

Hoe zorg je dat je écht binnenkomt bij je klant?

Hoe?

Ramon de Vries · Journey Lead | VodafoneZiggo

Jeroen Kok · Business Development | Mobile Water



Berichten die écht aan moeten komen.

**Morgen komt
de monteur**

**We probeerden
je te bellen**

**Werkt je wifi
inmiddels goed?**



Afgeleverd $\neq$ Aangekomen



Gesproken $\neq$ Opgelost

DE OPLOSSING:

✓ LAAGDREMPELIG INCHECKEN

Een **groen vinkje** zegt **niets** over wat daarna gebeurt.

DE OPLOSSING:

✓ LAAGDREMPELIG INCHECKEN → DIRECTE PUSH NAAR MOBIEL

RCS Rich business messaging (SMS3.0+)

Zonder nieuwe app. Wel direct actie.



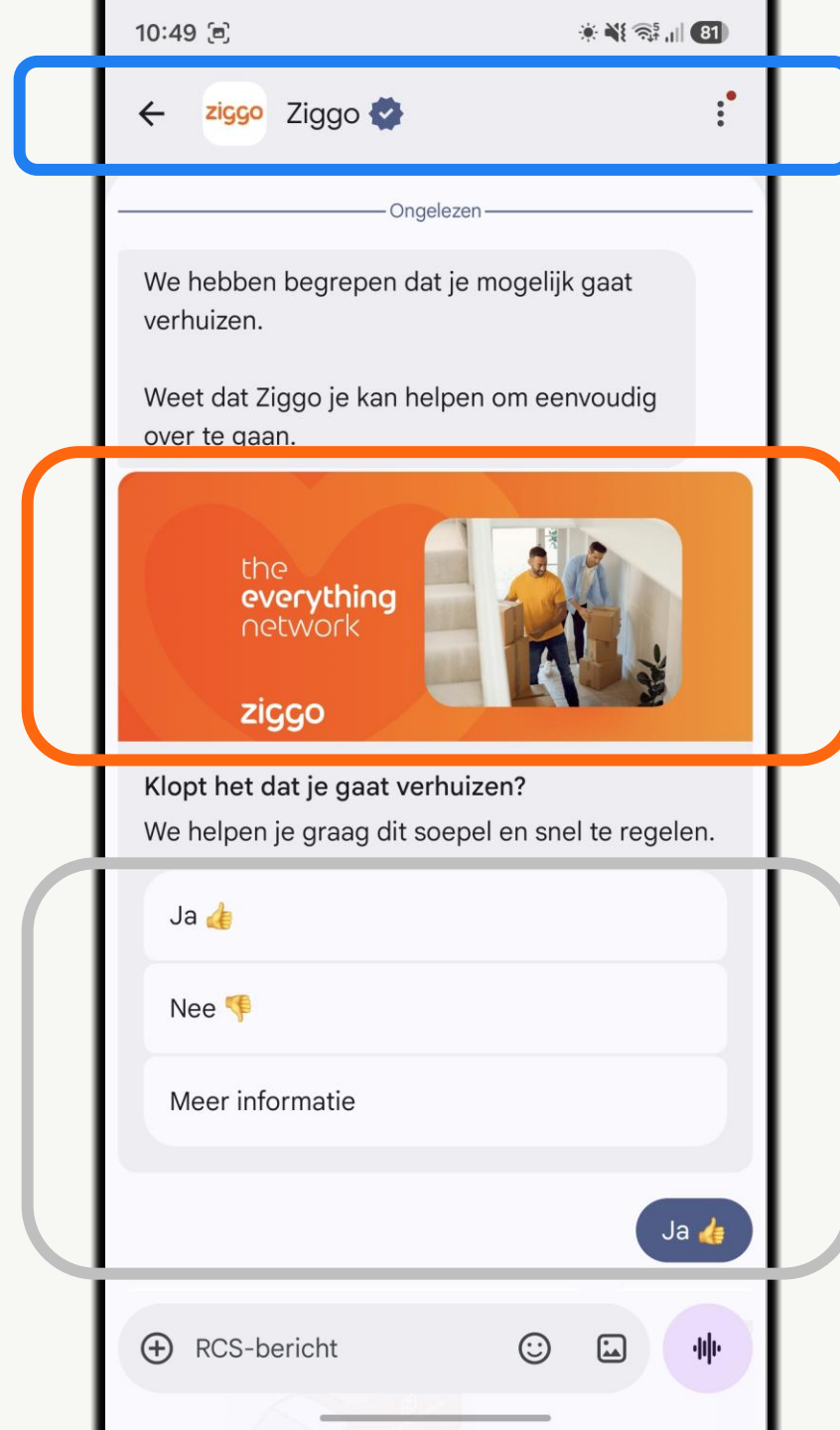
Herkenbaar & gevalideerd
afzenderprofiel



Branded afbeeldingen,
video en GIFjes



Meetbare interactieve
mogelijkheden



WAAR ZIT DE FRICTIE BIJ ZIGGO?

