

---

prodware<sup>®</sup>

Webinar " Always on service "

15 april 2021

Jeroen Paters  
Erik van Loon



# Agenda

- 01 Introductie
- 02 Trends & Uitdagingen in Service
- 03 Van Customer service naar Customer Success en Customer Experience
- 04 ROI voorbeelden
- 05 Samenvatting en vragen



POWER OF



**Jeroen Paters**  
Customer Experience Solution Specialist  
Prodware Group  
Jeroen.Paters@prodware.nl



**Erik van Loon**  
Solution Sales  
Prodware Group  
Erik.vanloon@prodware.nl

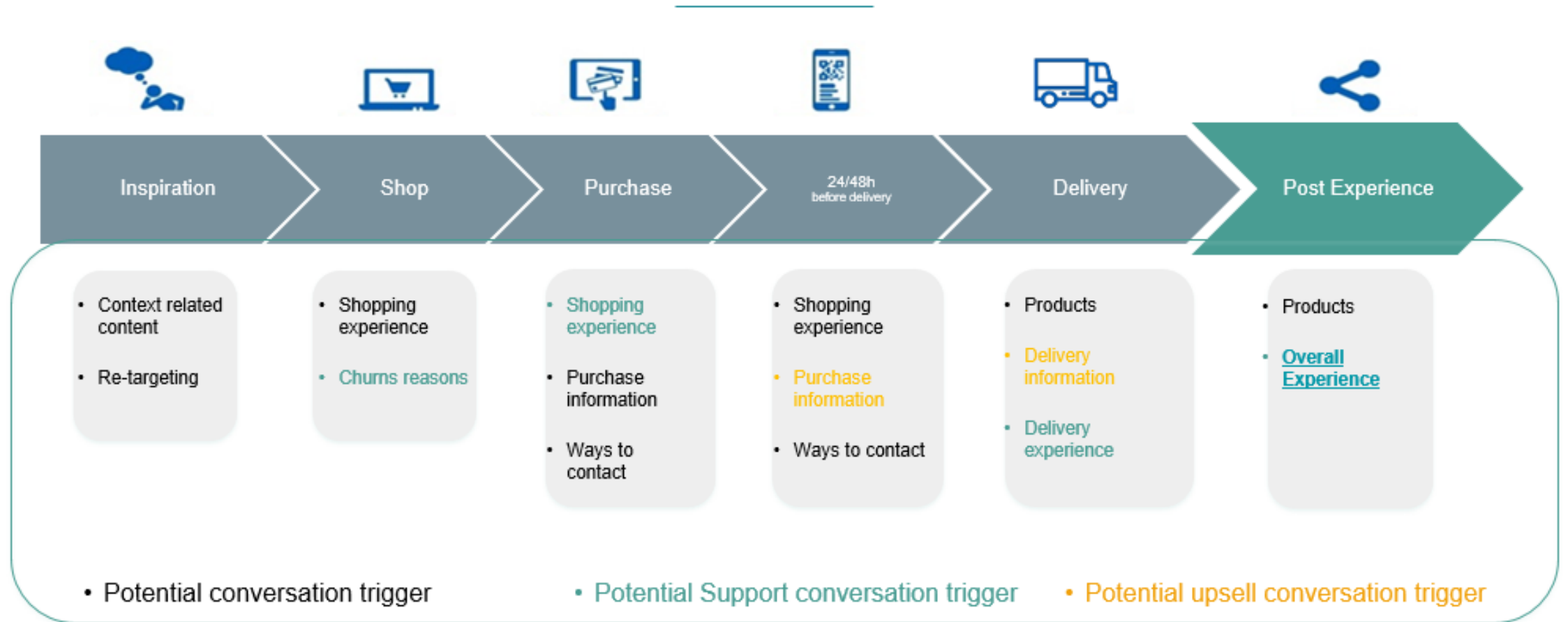
Your partners in crime



# Trends & Uitdagingen in Service



# Customer journey



Reducing Operational Costs



## Herkenbaar?






Beste klant, Onze monteur komt maandag, 19-04-2021 tussen 09.00 uur - 12.00 uur bij u op bezoek. Een eventueel openstaand bedrag kunt u in uw orderstatus vooraf per iDeal voldoen of aan de monteur uitsluitend per PIN. Hartelijke groet,





## Trends in Service markt.

		
60% van de klanten stapt op na een slechte ervaring.	Bij 84% van de organisaties die Customer Service heeft geïmplementeerd, stijgt de omzet.	96% van Business faalt in 10 jaar door ontbreken van Service.
67% blijft aan boord na een proactieve service ervaring	96% van de klantorganisaties zegt dat Customer Service essentieel is voor hun Merk	
77% van de klanten deelt een positieve service ervaring in zijn / haar netwerk.		



