

Hoe Vattenfall de grenzen van telefonisch contact verlegt



Donderdag 3 oktober 2024

Een nieuwe
laadpaal?

Easy-peasy.



Hoe Vattenfall telefonisch klantcontact een boost geeft



Bas Verstraten



Cas Rammeloo



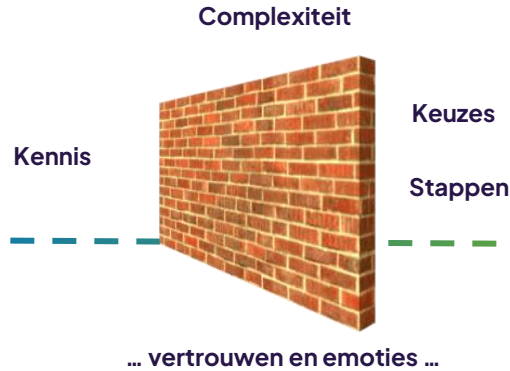
Jeroen Kok



Herkennen jullie dit?



Agent



Client

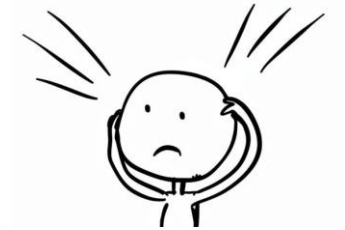
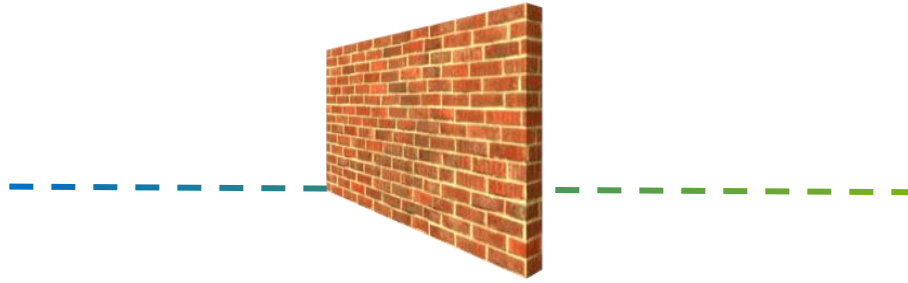
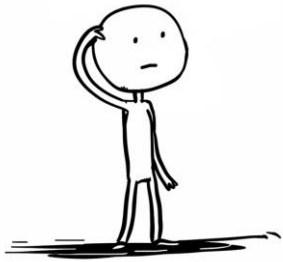
Dit heeft grote impact

Misverstanden

Inefficiencies

Frustraties

Dit gebeurde ook bij Vattenfall



Adviesgesprek nieuwe laadpaal

- Meerdere gesprekken nodig
- Niet kloppende offertes
- Annuleringen & frustraties

**Wat als we van elk gesprek
een goed gesprek kunnen maken?**

Adviesgesprek nieuwe laadpaal



Jeroen

Klant gesprek op basis van de scripts van Vattenfall met gebruik van Liveshare

Live demonstratie



Cas

Tijdens de demonstratie zullen we de Agent UI live demonstreren & toepassen tijdens een gesprek met de klant.

- 1) Het begint met een normaal telefoon gesprek over een nieuwe laadpaal
- 2) Zodra de klant behoefte heeft aan extra informatie wordt de Liveshare gestart
- 3) Dan ontvangt de klant direct een push bericht – en kan direct meekijken.

Share

Welcome Sequence Copy-paste Input Website

Page is being shared

Sequence

Shows a sequence of images to explain something.

Select item Control slides



1



Jeroen

Klant gesprek op basis van de scripts van Vattenfall met gebruik van Liveshare

2



3



Cas

Wat hebben we nu zojuist gezien?



4 belangrijke
beslissingen

hoge mate van zekerheid

in <8 minuten



De resultaten en ervaringen

Zekerheid

Tijdwinst

Minder overhead



Conversie

Tevredenheid



... dit is nog maar het begin...

veel situaties waar **snel informatie delen** kan helpen



Share

Welcome

Sequence

Copy-paste

Input

Website

Page is being shared

Sequence

Shows a sequence of images to explain something.

