

# De Executive Guide om de dialoog met je klant beter te kunnen voeren

Ontdek hoe je met een geïntegreerd service platform  
nog succesvoller kunt zijn.



## INLEIDING

Bedrijven die voorop lopen met hun klantenservice weten dat hun klanten gebruik maken van elk communicatiekanaal dat ze tot hun beschikking hebben, zoals sociale media en berichtenapps, om met vrienden en familie te communiceren. Alleen écht goede serviceverleners begrijpen hoe ze deze persoonlijke communicatiekanalen kunnen gebruiken om ook persoonlijke service te bieden, zodat je als bedrijf een langdurige relatie kan opbouwen met je klanten. Op die manier kunnen bedrijven die hun klantenservice op een hoger plan brengen, zich als marktleider onderscheiden. We hebben onderzocht hoe leidende bedrijven op het gebied van klantenservice, hun bedrijfsvoering inrichten en hun klanten via persoonlijke communicatiekanalen een directere, persoonlijkere, slimmere klantervaring bieden. Lees verder om meer te weten te komen over acht strategieën waarmee je de servicedialoog met je klanten succesvol kunt verbeteren.

## 1

## Ga via alle berichtenapps gesprekken aan met klanten.

Mensen sturen graag berichten per sms of Facebook Messenger omdat het zo'n gemakkelijk medium is. En je raadt het al: klanten willen ook graag op deze eenvoudige manier met bedrijven in contact komen. Dat betekent niet dat je één richting op informatie naar je klant stuurt.... zo werkt het niet. Want net zo als in de persoonlijke communicatie verwachten klanten dat ze binnen korte tijd een reactie krijgen. Een gesprek gaat twee kanten op en jouw serviceteam moet direct kunnen reageren met relevante inhoud. Zorg ervoor dat je servicemedewerkers via alle populaire berichtenapps het gesprek met de klant aan kunnen gaan. En dit is nog maar het begin. Want niet alleen moeten ze zo met klanten kunnen communiceren; ze moeten ook beschikken over alle informatie die nodig is om een goed en zinvol gesprek aan te gaan. Daarvoor hebben medewerkers toegang nodig tot verkoopgegevens, marketinggegevens, casegeschiedenis en andere informatie die van belang is voor het voeren van een betekenisvol gesprek. Als je met je klant communiceert via de berichtenapp die hij het prettigst vindt, zal hij de service nog meer waarderen.

*“Dankzij Salesforce kunnen we de service bieden die - net als fantastisch design - nooit zal gaan vervelen.”*

**John Edelman**

CEO

Design Within Reach



# 2 Verhoog de productiviteit van je bedrijf met slimme servicegegevens.

Als je alle servicegegevens koppelt, kan iedereen in je bedrijf slimmer werken. Net zoals servicemedewerkers gebruik kunnen maken van verkoopgegevens om betere gesprekken te voeren met klanten, kunnen andere afdelingen de servicegegevens gebruiken om hun eigen gesprekken met klanten te verbeteren. Als verkopers bijvoorbeeld weten wat de tevredenheidsscores zijn van klanten, of openstaande cases, weten ze wanneer en hoe ze contact met ze moeten leggen.

Als klantgesprekken zijn gebaseerd op slimme servicegegevens, zul je zien dat de klanttevredenheid een stuk groter wordt.



# 3

## Haal nog meer uit je beste klanten door middel van dashboards voor service én sales.

Niet alleen medewerkers hebben te weinig inzicht in je bedrijf... ook managers van service afdelingen hebben onvoldoende inzicht. Dat is een groot probleem als je de meest winstgevende klanten van dit jaar nóg meer wil verkopen. Managers kunnen geen duidelijk beeld krijgen van de behoeften van een klant tenzij ze gebruik maken van waardevolle data en inzichten uit het hele bedrijf. Om dit mogelijk te maken moeten je verkoop- en servicemanagers rapporten gaan delen. Rapporten waarin de verkoop-, service-, community- en productdata worden geanalyseerd. Op die manier kan worden bepaald welke klanten waarschijnlijk meer zullen afnemen en welke juist minder. Binnen één platform kun je meldingen aanmaken en rapportages automatiseren (op basis van het geïdentificeerde servicegedrag van de klant) om zo waardevolle klanten te vinden en nieuwe verkoopkansen te identificeren. Als je bijvoorbeeld een mogelijkheid ziet aanvullende producten of diensten te verkopen aan een waardevolle klant waar nog drie servicecases open staan, kan de leiding de klant markeren en het beste team inzetten.

De kans dat de best presterende serviceteams beschikken over aangepaste dashboards met KPI's en prestatiecijfers van het gehele bedrijf, is 3,9x groter dan bij andere teams.