## Uitdagingen in Service markt.

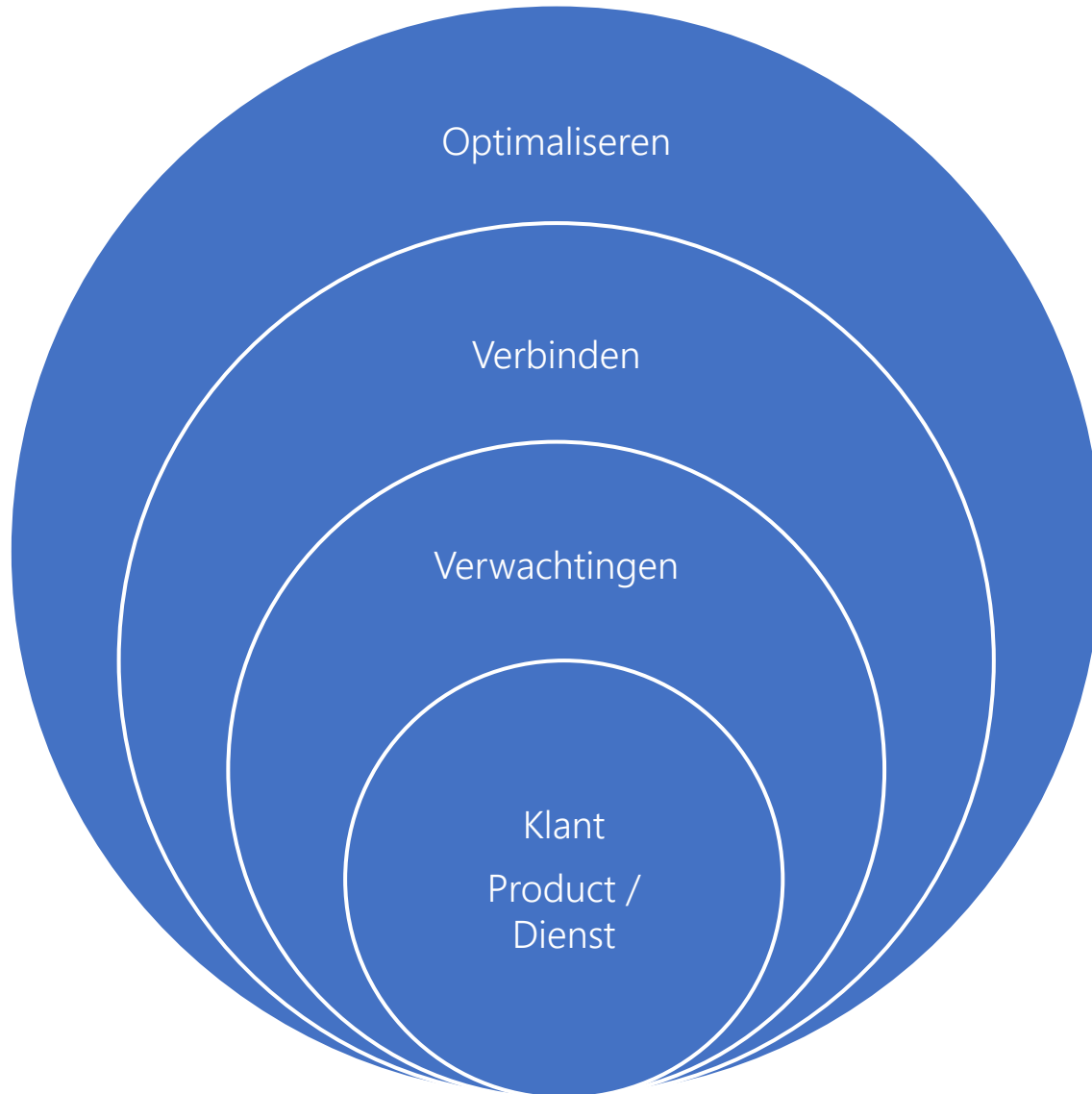
- › Always On;
- › Slechte ervaring >> einde samenwerking;
- › Service is belangrijk;
  - › Cash Cow Organisaties
  - › Geen verschil Diensten / Producten.