Select Item

Control slides

2 WATTENFALL

Welkom bij Vattenfall

Ik help je graag.

3 Kijk voor goede keuze:

- Het laadvermogen van je auto**
 - 110pk tot 113 kW AC
- De lader in je auto.**
 - Minimaal een 3-fase lader
 - Soms een 3-fase lader
- Gevenste paal en laadvermogen**
 - Het maximale vermogen bepaalt hoe snel een auto oprijdt
 - Compact of MaxiCharger
- Locatie + aansluiting meterkast**
 - 1-fase aansluiting
 - vaak bij huizen met oude meterkast
 - voldoende voor auto's met een laadvermogen van 3,7 tot 7,4 kW
 - 3-fase aansluiting
 - geschikt voor zwaardere met een vermogen van 11 kW tot 22 kW

4 Welke laadpaal?

Autel Compact	Autel MaxiCharger
<ul style="list-style-type: none">• Modern compact design• Hoge snelheid tot 22kW	<ul style="list-style-type: none">• Stijf met touchscreen• Snel laden tot 22kW
€ 599,- exclusief installatie	€ 749,- exclusief installatie

5 Locatie & meterkast

- Locatie van de paal**
 - installatie, kabel en graafwerkzaamheden
 - op muur of paal (+€250)
 - optioneel vaste laadkabel
- Status van de meterkast**
 - 1-fase of 3-fase
 - 3-fasen 16A of 32A

6

- Aute
 - €
 - ex
- Mont
 - o
- Insta
 - A:
 - B:
 - C:
 - D:
- Mete
 - in

Show session info

Live

Locatie & meterkast

a. Locatie van de paal

- installatie, kabel en graafwerkzaamheden
- op muur of paal (+€250)
- optioneel vaste laadkabel

b. Status van de meterkast

- 1-fase of 3-fase
- 3-fasen 16A of 32A

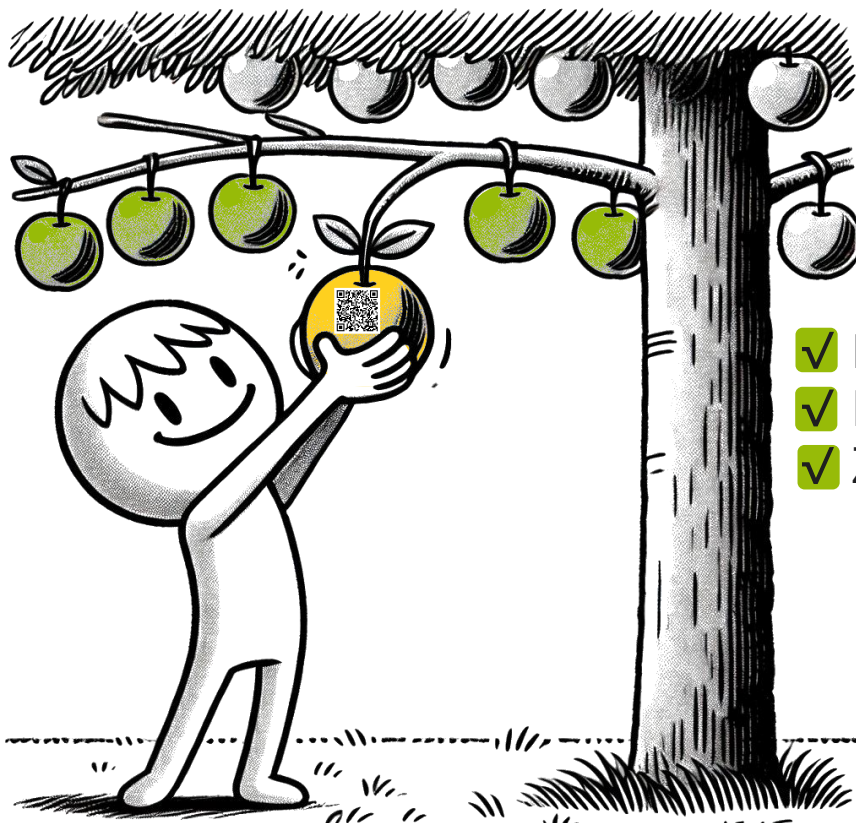
(optioneel laten verzekeren via netbeheerder)



31627086850



show & guide
see & get input
share & send



- ✓ Effectievere gesprekken
- ✓ Hogere tevredenheid
- ✓ Zelfredzaamheid
(drive2web)

Bedankt voor jullie aandacht!

