners en mobiele werknemers via één platform zijn verbonden, kunnen de werkzaamheden in de volledige serviceketen worden gestroomlijnd en wordt de klantervaring meer verbonden dan ooit.

Elke service-ervaring bestaat uit een reeks momenten. Elk moment is een kans om de verwachtingen te overtreffen en klanten een betere, meer verbonden te bieden. Door alle moeilijkheden en frustraties bij technici en klanten zo snel mogelijk weg te nemen, ontwikkel je vanzelf een meer gepersonaliseerde en voorspelbare klantervaring.

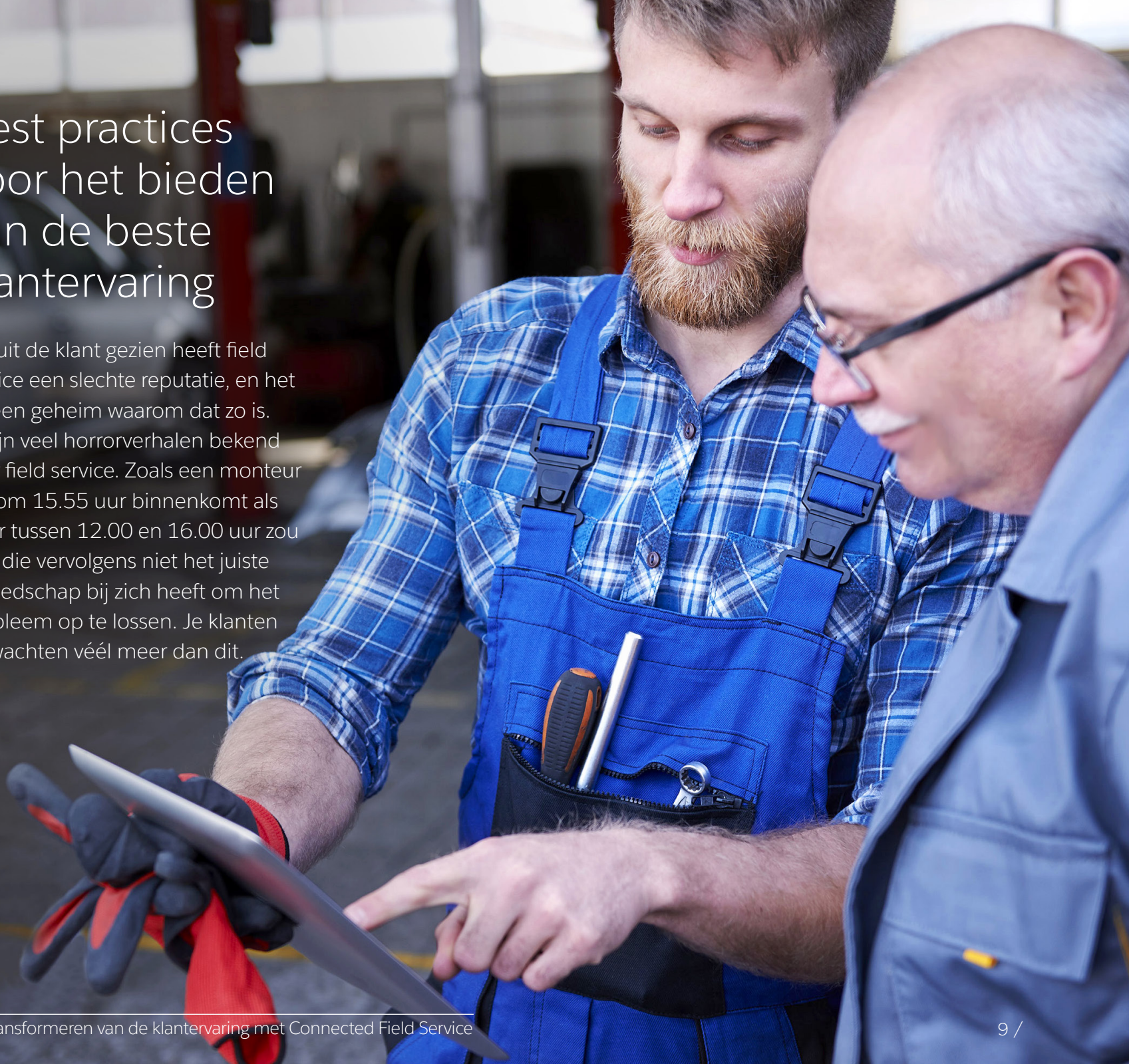
*77% van alle
bedrijven gebruikt
nog steeds een
on-premise field
service-oplossing.*