# Service Groeimodel



Rand voorwaardelijk: Beeld  
a) Wie / Welke klant?  
b) Wat / Welk product of dienst?

1) Verwachtingen  
Beleving / Contactmoment  
a) Klachten  
b) Onderhoud  
c) Innovatie  
d) Aftersales / Survey

2) Verbinden: Begrepen worden;  
Kennismanagement

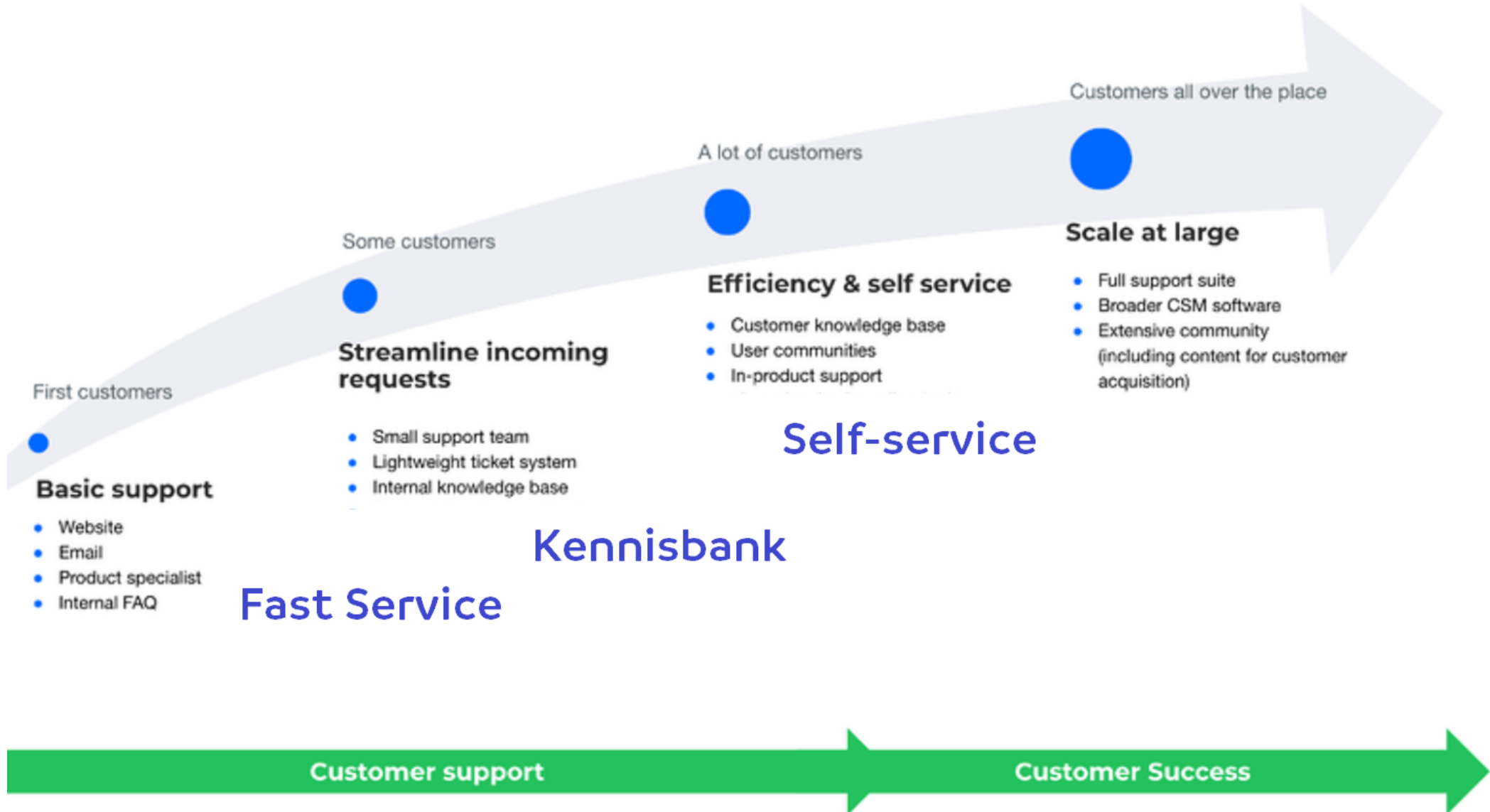
3) Optimaliseren  
a) Zelf doen >> faciliteren  
b) 8-5 naar 24/7 >> Always On



