

Productsheet: Customer Voice

**Verbeter je service processen**  
**Ontwikkel medewerkers**  
**Verhoog klanttevredenheid**



Fellowwind

## Klantervaringen

Je hebt er vast wel eens mee te maken gehad. Je bestelt iets of je hebt kortgeleden met een klantenservice afdeling gebeld. Je krijgt dan vaak een enquête via e-mail. Zeg eens eerlijk, vul je die altijd in? Of alleen als je echt heel ontevreden bent? Maakt het voor je uit hoe de uitvraag gedaan wordt? Of verwacht je niet dat iemand er ooit naar gaat kijken? Het verzamelen van klantervaringen valt of staat met de manier waarop je dat doet en wanneer.

## Klantfeedback verzamelen

Klantfeedback helpt je om te begrijpen waar ruimte voor verbetering in je processen zit. En als je deze inzichten slim inzet om gericht te verbeteren, maak je de wereld van jouw klanten elke dag een beetje makkelijker. En de wereld van jouw medewerkers ook.

Met behulp van Dynamics 365 Customer Voice haal je eenvoudig feedback via verschillende kanalen op met gepersonaliseerde enquêtes. Op de voor jouw klant passende manier en via de kanalen die werken voor jouw klanten. Integreer ze slim in e-mail campagnes of aan het einde van een messaging gesprek met jouw customer service team. Zo volg je continu hoe klanten jouw dienstverlening ervaren.

## Klantfeedback gebruiken

De waarde zit niet alleen in hoe je deze feedback ophaalt, maar ook zeker in wat je vervolgens met die input doet.

Helaas ontbreekt het CX managers vaak aan tijd en focus om concrete verbeteringen te identificeren. Customer Voice maakt dat makkelijk. Doordat Customer Voice hapklare inzichten biedt in wat klanten als storend ervaren in jouw processen, kan je effectief oplossingen doorvoeren. Zo wordt verbeteren niet alleen leuker, maar ook heel effectief!

## Hoe werkt het?

Wil je ook starten met Customer Voice, maar weet je niet waar je moet beginnen? Maak samen met Fellowmind een vliegende start! Met onze Discovery Workshop voor Dynamics 365 Customer Voice leer je stap voor stap wat Customer Voice inhoudt en hoe het voor jou, je collega's en jouw klanten waarde toevoegt. Boordevol praktijkervaring en tips & tricks.

Leun op onze jarenlange ervaring in het optimaliseren van klantinteracties. Daarmee helpen we je op weg om binnen enkele dagen meer inzicht te krijgen in wat jouw klant beweegt en waar je het verschil kan maken!





### Wat houden de workshops in?

In vier dagen krijg je de diverse aspecten van Customer Voice mee. Van gedachtegoed en visie tot aan de praktische skills om zelf het platform te gebruiken en de resultaten in te zetten in het verbeterproces. Zo maak je onderbouwde keuzes op basis van klantinzichten. Dat zijn de belangrijke bouwstenen op weg naar nog sterkere klantenserviceprocessen.

#### Dag 1: As-is state en Future state mapping

- Welke trends en ontwikkelingen zien we in de wereld van Customer Voice
- We onderzoeken en evalueren samen het huidige feedbackproces, de surveys, bestaande dashboards, het interne customer experience landschap en customer journeys en matchen dit aan de ambities en organisatiedoelen
- Aan het einde van de dag heb je een helder plaatje van wat we gaan veranderen en inrichten, wie we nodig hebben, waarom en waar het aan bijdraagt

#### Dag 2: Kennismaking met het platform

- Hands-on aan de slag met het inrichten van Customer Voice
- Aan het einde van de dag ken je de mogelijkheden van het platform, maak je kennis met de kunst van feedback uitvragen, de invloed op de NPS, CES en CSAT en heb je een eigen kijkje kunnen nemen in de achterkant van de surveysjablonen, workflows en enquêtefuncties

