



PERSOONLIJKER, SLIMMER, SNELLER

ONTDEK HOE DE SMART AGENT CONSOLE
JE KLANTENSERVICE KAN VERANDEREN



Inleiding

De moderne klant verwacht niet alleen, maar eist zelfs, dat service persoonlijker, slimmer en sneller is dan ooit tevoren. Hoe kan je bedrijf de uitdaging aangaan en een serviceniveau leveren dat niet alleen voldoet aan de verwachtingen van de klant, maar deze zelfs overtreft? Het lijkt een onmogelijke taak, maar de Smart Agent Console van Service Cloud maakt dit allemaal mogelijk.

We hebben de casefeed opnieuw ontworpen, nieuwe zoekmogelijkheden toegevoegd en gezorgd dat medewerkers vanaf elk kanaal voortdurend de interacties binnen zien komen. De Smart Agent Console is de Service Cloud Agent Console waar je al op vertrouwde, maar dan slimmer, sneller en persoonlijker.

Met Service Cloud kun je al je cases vanaf een centrale locatie via elk kanaal beheren en kun je snellere service leveren. Het Salesforce1 Platform optimaliseert het gebruik van de console door de mogelijkheden te vergroten. Je kunt de volledige klant- en aankoopgeschiedenis zien en anticiperen op de wensen van de klant. Met Service Cloud bied je in een verbonden wereld uitmuntende service.

Inhoudsopgave

02 Inleiding

03 Persoonlijker

05 Slimmer

08 Sneller

10 Conclusie

Hoofdstuk 1

Persoonlijker

Je medewerkers zijn de motor van je organisatie en ze kunnen met iedere interactie het aantal goede klantervaringen vergroten. Ze hebben hiervoor echter wel een volledig beeld van de klant nodig en ze moeten persoonlijk met elke klant in verbinding kunnen komen, ongeacht het kanaal of contactpunt. Met de Smart Agent Console hebben je medewerkers alles binnen bereik om iedere klant probleemloos en persoonlijk van dienst te zijn.

Zodra een klant contact zoekt, geeft de Smart Agent Console alle benodigde klantgegevens weer, waaronder contact-, facturatie- en productgegevens en zelfs het sociale profiel. Je medewerker weet precies wie de klant is, kan de volledige casegeschiedenis bekijken en daardoor een zo persoonlijk mogelijke service bieden.

Klanten nemen steeds minder vaak telefonisch contact met je op als ze een probleem hebben; de Smart Agent Console geeft je de mogelijkheid om het door de klant gewenste kanaal te gebruiken, zoals e-mail, social media, chat etc.