Drie situaties waarop de klantreis nog niet klaar is



Voorkomen

Iets dreigt mis te gaan



Herstellen

Nieuw probleem of niet opgelost



Activeren

De klant moet verder

CASE 1 • MONTEURSAFSPRAAK

Op het meest relevante moment met de klant in contact komen.
Zekerheid krijgen.

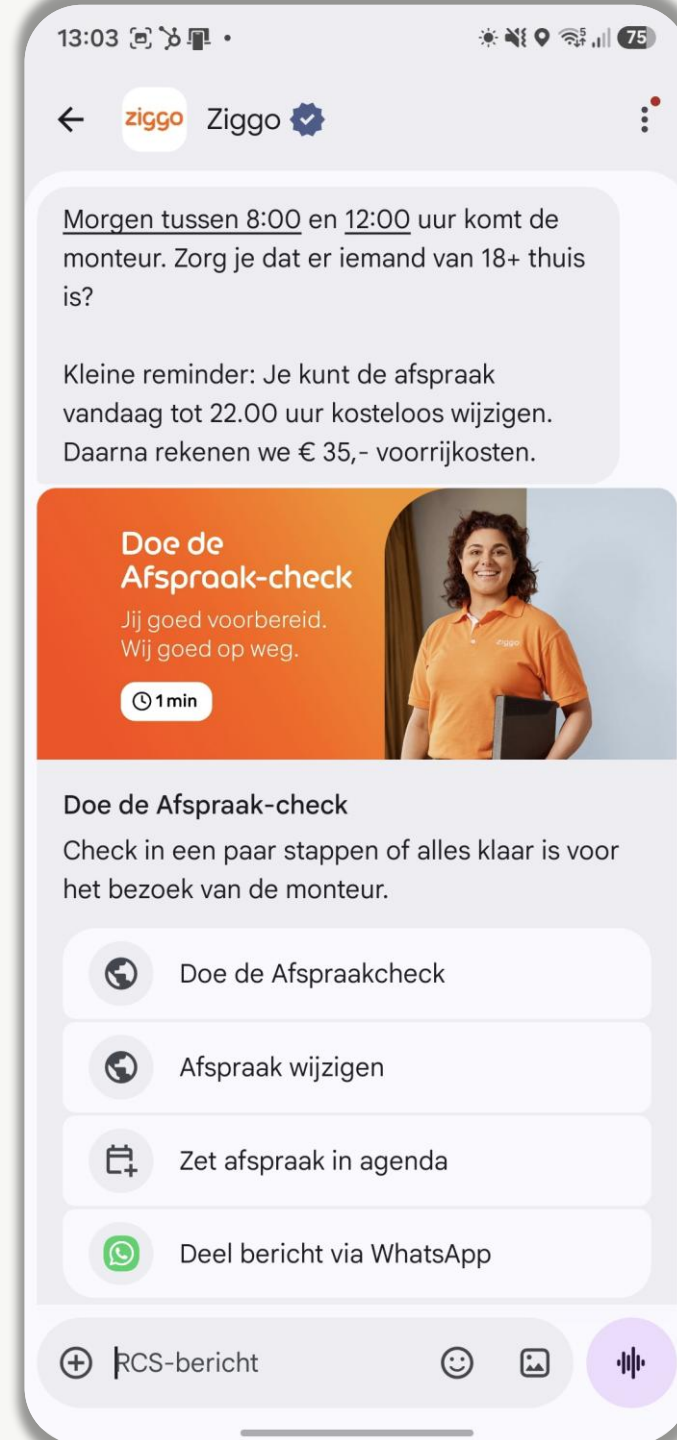
Morgen komt de monteur

Wat moet er nú gebeuren?

Herinneren, bevestigen, wijzigen of overbodig maken.
Geen passieve reminder, maar een afspraak die de klant kan delen en af kan stemmen.

Operationeel effect

Minder dichte deuren, minder onnodige bezoeken en minder herplanning. Extra service.



17:30

08:00

09:30

Gesprek klaar ✓ Probleem opgelost?

Wat moet er nú gebeuren?