#### Dag 3: Customer Experience metingen en dashboarding

- Aan het einde van de dag kan je de inzichten interpreteren en vertalen naar trends en verbeteringen. Ook snap je de opbouw van de diverse kwalitatieve en kwantitatieve metrics in de dashboards en kan je kleine wijzigingen zelf doorvoeren

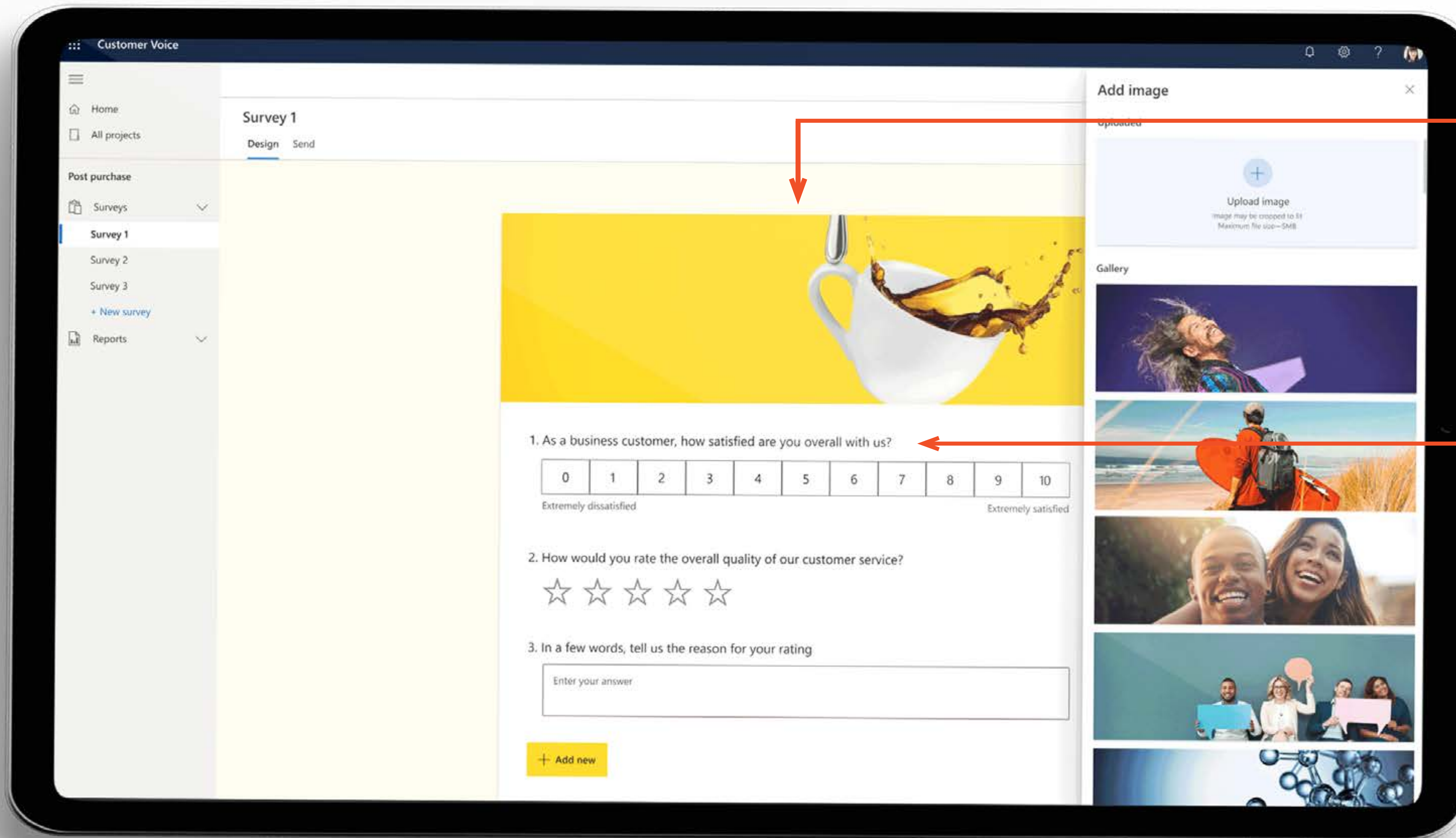
#### Dag 4: Ready? Set? GO!