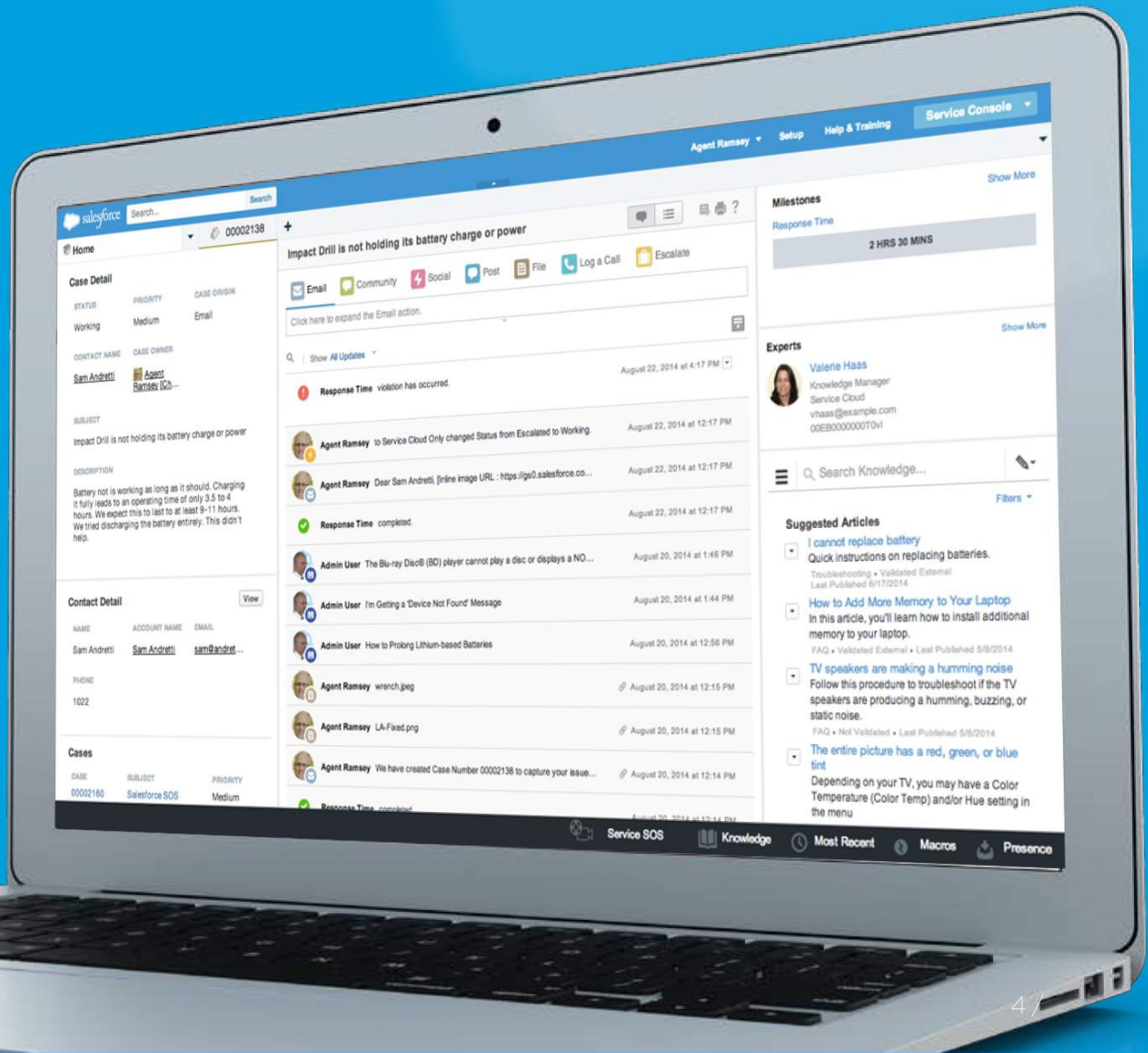
Je medewerkers zijn de motor van je organisatie.

Volgens Nielsen wil 33 procent van de gebruikers het liefst via sociale media en niet telefonisch met een organisatie in contact komen. Ongeacht hoe een social-minded klant contact met je zoekt, de service moet van hetzelfde niveau zijn. Met de Smart Agent Console kan dat allemaal.

Klanten vertrouwen steeds meer op digitale kanalen, maar ze verwachten wel dat het online contact net zo persoonlijk is als bij een telefonisch gesprek. Elk bedrijf dat klanten heeft, is een mensenbedrijf. Behandel klanten dan ook als mensen, en niet als case-nummers of anonieme klachten.

Bedrijven weten steeds meer over hun klanten, maar die kennis is nutteloos als die niet daadwerkelijk wordt gebruikt om de service beter en persoonlijker te maken. De Smart Agent Console geeft je medewerkers de mogelijkheid om sneller te beschikken over de

juiste gegevens, zodat klanten de persoonlijke en digitale service-ervaring krijgen die ze tegenwoordig verwachten.