-Field Service Nieuws

3

Best practices voor het bieden van de beste klantervaring

Vanuit de klant gezien heeft field service een slechte reputatie, en het is geen geheim waarom dat zo is. Er zijn veel horrorverhalen bekend over field service. Zoals een monteur die om 15.55 uur binnenkomt als hij er tussen 12.00 en 16.00 uur zou zijn, die vervolgens niet het juiste gereedschap bij zich heeft om het probleem op te lossen. Je klanten verwachten véél meer dan dit.



Het bieden van slimmere, persoonlijkere en snellere field service aan klanten brengt hele specifieke uitdagingen met zich mee. Maar de voordelen voor de klant (en het bedrijf) zijn legio.

De klant wil de juiste monteur met de juiste onderdelen en het juiste gereedschap... op tijd, altijd. De klant wilt vanaf elk apparaat een serviceafpraak kunnen maken. Ze willen niet hoeven te bellen naar je klantenservice om een afspraak aan te vragen, of om een afspraak te annuleren of verplaatsen. Ze willen meer inzicht in wat ze kunnen verwachten van het bezoek van een servicemedewerker en erop kunnen vertrouwen dat de klus tijdens het bezoek direct wordt geklaard. Klanten zijn steeds meer gewend om altijd op de hoogte te zijn van het laatste nieuws over gebeurtenissen, zoals bij het volgen van een pakket of tijdens een andere Uber-achtige ervaring. Je klant wil weten waar de monteur is, hoe laat deze er zal zijn en hoe lang het duurt om het werk te voltooien.

83% van de leidinggevenden geeft aan dat de serviceafdeling een strategische rol speelt binnen het bedrijf.

- 2016 Salesforce Connected Service Study



Je klant begrijpt dat de field agent mogelijk niet direct alle details van een probleem doorgrondt, maar klanten verwachten wel dat zij over het juiste gereedschap en de juiste technologie beschikken om het antwoord te vinden (al dan niet bij andere experts).

Als er regelmatig field service nodig is voor onderhoud of gedurende de levensduur van een product, willen klanten dat jij het zware werk doet, door automatisch herinneringen te sturen, afspraken voor te stellen en contact op te nemen via het kanaal van hun voorkeur.

Als je bedrijf de klantervaring kan bieden die is afgestemd op de voorkeuren van de moderne klant, worden klanten tevredener en loyaler. Dit is vervolgens weer gunstig voor je winst.



4

Best practices voor een efficiënt callcenter en een efficiënte adviseur

Je servicemedewerkers hebben het meeste contact met de klant en hebben dan ook grote invloed op het bieden van een naadloze klantervaring. Echter het is niet makkelijk om een superieure klantervaring te bieden. Medewerkers krijgen met een groot aantal cases te maken via verschillende kanalen, dus ze hebben processen nodig waarmee ze hun werk zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren.



Om een connected field service te bieden, moeten medewerkers inzicht hebben in de klant en moeten ze werkorders eenvoudig kunnen beheren. Wanneer de klant contact opneemt en graag een afspraak wil maken, moet de medewerker een volledig beeld hebben van die individuele klant en zijn behoeften. Zo kan de juiste werkorder worden gemaakt en ingepland.

Maar er is meer nodig dan slechts informatie op klantniveau. In een hiërarchie met meerdere lagen moeten medewerkers informatie kunnen zien over de producten van je klanten, welke klanten ook producten van concurrenten hebben én moeten ze de hiërarchie kunnen gebruiken om producten te volgen die uit meerdere onderdelen bestaan. Met dit 360-graden beeld kunnen medewerkers herkennen wanneer er kansen zijn voor cross-sell en upsell én kunnen ze voorspellen welke andere services mogelijk nodig zijn op basis van de onderdelen die voor een product zijn gebruikt.