# Van Customer service naar Customer Success en Customer Experience (CX)



# Customer Success maturity model





# Fast Service Jumpstart



# Starten met de basis van Customer Service



Account/Contacts and  
Cases  
Optimized Form  
Business Process



Email Queues  
Service Email Inbox  
Email Integration



Agent Queues  
CS Tiers/Teams



AutoCreation  
AutoResponse



3 Authorization roles



Agent DashBoard  
Supervisor Dashboard



# Customer Service process





# Knowledgebase



## Voordelen van een kennisbank

# Benefits of a Knowledge Base to Your Company



Better Productivity



Better Customer Retention



Useful insights



Better Search Engine Optimization



Less stress for the customer support team





# Selfservice



# The need for self service portals

## DYNAMICS PORTAL & SELF SERVICE

### THE NEED FOR SELF SERVICE PORTALS

*An overview of how Self Service Portals Drive Customer Experience and Engagement*

#### KEY NUMBERS

**83%**

Customers go to a company's website to look for information

**51%**

Customers prefer self-service as opposed to speaking with an agent

**56%**

Customers go to a competitor's because of bad website experiences

#### CUSTOMER BEHAVIOR



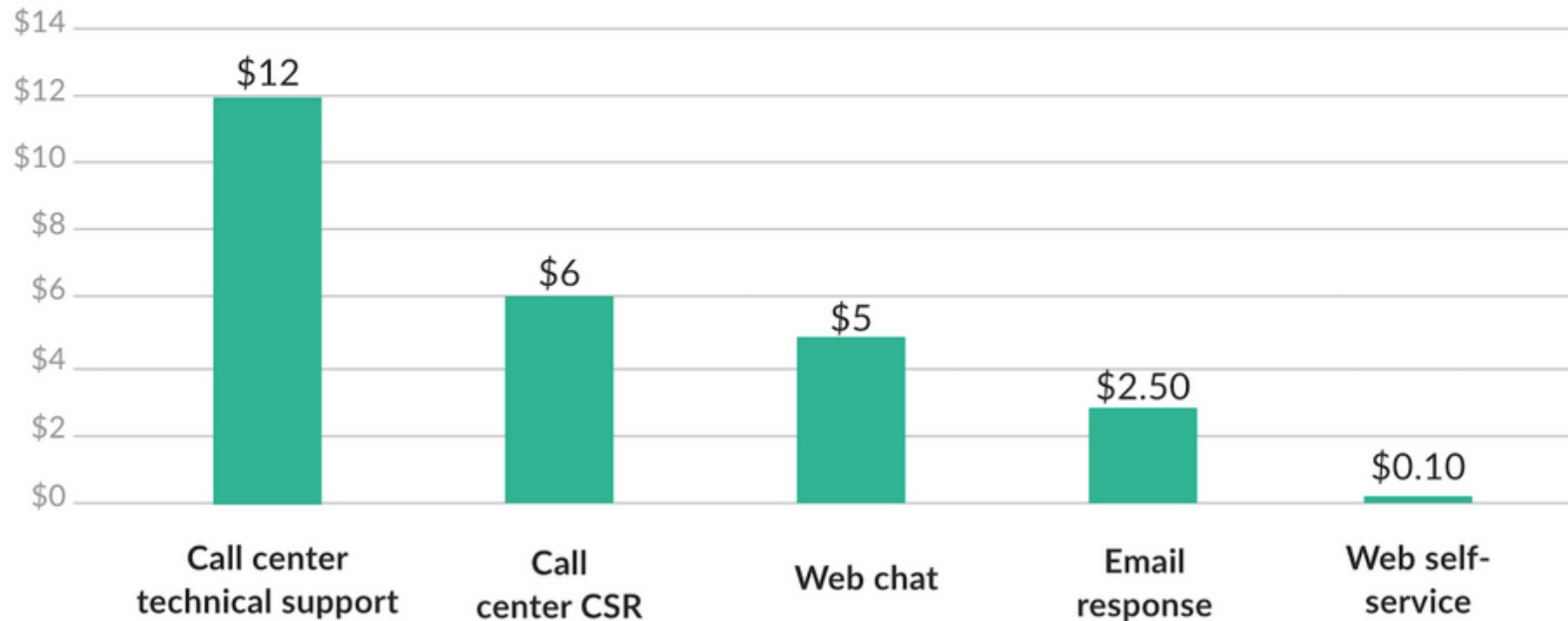
Did you know?  
67% of customers mention bad experiences as a reason for churn

**Only 1 out of 26 unhappy customers complain**



## Kosten per support call

### APPROX. COST PER CONTACT (\$ USD)





## Business Case????

Suggest:

Productivity growth 20%                      5 - 10%.