Hoofdstuk 2

Slimmer

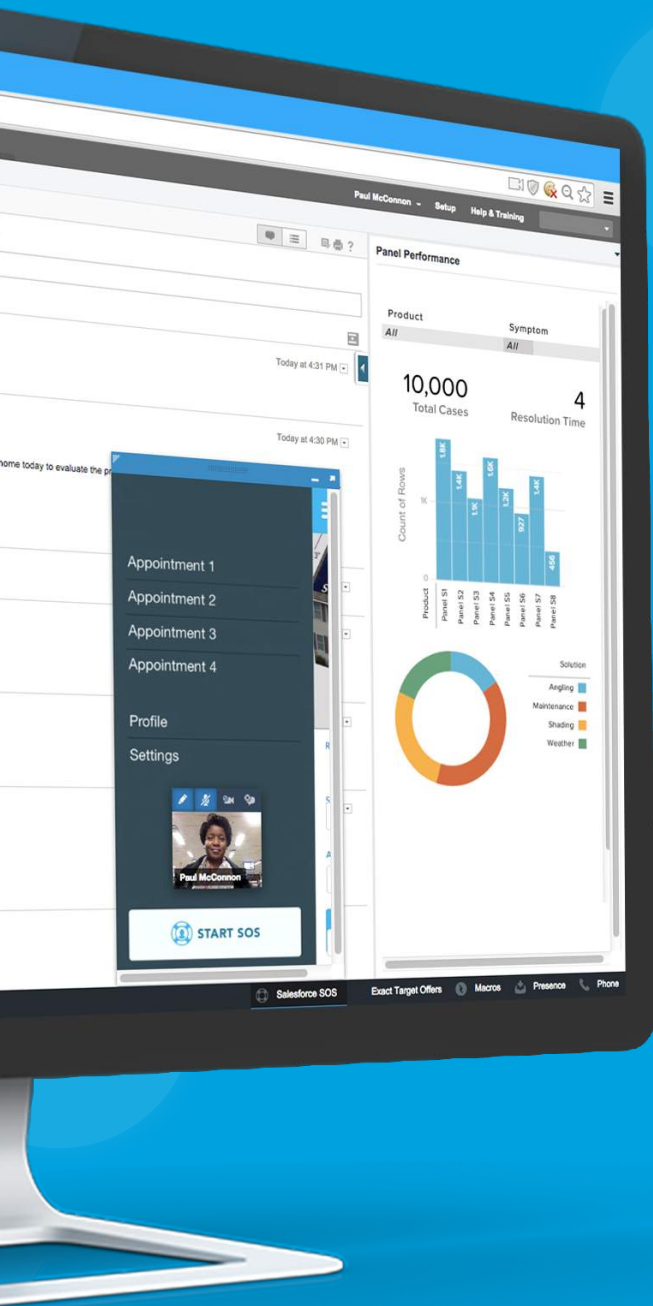
We hoeven je niet te vertellen dat een duurzame klantervaring het ultieme doel moet zijn van je service-processen, maar hoe bereik je dat doel? Volgens Help Scout stelt 78 procent van de klanten dat een goede klantervaring alleen mogelijk is met bekwame servicemedewerkers.

Je medewerkers hebben niet overal een antwoord op, de Smart Agent Console geeft hen echter de middelen om de meest relevante experts, bronnen en casegeschiedenis te vinden. Alle beschikbare informatie wordt verzameld om de klant een zo goed mogelijk antwoord te geven.

Om persoonlijke service aan te kunnen bieden kan de Smart Agent Console relevante klantgegevens voor een bepaalde case ophalen. Bovendien kunnen relevante content en veelgebruikte resources worden doorgestuurd naar medewerkers, waardoor zij beter geïnformeerd vragen van de klant kunnen beantwoorden. Voor cases die wat ingewikkelder zijn, verwijst de Smart Agent Console naar bepaalde experts. Zo vinden je medewerkers snel de juiste persoon en krijgt de klant sneller een antwoord.

A young woman with long dark hair and glasses is smiling while looking at a tablet computer. She is wearing a light blue button-down shirt. The background is a blurred office setting with teal and white elements.