Meer weten?

Scan de QR code voor meer info
en onze contact gegevens



Of contact

jeroen.kok@mobilewater.nl

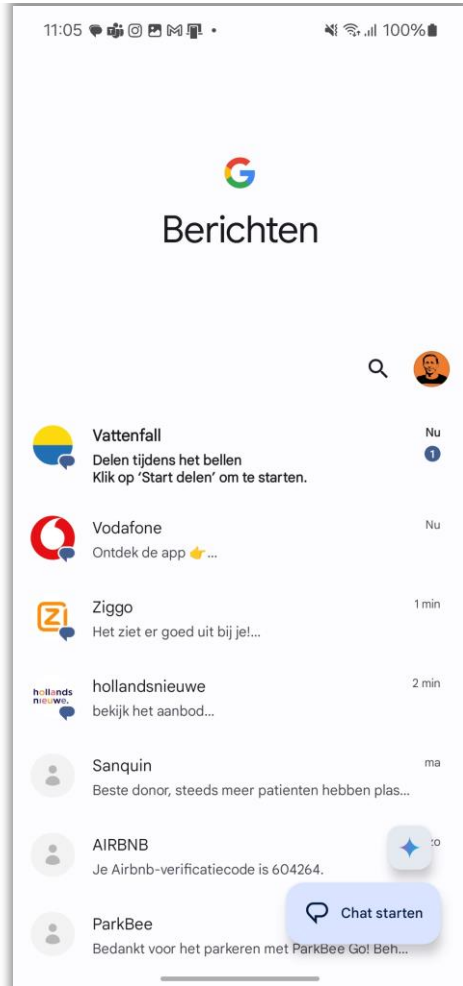
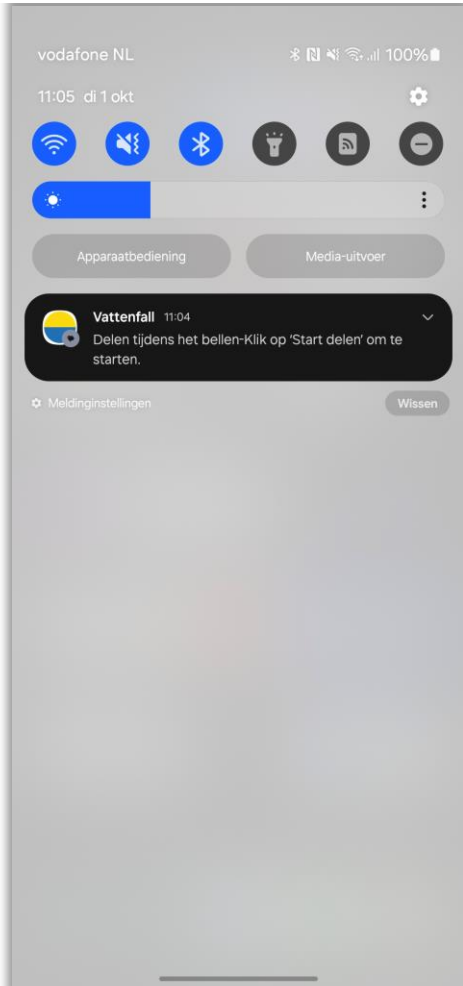
+31627086850

www.mobilewater.nl/liveshare

Maak van **elk gesprek** een **goed gesprek!**

Een fijne dag en tot zo in de expositieruimte!

RCS – Rich Business Messaging



Share

Welcome

▶ Sequence

Copy-paste

Input

Website

📄 Page is being shared

Sequence

Shows a sequence of images to explain something.