- We testen samen de gebouwde flows en gaan live. We zijn er voor je om de eerste resultaten te doorgronden en zelfstandig verder te bouwen aan de best passende feedbackloop. Ook kijken we samen vooruit naar de basisbehoefte en de WOW factoren die de tevredenheid bepalen

Zo leren we jouw teams hoe Customer Voice past in hun werk en vooral hoe het vóór hun werkt, in hun praktijk. We kiezen een aantal processen om samen onder de loep nemen. Daar richten we stapsgewijs de gewenste feedbackloop op in. We zorgen er ook voor dat de juiste dashboards en reports er zijn om snel te kunnen zien waar de serviceprocessen tijd en aandacht nodig hebben. Na de pilot heb je écht iets in handen waar je als organisatie mee verder kan bouwen!

Wil je meer informatie over de pilot of een vrijblijvende demo? Neem dan contact met ons op via onderstaande button.

Neem contact met ons op

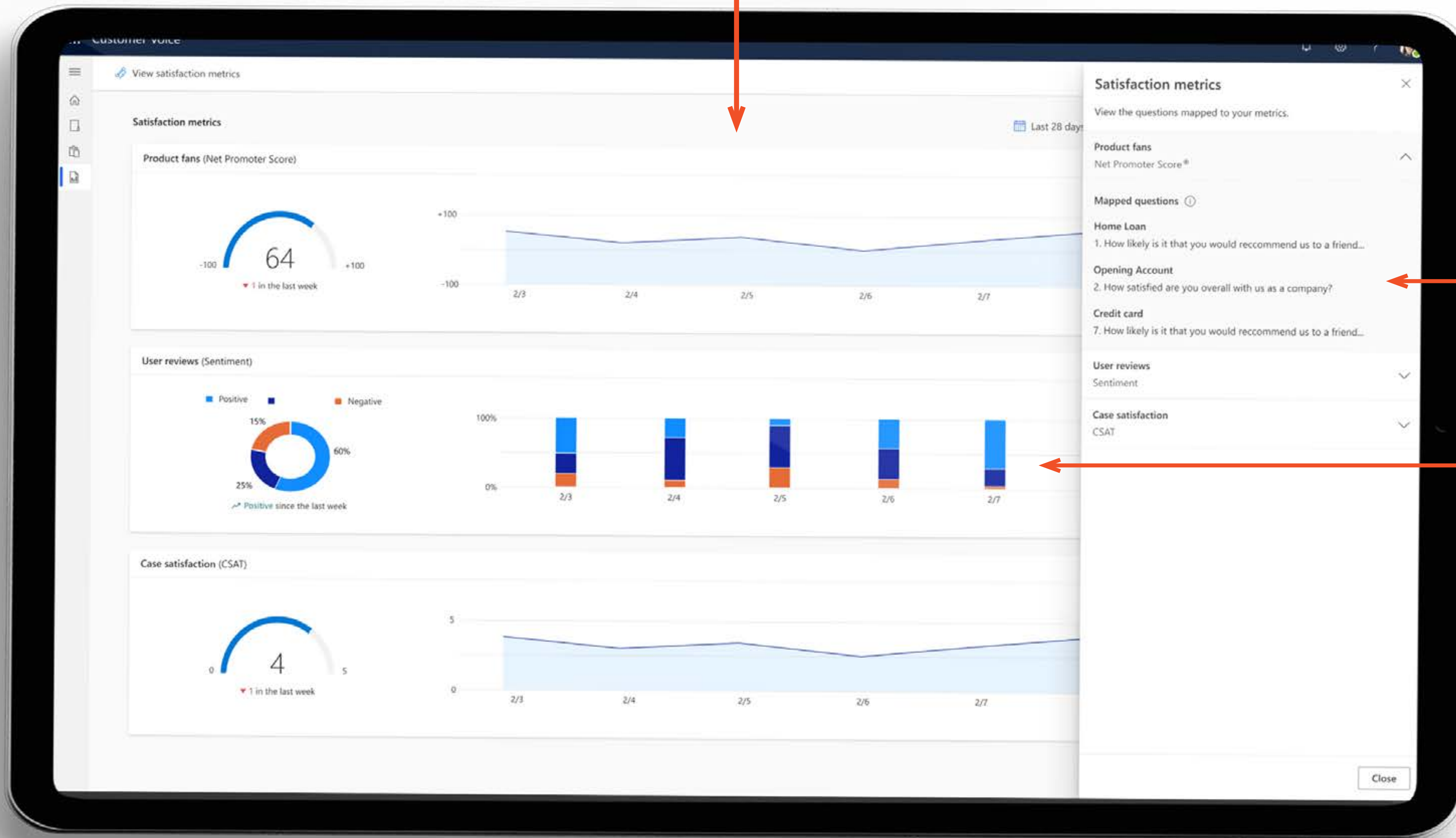


Uitgebreide  
aanpassingsmogelijkheden om  
ervoor te zorgen dat Customer  
Voice aansluit op jouw huisstijl

Veel verschillende soorten  
vraagstellingen mogelijk

Voeg gegevens uit Dynamics  
365/Dataverse toe aan je vragen  
om ze persoonlijker te maken

Stel je CES, CSAT en andere  
metrics zelf samen op basis van  
de door jou gekozen vragen



Alle antwoorden in één overzicht

Bekijk de scores van de door jou samengestelde CSAT, CES en andere zelf samengestelde matrices

Resultaten worden op verschillende manieren gepresenteerd, zodat die altijd aansluiten op jouw informatiebeefte

Gebruik de resultaten om je serviceproces te verbeteren

Customer Voice

+ Create alert View alert rules

### Alerts

Open (23) Resolved (77)