78 procent van de klanten zegt dat een goede klantervaring alleen mogelijk is met bekwame servicemedewerkers.



Service Cloud attendeert medewerkers op vergelijkbare cases, zodat ze over dezelfde nuttige oplossingen kunnen beschikken als hun collega's. Zo besparen ze tijd en kunnen ze de klant het juiste antwoord bieden.

Werknemers kunnen hun werkdruk beter dan ooit verdelen dankzij de Smart Agent Console. Met de functie Presence worden de meest dringende cases automatisch doorgestuurd naar je medewerkers, die de gegevens vervolgens rechtstreeks in de feed kunnen openen.

In de Smart Agent Console zijn alle analyses te vinden die belangrijk zijn voor het bepalen van je serviceprocessen. Denk hierbij aan oplossingstijden voor gesprekken, gegevens over klantonderzoeken en alle andere gegevens die je medewerkers nodig hebben. Jouw data hoeft niet langer geheim te blijven, Service Cloud gebruikt de voordelen van analyses en zorgt dat iedere medewerker hiervan kan profiteren om de klant beter en slimmer dan ooit van dienst te zijn. Gegevens uit externe databases, informatie van leveranciers en alle andere gewenste gegevens kunnen worden gekoppeld en weergegeven in de console.

De Smart Agent Console verbindt je medewerkers rechtstreeks vanuit de centrale feed met elke bron die ze nodig hebben om slimme service te bieden, van knowledge base-artikelen en experts tot relevante gegevens en gerelateerde cases. Er worden automatisch oplossingen aangedragen voor bekende problemen, zodat je medewerkers slimmer en sneller worden. De Smart Agent Console stroomlijnt de enorme hoeveelheid gegevens die bij een servicecase horen, zo kunnen je medewerkers efficiënter werken en iedere klant een oplossing bieden.

Klant in de spotlight:

Quintessentially

Om te voldoen aan de wensen van hun leden biedt Quintessentially het hele jaar door 24 uur per dag op aanvraag luxe lifestylemogelijkheden en conciërgeservice. Dit kan bijvoorbeeld gaan om lastminuteleveringen van bloemen, reserveringen voor een diner of toegang tot exclusieve feestjes. Quintessentially zocht een oplossing die ervoor zorgt dat ze hun belofte houden en superieure service te leveren aan hun veeleisende klanten. Service Cloud hielp Quintessentially om dit te doen.

[Meer informatie over hun ervaringen met Salesforce >](#)

Salesforce is een rijke bron van kennis geworden voor ons bedrijf. Doordat wij onze leden beter begrijpen, kunnen we beter tegemoet komen aan hun wensen en hun verwachtingen overtreffen.

-Paul Drummond
Medeoprichter, Quintessentially

Hoofdstuk 3

Sneller

Je service kan nog zo slim en persoonlijk zijn, uiteindelijk is de klant pas echt tevreden als alles ook supersnel wordt afgehandeld. De verwachtingen van klanten over een snelle reactie zijn onverminderd hoog, zeker nu zij hun vragen steeds vaker via het internet stellen. Klanten verwachten dat je snel bent, of dat nu telefonisch, via de mail, een live chat of Twitter is. Volgens Social Media Today, verwacht 71 procent van de online chat-klanten dat zij binnen 5 minuten geholpen worden. Van de klanten die een e-mail sturen, verwacht 41 procent binnen 6 uur een reactie, maar het lukt slechts 36 procent van de bedrijven om dit daadwerkelijk binnen die tijd te doen (Help Scout).

Dit lijkt een probleem, maar het is eigenlijk een kans. De Smart Agent Console van Service Cloud is ontwikkeld voor productiviteit, zodat medewerkers met zo weinig mogelijk muisklikken cases kunnen oplossen. De overzichtelijke casefeed kan met één simpele muisklik worden samengevouwen om ruimte te besparen of worden uitgevouwen voor een volledig overzicht.