Bron: [Salesforce State of Service Report](#)

## 4

## Werk samen met andere teams om alle vragen van klanten te kunnen beantwoorden.

De ervaring die de klant heeft met je bedrijf bestaat uit veel contactmomenten en die verlopen niet altijd zoals het hoort. Dat kan frustrerend zijn, maar dat hoeft niet. Om een optimale klantervaring te creëren moet je ervoor zorgen dat iedereen in het bedrijf gebruik maakt van één intern platform waarin iedereen real-time gegevens kan uitwisselen en kan chatten over accounts, verkoopkansen en klantgegevens. Het doel is, dat wanneer een klant een bericht stuurt, je serviceteam toegang heeft tot iedereen binnen het bedrijf en alle klantdossiers om op een goede manier te reageren. Dankzij al deze informatie en directe communicatie kan je bedrijf proactief zijn, het verkoopteam op de hoogte brengen van een potentiële nieuwe lead, IT informeren over een bug of contact opnemen met operations over de logistiek. Problemen van klanten kunnen zo sneller worden opgelost.

*“Dankzij Salesforce staan onze werknemers en de meer dan 1 miljard mensen die we elke dag helpen met elkaar in contact.”*

**Larry Jones**  
CIO  
Johnson & Johnson

## 5

## Personaliseer je klantenservice met mobiele apps en communities.

Als klanten hulp nodig hebben, zoeken ze contact via Facebook of Twitter, sturen ze een tekstbericht of gebruiken ze klantcommunities. Ze verwachten dat het bedrijf direct reageert en hun vraag beantwoordt, ongeacht via welk kanaal hun vraag binnenkomt. Daarom is het van groot belang je klantenservice zo persoonlijk mogelijk te maken met mobiele apps en communities. Op die manier kunnen klanten met een vraag, of een openstaand probleem, toegang krijgen tot informatiebronnen zoals live chat, videogesprekken, klantcommunities voor kennisartikelen en/of selfservice portals. Zo ontvangen ze direct de ondersteuning die ze nodig hebben. Deze klantinteracties worden opgeslagen in Salesforce zodat de klant ook volledig inzicht heeft in zijn of haar case en op de hoogte blijft van de status.



56%

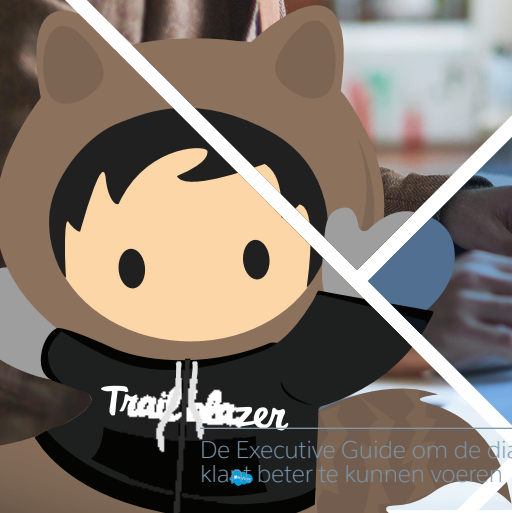
van de ondervraagde servicemanagers geeft aan al service, support of beide via een mobiele app aan te bieden of van plan te zijn dit binnen twee jaar te doen.

Bron: Salesforce heeft een enquête uitgevoerd onder 1900 serviceleiders voor het [State of Service-rapport](#)

## 6

## Bied klanten de mogelijkheid zichzelf te helpen.

Met de grote hoeveelheid online informatie die beschikbaar is vinden veel klanten het fijn om zelf hun probleem op te lossen. Volgens [Forrester](#) wil 72% van de klanten liever via een selfservice portal problemen oplossen dan de telefoon pakken of een e-mail sturen naar een klantenservice. Overweeg om communities in te richten waar klanten met elkaar in contact kunnen komen of waar ze naar kennisartikelen worden verwezen. Je kunt er voor zorgen dat deze cases automatisch worden gelogd vanuit de community zodat, als klanten hun probleem escaleren naar een servicemedewerker, deze meteen beschikt over alle gegevens die nodig zijn om het probleem snel op te lossen.





# 7 Combineer alle klantgegevens om de betrokkenheid te vergroten.

Veel serviceteams hebben hun klantdata opgeslagen op niet verbonden legacy-systemen, waardoor het langer duurt en arbeidsintensiever is om problemen van klanten op te lossen. Als je ervoor kiest om alle externe gegevensbronnen aan elkaar te koppelen, krijg je inzicht in álle klantgegevens, waaronder de voorraad, de bestellingen, het productgebruik en de servicegeschiedenis. Op die manier kunnen servicemedewerkers de relevante informatie op het juiste tijdstip ophalen uit één overzichtelijke service console. Met deze eenvoudige toegang tot klantgegevens en het klantprofiel kunnen medewerkers proactiever te werk gaan. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld zien wat heel belangrijke klanten zijn en de voorraad controleren en checken of producten zijn vertraagd. Ze kunnen klanten dan proactief hierover informeren en mogelijk een oplossing aanbieden; zo bied je je klant eerste klas service en bouw je aan een relatie gebaseerd op vertrouwen.