Service Organization                              FTE.

1800 h / 50,- Euro.

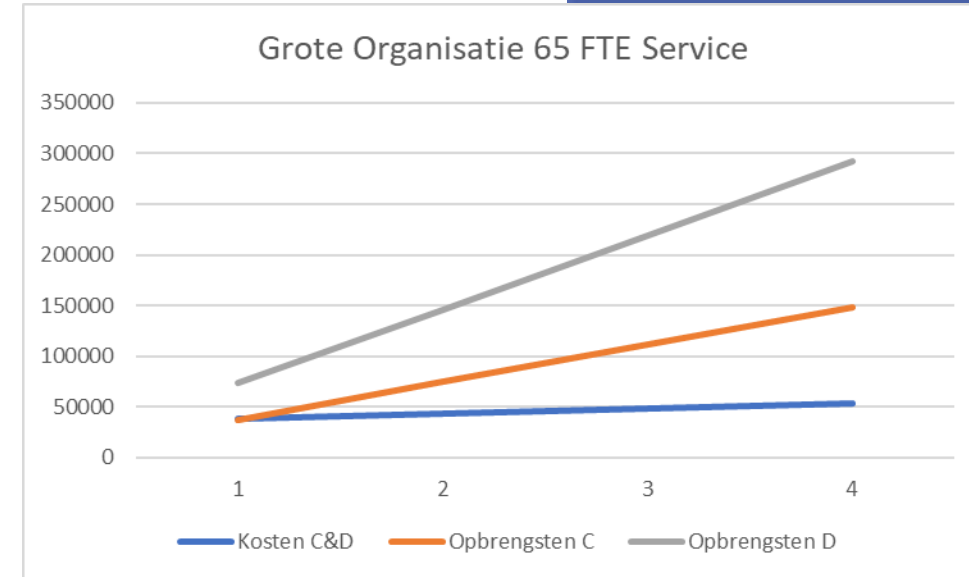
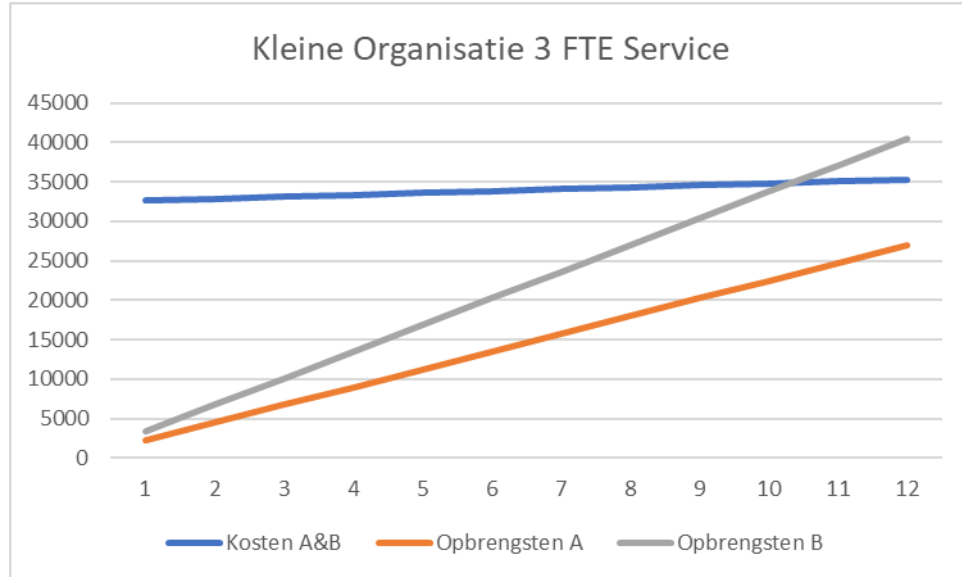
Microsoft CS Jumpstart

Internal cost 15 days                              Euro.

External cost 15 days                              Euro.

Licenses    80,- Euro.





Scenario A & C growth 5%  
Scenario B & D growth 10%



# Samenvatting

- 01 Service is a “potential Cash Cow” for organisations
- 02 Grow Model: start with the base!
- 03 Case Management / Knowledge Management / Self Service Portals
- 04 Small step for us, can be a big step in Customer Engagement
- 05 Low barrier to entry



Vragen?