Cases worden vanaf alle mogelijke kanalen gefilterd naar de Smart Agent Console zodat



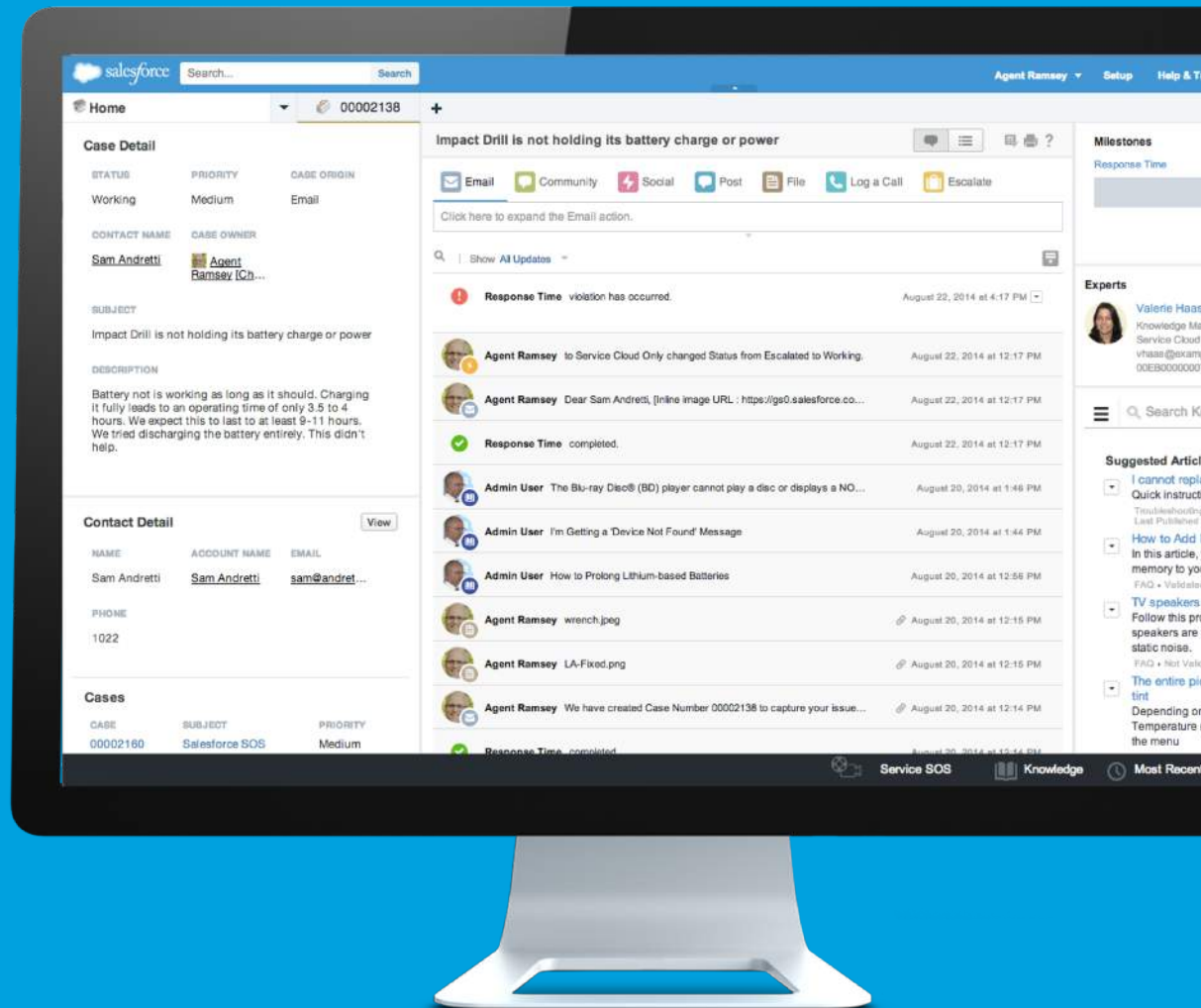
De Smart Agent Console is ontwikkeld voor productiviteit, zodat medewerkers met zo min mogelijk muisklikken cases kunnen oplossen.