Een snelle check-in – direct na het gesprek of na 24 uur: werkt alles weer goed, of is er nog hulp nodig?

Vangnet en NBA ipv van enquête

Verborgen ontevredenheid en herhaalcontact worden eerder zichtbaar. Of tips en Next Best Activity.



CASE 3 · SNELLE START

Alles geleverd. Toch begint de klant niet.

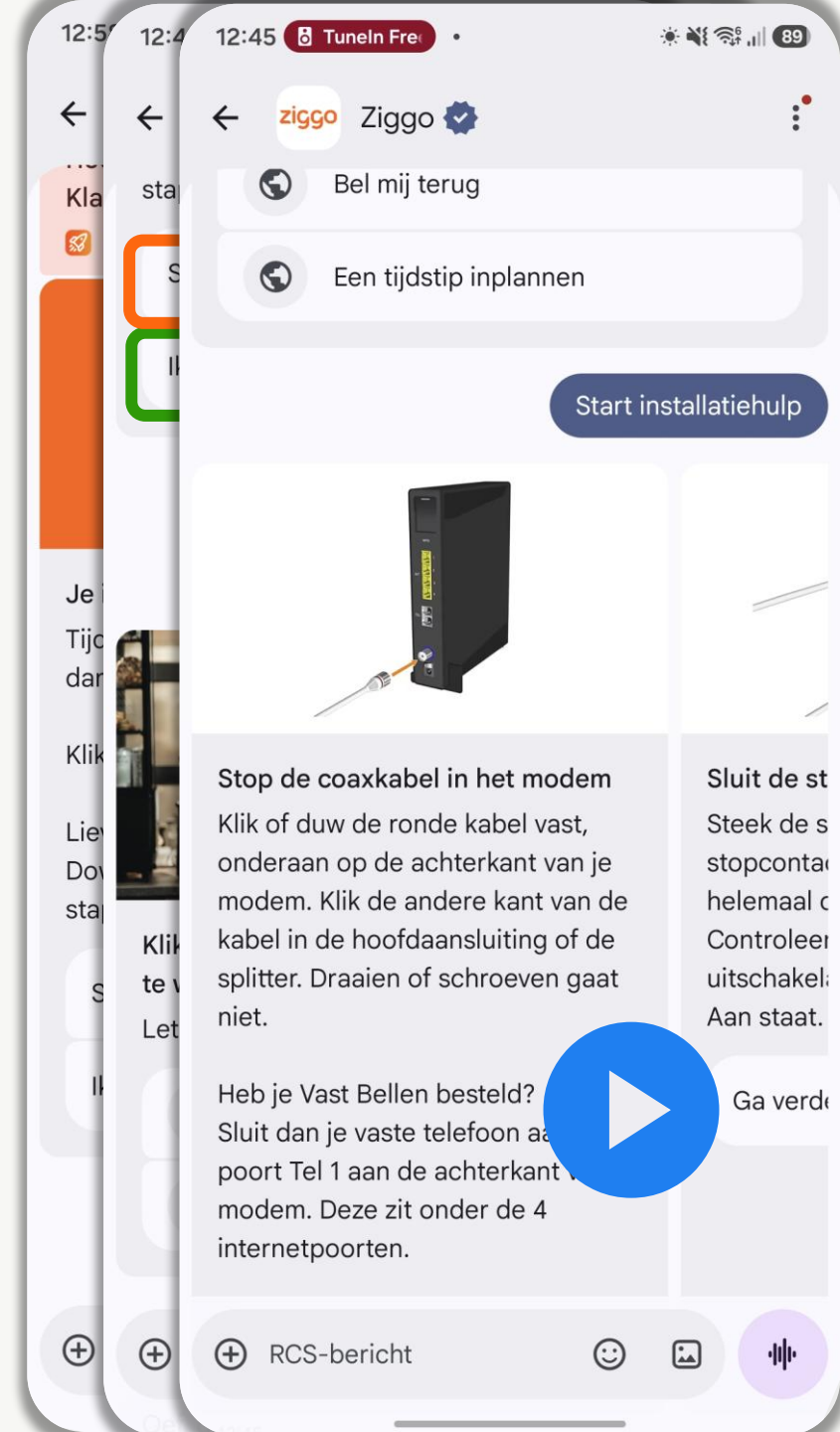
Wat moet er nú gebeuren?