*“Dankzij Salesforce blijven we verbonden met klanten en kunnen we realtime samenwerken met collega’s.”*

**Mark Moseley**  
VP of IT  
Rosetta Stone

## 8

## Verhoog je omzet en service met een geïntegreerd klantproces.

Ontwikkel een eenduidige workflow zodat al je teams, inclusief de financiële-, IT-, marketing- en operations-afdelingen, bij elk klantcontact betere service kunnen verlenen. Je bent effectiever als je apps voor werknemers en geautomatiseerde workflow inzet die zijn afgestemd op de specifieke servicebehoeften. Ook je eigen werknemers kun je dan deze service bieden als je eenzelfde proces ontwikkelt voor interne cases/tickets. Als servicemedewerkers hulp nodig hebben, kunnen ze rechtstreeks in de console een intern ticket registreren en hulp vragen van de product-, IT-, marketing-of financiële afdeling. Zo kan een servicemedewerker die in contact staat met ondersteuningsteams, sneller reageren op de behoefte van de klant.

*“We gebruiken Salesforce om op een geheel nieuwe manier in contact te blijven met onze leden.”*

**David Priemer**

Voorzitter  
Inspirato

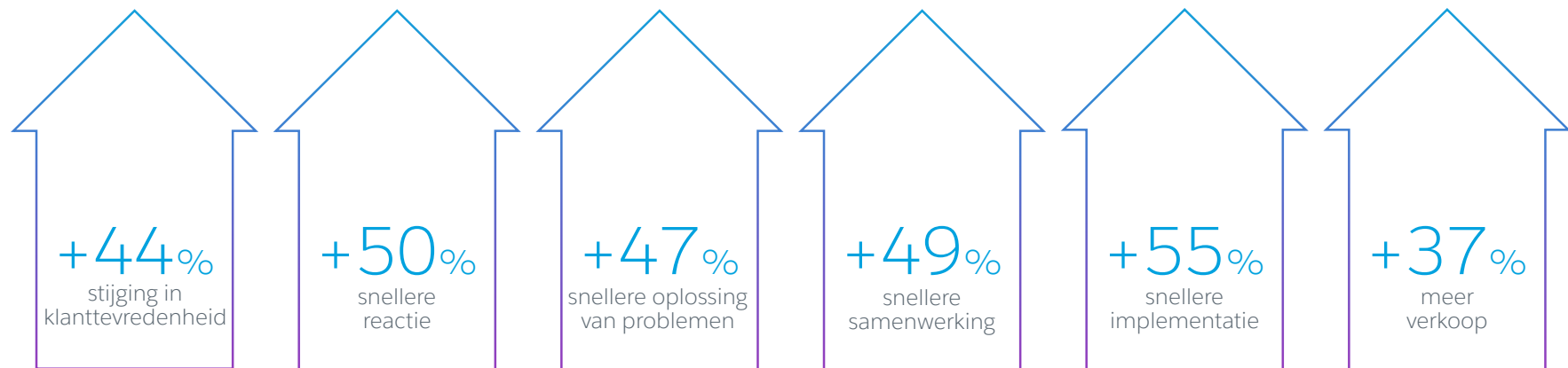


## Het is tijd om aan de slag te gaan.

De bovenstaande acht strategieën zijn gebaseerd op feedback van bedrijven die het best presenteren. Bedrijven die de lat ten aanzien van klantbetrokkenheid echt hoog leggen. Deze nieuwe vorm van klantgesprekken vraagt dus om meer betrokkenheid bij al die klanten. Om je team in staat te stellen te voldoen aan de huidige, hoge eisen van de klant moeten ze beschikken over een geïntegreerd platform. Salesforce for Service leent zich hier uitstekend voor. Je kunt je klanten beter betrekken, medewerkers extra mogelijkheden bieden, je service koppelen aan een volledig CRM en sneller wijzigingen doorvoeren. Zo komt je bedrijf op een geheel nieuwe manier in contact met je klanten.

Op een geheel  
nieuwe manier in  
contact komen  
met je klanten

Klanten die **Salesforce for Service** gebruiken, behalen fantastische resultaten:



Bron: Salesforce Voice of the Customer Survey 2015

Voor meer informatie over Salesforce for Service neem je contact met ons op.



salesforce

## THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS IoT



De informatie in dit e-book is alleen bedoeld als informatie voor onze klanten en heeft alleen informeren tot doel. Publicatie door salesforce.com vormt geen aanbeveling. Salesforce.com biedt geen garantie voor de juistheid of volledigheid van informatie, tekst, afbeeldingen, koppelingen of andere zaken in dit e-book. Salesforce.com geeft geen garantie dat je bepaalde resultaten zult behalen als je de adviezen uit het e-book opvolgt. Het kan raadzaam zijn om een professional zoals een advocaat, accountant, architect, adviseur of technicus in te schakelen voor advies dat is afgestemd op jouw situatie.

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