

KCC Checklist voor ondernemers



Together we can
vodafone
business

KCC CHECKLIST VOOR ONDERNEMERS

Volg deze stappen voor de beste klantcontacten en bereikbaarheid:

Maatregel

Uitleg

Check

Benoem de ambitie

Beschrijf de ambitie van het project vanuit een duidelijke visie en vul die zo concreet mogelijk in.

Kijk welke data er al is

Onderzoek wat al aanwezig is en wat nog mist. Denk aan: 360° klantbeeld, kanaalinzichten in E2E journey, proces-dashboard, data beschikbaar voor routing tussen kanalen.

Organiseer de tech

Verken het IT-landschap. Maak inzichtelijk wat er nodig is aan technologiecapaciteiten.

Beschrijf de klantreis

Breng de customer journey in kaart vanuit het oogpunt van de klant. Oriëntatie, kopen & set-up, gebruik, verbeteren, oplossen, kosten beheren. Maar ook: verhuizen, opzeggen en geforceerde dienstwijzigingen.

Kies vier kanalen

Een viertal kanalen zorgt voor de hoogste NPS.

Bied menselijk contact aan

Bepaal op welke momenten de klant menselijke interactie nodig heeft, bijvoorbeeld bij aankoop en opzeggen.

Beschrijf klantgedrag

Verschillende klanten hebben verschillende behoeften: sommigen doen het liefst zoveel mogelijk zelf, anderen spreken liever met een medewerker.

Zet self-service op #1

Zorg dat klanten zelf makkelijk hun zaken kunnen regelen via app of web.

Maak het simpel

Maak er geen zoekplaatje van, bied heldere navigatie en instructie.



KCC CHECKLIST VOOR BEDRIJVEN

Maatregel

Uitleg

Check

Hou altijd hulp beschikbaar

Als iemand vastloopt is er altijd een toepasselijk supportkanaal.

Bied elk kanaal aan elke klant

Alle opties moeten in gelijke mate beschikbaar zijn voor alle klanten.

Maak wisselen naadloos

Zorg dat klanten niet opnieuw hun verhaal hoeven te doen wanneer ze in contact komen met een andere klantmedewerker.

Hou iedereen betrokken

Medewerkers moeten de rol van elk van de kanalen – en de manier waarop ze samenwerken rond de klant – begrijpen en omarmen.



Vragen? Of benieuwd naar een van de onderwerpen op de checklist? We denken graag met u mee. [Hier](#) vindt u meer informatie over optimalisatie van klantcontacten en bereikbaarheid. Of neem contact op met een van onze business consultants:





vodafone
business

Together we can