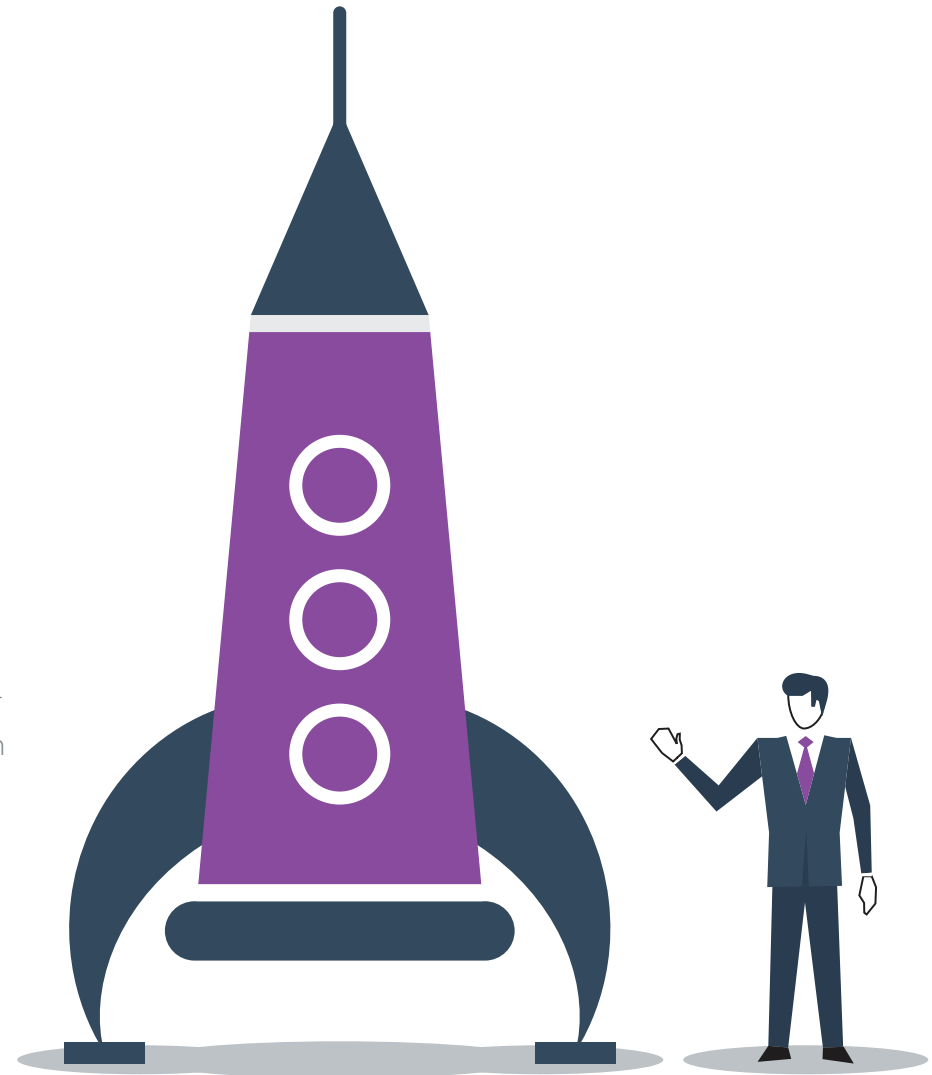
Leidinggevendenden geven aan dat servicemedewerkers vooral gefrustreerd zijn over hun huidige tools omdat ze niet snel genoeg zijn (45%) en omdat ze geen toegang hebben tot alle informatie die ze nodig hebben (38%).

-2016 Salesforce Connected Service Report



In deze snel veranderende multi-channel servicewereld moet werkorderbeheer voor servicemedewerkers zo eenvoudig mogelijk zijn, zodat ze snel gedetailleerde werkorders kunnen maken via de serviceconsole, voor welke case dan ook. Deze werkorders moeten mobiel, verbonden en volledig geïntegreerd zijn in andere onderdelen van het bedrijf en het CRM, inclusief accounts, contactpersonen, activa, cases, afspraken en servicecontracten.