Proactief helpen vóór iemand vastloopt



Friendly nudge

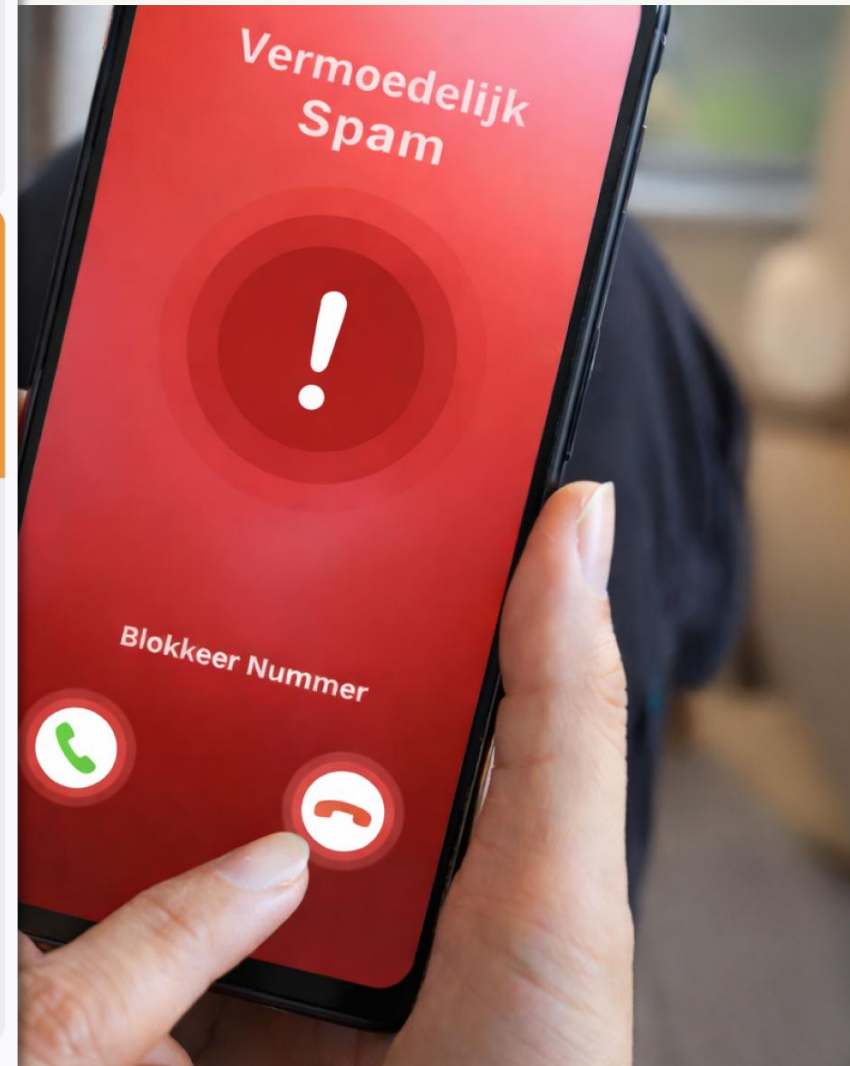
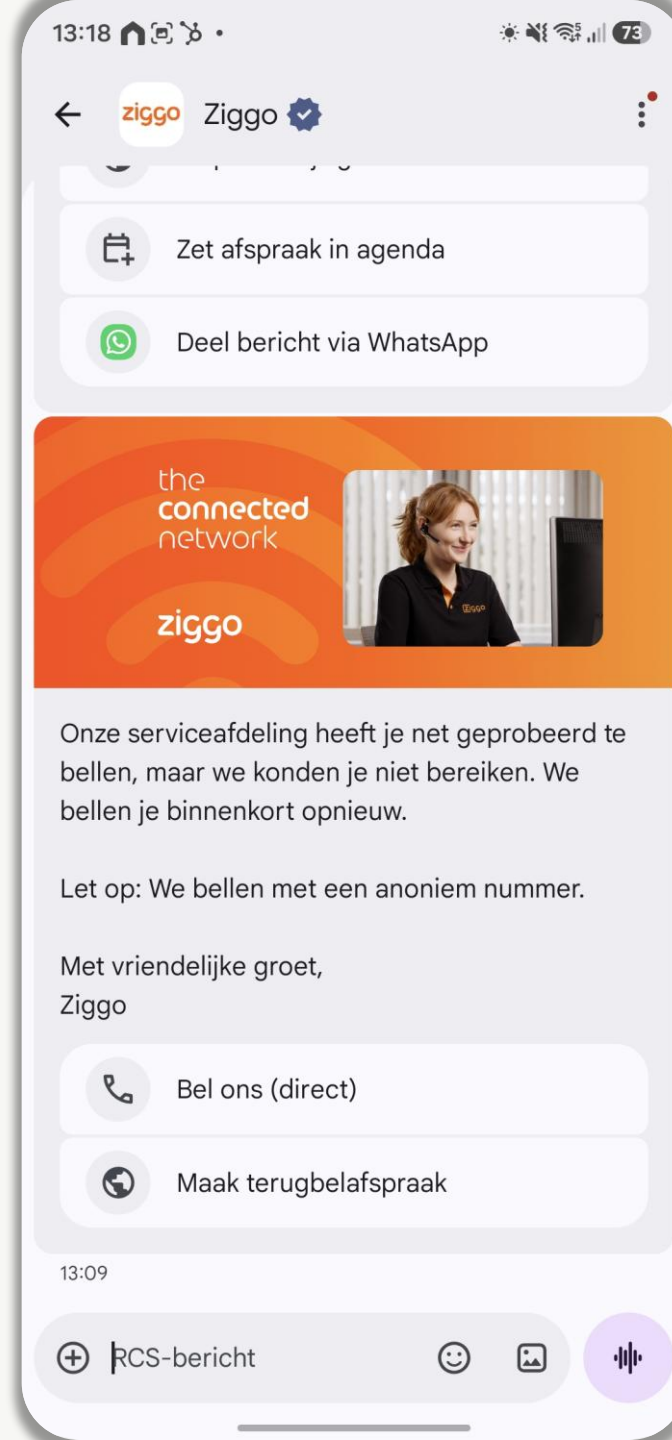
Als het pakket is bezorgd maar installatie nog niet is gestart, stuur je hulp precies op het juiste moment.