Name	Condition	Customer	Assigned to
Negative Customer Service Feedback	CSAT < 3	Cameron Evans	Cameron Evans
Low Product NPS	NPS = 2	Cameron Evans	Cameron Evans
Negative Customer Service Feedback	CSAT = 1	Cameron Evans	Cameron Evans
Negative Customer Sentiment	Sentiment < Neutral	Cameron Evans	Cameron Evans
Low Sales experience CSAT	CSAT < 4	Cameron Evans	Cameron Evans
Low Product NPS	NPS = 5	Cameron Evans	Cameron Evans
Low Product NPS	NPS < 7	Cameron Evans	Cameron Evans
Negative Customer Sentiment	Sentiment = Negative	Cameron Evans	Cameron Evans
Negative Customer Sentiment	Sentiment < Neutral	Cameron Evans	Cameron Evans
Low Product NPS	NPS < 3	Cameron Evans	Cameron Evans
Negative Customer Sentiment	Sentiment < Positive	Cameron Evans	Cameron Evans
Low Sales experience CSAT	CSAT < 4	Cameron Evans	Cameron Evans

#### Alert details

Alert name comes here

Resolve

Summary Notes

Status	Date created	Assigned to
Open	10/21/2020	Cameron Evans

**Customer**

**Dawn Barrera**  
 High earning customer, low satisfaction  
 emailaddress@xyz.com | +XXX XXX XXXX

**Recent activity**

**Order placed - 11:47 AM** 10/23/2020  
 Booked a ticket to Hawaii

[See full timeline from Dynamics 365 Customer Insights](#)

**Condition**  
 NPS of 2

**Survey response**  
 How likely are you to recommend us to a friend or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Stel waarschuwingen in wanneer je een melding wilt ontvangen op basis van gegeven antwoorden. Bijvoorbeeld als je een 1 krijgt bij de vraag: Hoe tevreden bent u over onze dienstverlening?

Onderneem op basis hiervan tijdig actie om te voorkomen dat klanten vertrekken

Fellowwind