De volgende stap in het field service-proces is om een planning te maken via een adviseur. Planners moeten ervoor zorgen dat de juiste taak wordt gekoppeld aan de juiste mobiele medewerker en dat de taak op tijd en efficiënt wordt voltooid. Daarvoor moeten werkorders slim worden ingepland en uitgevoerd. Daarbij moet de dienstverlening realtime worden bijgehouden en bewaakt. Daarnaast moet de planning kunnen communiceren met technici bij klanten en moeten zij realtime wijzigingen kunnen aanbrengen als er problemen zijn die direct de aandacht behoeven. Als planner over de juiste hulpmiddelen en informatie beschikken, dan kunnen ze ervoor zorgen dat de taak zo probleemloos mogelijk verloopt voor zowel de medewerker als voor de klant.



5

Best practices voor het faciliteren van je servicemedewerkers op locatie

Je servicemedewerkers in het veld zijn vaak degenen die je klanten een daadwerkelijke ervaring bieden. Je bedrijf krijgt een goede of slechte naam op basis van de interacties tussen je agents en de klanten. Medewerkers die bij klanten op bezoek gaan, zijn enorm mobiel, maar de huidige field service-technologie is niet voldoende om aan hun mobiele behoeften te voldoen.



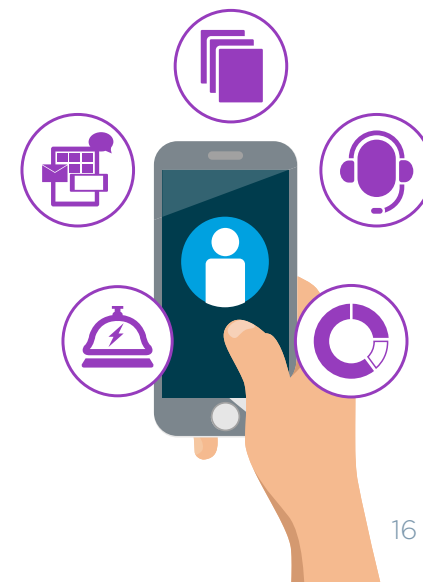
Technici moeten, wanneer ze bij klanten zijn, toegang hebben tot werkorders en andere belangrijke informatie, waaronder realtime taakupdates, planningen, inventarisgegevens en klantdata zodat ze altijd werken met de meest recente informatie. Om het aantal problemen dat direct wordt opgelost te verhogen, moeten medewerkers op locatie over alles kunnen beschikken wat ze nodig hebben om hun werk snel en effectief te verrichten, rechtstreeks vanaf hun mobiele apparaat. Uw medewerkers in het veld hebben wellicht niet altijd het antwoord op problemen, maar met de kracht van mobiliteit (en zelfs offline toegang tot records en gegevens) hebben ze altijd en overal de juiste rapporten, bronnen en experts bij de hand. Hierdoor zijn er geen follow up-afspraken nodig met klanten omdat er niet voldoende informatie aanwezig was.

Field Service Lightning

Field Service Lightning is de nieuwste tool van Service Cloud waarmee je door de juiste inzichten tegemoet kunt komen aan de steeds hogere verwachtingen van klanten. Hoewel field service zelf ook uitdagingen kent om aan de klantverwachtingen te voldoen en deze zelfs te overtreffen, kan je bedrijf met Field Service Lightning ook bij klanten dezelfde connected ervaring bieden en de kloof tussen realiteit en verwachtingen overbruggen.

52% van alle bedrijven gebruikt handmatige methoden om field service af te handelen.

-2016 Salesforce Connected Service Study





De toekomst van klantenservice is hier.

Met de Service Cloud software voor klantenservice kun je klanten sneller en slimmer helpen. Bied je klanten de antwoorden die ze nodig hebben, op het moment dat ze die nodig hebben. Voldoe aan hun nieuwe behoeften door gepersonaliseerde service te bieden die veel beter is dan de service die je concurrenten kunnen bieden. Help klanten waar zij dat willen met ondersteuning via meerdere kanalen. Los problemen op voordat ze ontstaan en zorg gedurende dit proces voor tevreden klanten.

[Meer informatie](#)

- 48% Snellere afhandelingstijd voor cases
- 47% Verhoging van de productiviteit van servicemedewerkers
- 45% Kortere afhandelingstijd voor cases



Bronnen die je wellicht ook interessant vindt:



Volg een rondleiding



Download het e-book



Bekijk de demo



**CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY**



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, IT-architect, bedrijfsadviseur of professioneel technicus voor specifiek advies voor jouw situatie.

© 2016 salesforce.com, inc. Alle rechten voorbehouden.