Gemiste oproep 088 ... En nu?

Wat moet er nú gebeuren?

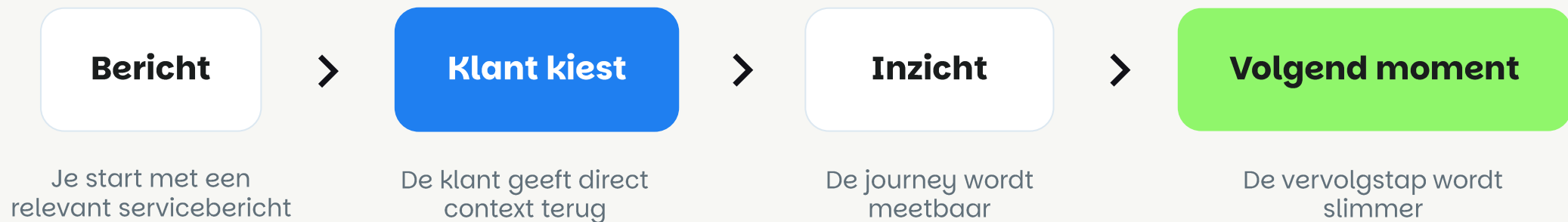
Communiceren – en de klant controle geven.



**Direct verbonden en geholpen door
het juiste team.**

Van zenden naar luisteren

Bereiken · luisteren · activeren · leren



Iedere reactie maakt de journey meetbaar

Met **RCS** 

NU ZELF ERVAREN

Scan. Vul je nummer in. Ervaar RCS.



DRIE DINGEN OM MORGEN MEE TE BEGINNEN

- 01 Scan de QR-code**
- 02 Vul je mobiele nummer in**
- 03 Ontvang direct een RCS-bericht**
- 04 Doorloop zelf een interactieve journey**

Na de demo ontvang je ook

De slides, praktische achtergrondinformatie en een eenvoudige uitleg om klein met RCS te beginnen.

DRIE DINGEN OM MORGEN MEE TE BEGINNEN

Begin bij één klantmoment.

01 Begin bij frictie

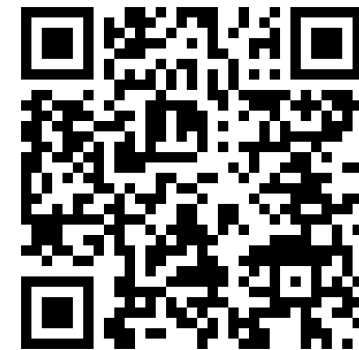
Eén belangrijk klantmoment dat regelmatig misgaat – of waar je onvoldoende zekerheid hebt dat het goed overkomt.

02 Maak de volgende stap eenvoudig

Stuur een direct servicebericht en laat de klant eenvoudig interacteren in de berichten-app.

03 Gebruik de reacties om te leren

Maak communicatie onderdeel van de customer journey.



Meer informatie

www.mobilewater.nl/rsc

Jeroen.kok@mobilewater.nl