Thuisladen start



Control slides

1. **Welkom bij Vattenfall**

2. **Bereik voor goede keuze:**

1. Het laadvermogen van je auto
 - Minimaal 11 kW AC
2. De lader in je auto
 - Model of een 3-fasige lader
 - Minimaal 16A stroom
3. Gewenste paal en laadvermogen
 - Met laadpaal verspreiden tussen 16A en 32A
 - Een paal of MaxiCharger
4. Locatie + aansluiting meterkast
 - 1 fase aansluiting
 - Lucht 16A of 32A om in de meterkast
 - 100A of 160A meterkast met laadvermogen 3.2 tot 7.4 kW
 - 3-fase meterkast
 - geen 100A meterkast op een fase met vermogen hoger dan 3.2kW (230V)

3. **Welke laadpaal?**

Autel Compact	Autel MaxiCharger
<ul style="list-style-type: none">• Modern compact design• Hoge snelheid tot 220V <p>€ 999,- incl. BTU of 32A/160A</p>	<ul style="list-style-type: none">• Stijlvol met touchscreens• Slimme lader tot 220V <p>€ 749,- incl. BTU of 160A/100A</p>

4. **Locatie & meterkast**

3. Locatie van de paal
 - installatie, kabel en graafwerkzaamheden
 - op muur of paal (+€250)
 - optioneel vaste laadkabel
4. Status van de meterkast
 - 1-fase of 3-fase
 - 3-fasen 16A of 32A
 - optioneel laten verzwaren via netbeheerder

5.

- Autel
- Mon
- Inst
- Mets

Liveshare sequences

Show session info

Live

Locatie & meterkast

a. Locatie van de paal



- installatie, kabel en graafwerkzaamheden
- op muur of paal (+€250)
- optioneel vaste laadkabel

b. Status van de meterkast



- 1-fase of 3-fase
- 3-fasen 16A of 32A
- (optioneel laten verzwaren via netbeheerder)



📞 31627086850



Liveshare

Project

▼ Vattenfall Thuisladen

▶ Share

↻ Recent

Share

Welcome

Sequence

▶ Copy-paste

Input

Website

📺 Page is being shared

Preview



📺 Send to screen

✕ Clear screen

🗑️ Clear editor

Liveshare copy & paste

Show session info

🔄 Live



31627086850

🔇

🛑

Liveshare

Project

▼ Vattenfall Thuisladen

▶ Share

↻ Recent

Share

Welcome

Sequence

Copy-paste

▶ Input

Website

📺 Page is being shared

Get customer input (e.g. emailadress, photo or document)

Input

Update title

26-09-2024 08:09

No response



Liveshare input modules

Show session info

✓ Verzonden



📞 31627086850

🔊



Liveshare

Project

▼ Vattenfall Thuisladen

▶ Share

↻ Recent

Share

Welcome

Sequence

Copy-paste

Input

▶ Website

📺 Page is being shared

<https://incharge.vattenfall.nl/kennis/smart-charging>

Send

OCPD

Liveshare website sharing

Show session info

↻ Live

Dynamic Load Balancing

Bij ons éénmalig € 165,29 excl. btw (€ 200 incl. btw)

Bij Dynamic Load Balancing wordt het beschikbare vermogen in je meterkast verdeeld over je laadpaal en de apparaten in huis. Hiervoor heb je wel een slimme meter nodig in je meterkast met een speciale p1-poort: DSMR 4.0-4.2 of SMR 5.0. Dit kan je zien op je slimme meter.

Heb je bijvoorbeeld een inductiekookplaat, jacuzzi en een warmtepomp, dan gebruik je op sommige momenten veel stroom in een korte tijd. Met Dynamic Load Balancing zorg je ervoor dat de stoppen in je meterkast op zo'n moment niet doorslaan.

Zo heb je altijd genoeg stroom in huis, genoeg stroom voor je elektrische auto en je meterkast raakt niet overbelast. Dat is handig én voordelig en je bespaart op kosten voor een uitbreiding van een elektriciteitsnet.

📞 31627086850

📺