medewerkers kunnen multitasken om cases vanaf één centrale locatie te verwerken via social media, telefoon, desktop of mobiele apps. Dankzij de Smart Agent Console is al het benodigde in de feed te vinden en behoren tijdrovende zoektochten in meerdere databases tot het verleden. Met de nieuwe, geavanceerde zoekopdracht kun je vanaf één locatie informatie uit de feed en gerelateerde knowledge base-records verzamelen.

Alle processen waarop jouw bedrijf draait zijn rechtstreeks bruikbaar vanuit de feed van de Smart Agent Console, waaronder het doorverwijzen van cases, het opstellen van werkorders en het regelen van de juiste technici voor een probleem. Bovendien kun je veldwaardes (zoals telefoonnummers) inline bewerken en rechtstreeks aanpassen. Er zijn diverse productiviteitstools, zoals hotkeys en macro's, om werknemers te helpen meer te doen met minder muisklikken.

De klant tevreden houden staat centraal en het is daarbij van groot belang om hun vragen snel te beantwoorden. Het maakt niet uit hoe vindingrijk je antwoord is, als het je teveel tijd kost om te reageren dan ben je de klant al bijna kwijt. Uit een rapport over impact van klantbeleving in 2010 blijkt dat 55 procent van de klanten het niet op tijd oplossen van een probleem als reden geeft om geen zaken meer te doen met een bedrijf.

Snelle service bestaat uit een productieve medewerker, superieure zoekfuncties en snelle oplossingen voor problemen. De Smart Agent Console beschikt over alle belangrijke functies om een snelle service voor je bedrijf mogelijk te maken.



A photograph of two women in an office environment. The woman on the right is wearing a headset and smiling while looking at a laptop. The woman on the left is leaning over her shoulder, also smiling. A semi-transparent purple box is overlaid on the left side of the image, containing white text.

Conclusie

Je product is zo goed als de kwaliteit van je klantenservice. Dankzij de Smart Agent Console wordt het mogelijk om iedere klant via elk apparaat en kanaal een ongekend hoog serviceniveau aan te bieden. Service Cloud verschaft de middelen om niet alleen te voldoen aan de verwachtingen van de klant, maar deze ook te overtreffen door altijd persoonlijke, slimme en snelle service te bieden.

SERVICEOPLOSSINGEN WAARMEE JE DE PRODUCTIVITEIT EEN BOOST GEEFT

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% Grotere klantenbinding

38% Minder tijd nodig voor het oplossen van cases

39% Hogere productiviteit van werknemers



De informatie in dit e-book is alleen bedoeld als informatie aan onze klanten en heeft geen ander doel dan informeren. Publicatie door Salesforce vormt geen aanbeveling. Salesforce geeft geen garantie voor de juistheid of volledigheid van de informatie, tekst, afbeeldingen, links of andere onderdelen van dit e-book. Salesforce geeft geen garantie dat er bepaalde resultaten zullen worden behaald als de adviezen uit het e-book worden opgevolgd. Het kan wenselijk zijn om advies te vragen aan een professional zoals een jurist, accountant, architect, consultant of een professionele technicus om specifiek advies te krijgen dat past bij je specifieke situatie.

© 2014 Salesforce.com. Alle rechten voorbehouden.

INFORMATIE DIE MISSCHIEN OOK INTERESSANT IS VOOR JOU:



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

[Downloaden >](#)



20 beproefde methoden op het gebied van klantenservice

[Downloaden >](#)



Console voor service Demo functies

[Downloaden >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM