Warme Schermen

Humanizing Digital Customer Experience

23 januari 2025

WINTER FESTIVAL PvKO

kliniek ViaSana

ALTUÏTION
HART VOOR KLANT EN MEDEWERKER

ALTUÏTION & VIASANA

Stephan van Slooten
stephan@altuition.nl

Managing Partner
Altuïtion

Mike Gabriël
m.gabriel@viasana.nl

Marketing Manager
Kliniek ViaSana

© Altuïtion B.V.

OVER ONS

Opgericht in 1997

9+ organisatie-consultants & engagement engineers
Ruim 83% reeds CCXP-gecertificeerd

Psychologen, sociologen, marketeers, filosofen, ingenieurs, veranderkundigen en bedrijfskundigen

Ruim 600 Klantreizen en Medewerkersreizen in kaart gebracht

Meer dan 400 CX-professionals opgeleid

© Altuïtion B.V.

HUIDIGE INTERACTIES

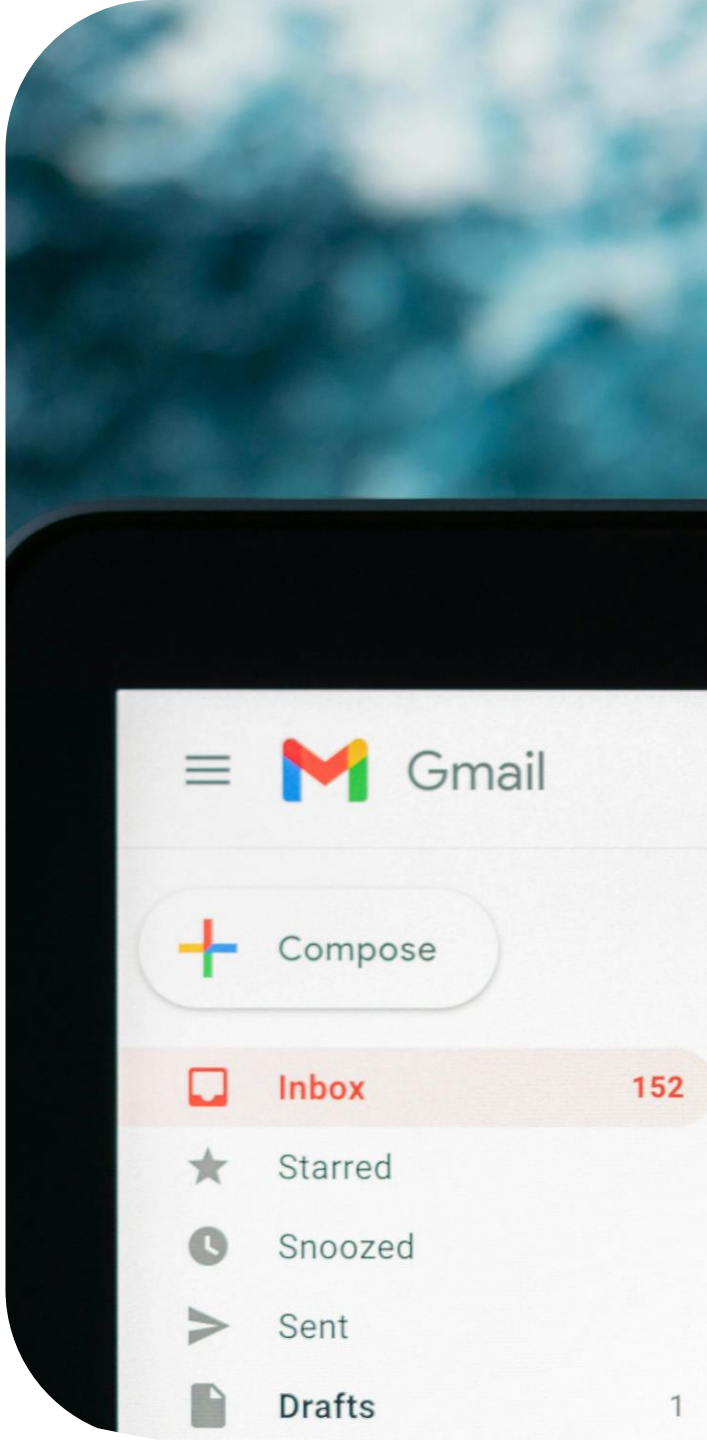
Meer en meer organisaties hanteren een digital first strategie

Hierdoor vindt het leeuwendeel van de interacties digitaal plaats

Dat is bepalend voor de totaalbeleving en loyaliteit van klanten

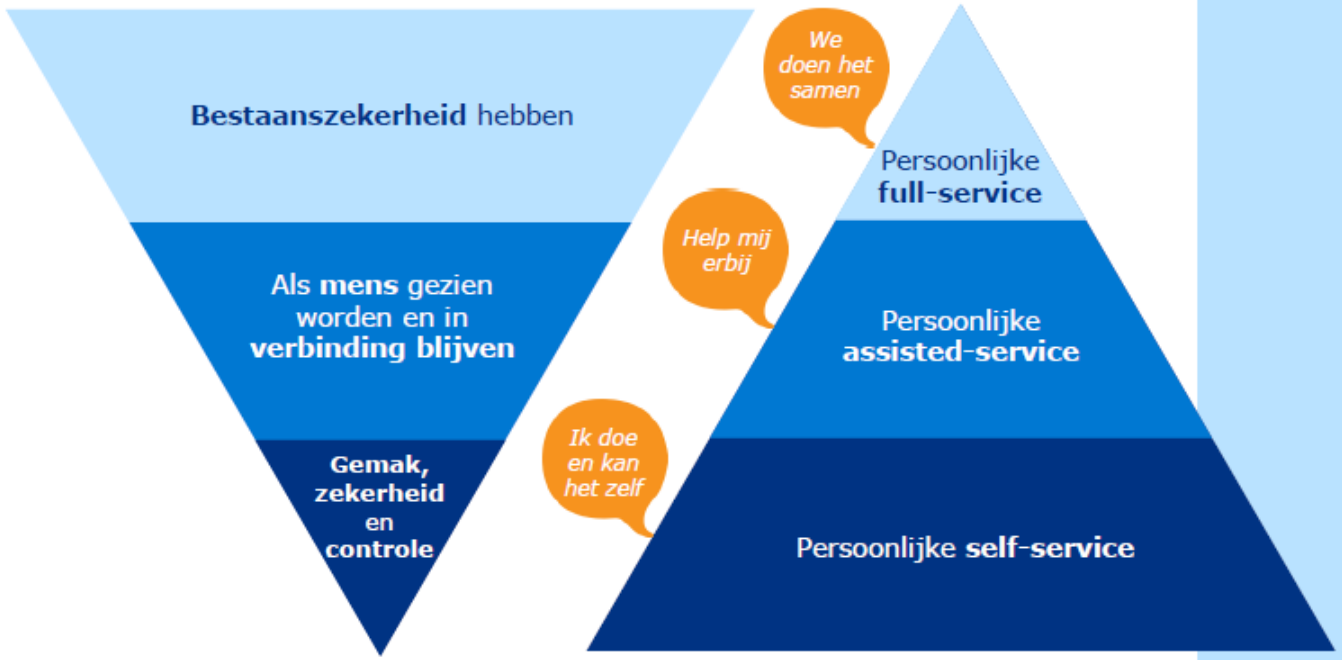
WAT ONS OPVALT IN DIGITALISERING

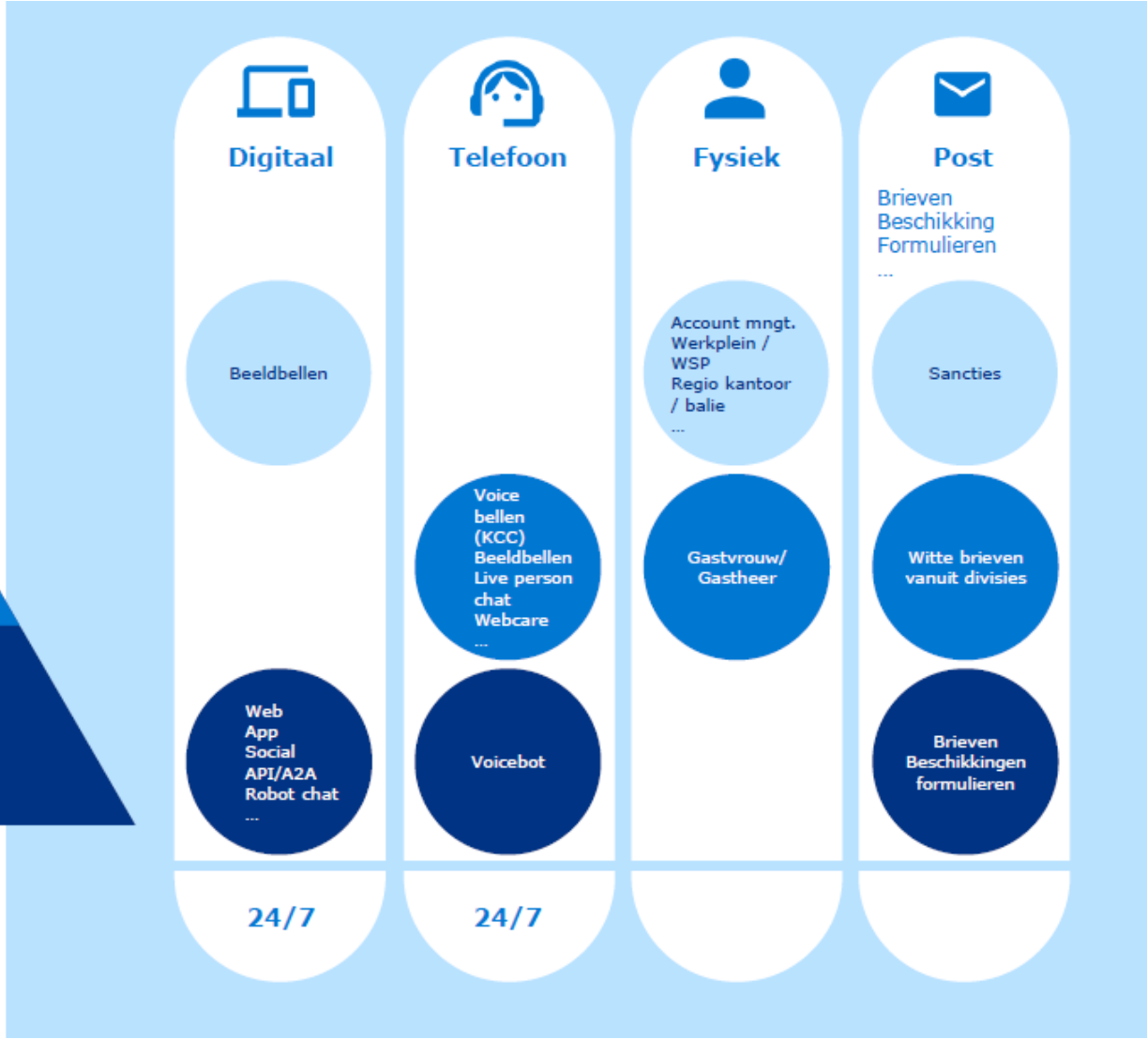
- **Digital sameness**: digitale dienstverlening is **uitwisselbaar**
- **Klant als verlengstuk:** het werk wordt bij de klant neergelegd
- **Weggeautomatiseerd**: organisaties lijken zo min mogelijk contact met de klant te willen
- En als er al gecommuniceerd wordt, is dit vanuit een **transactionele, functionele incassorelatie**



© Altuïtion B.V.

STRATEGISCHE KEUZES BEDIENINGSCONCEPT





© Altuïtion B.V.

STEL JE VOOR…

Je stuurt een mail naar jouw collega, en je ontvangt een out-of-office:

STEL JE VOOR...

Out of Office: Lasse is momenteel druk bezig met... ontspannen!

Beste collega,

Wat een pech! Ik ben echt net vertrokken naar Noorwegen, dus ik zal jou prachtig geformuleerde mail helaas niet kunnen lezen voor terugkomst. Erg jammer, maar ik beloof hem op maandag 26 augustus te lezen.

De komende weken ben ik aan het ontspannen, Noorse garnalen aan het pellen, hiken, mountainbiken en spebi's drinken (als je niet weet wat spebi's zijn, vraag het Anne-Flo).

Mocht je me de komende tijd echt, echt, echt nodig hebben, dan kan je altijd proberen een Noorse postduif in te schakelen. Maar verwacht geen snelle antwoorden - die beestjes kunnen maar zoveel aan. En ik ben daarnaast ook veel te druk met ontspannen.

Je tweede optie is gewoon een appje sturen naar mijn privénummer (0613399058), maar de postduif heeft mijn voorkeur.

Ik wens jullie 3 mooie rustige weken zonder mij. Alsjeblieft geen ruzie maken als ik weg ben en hou het kantoor een beetje netjes!

Groetjes,

Lasse

P.S. Wil je ook in de vakantiestemming komen? Luister dan dit: https://open.spotify.com/track/1ZqFUr33s56UwDxnioxjWD?si=098162ff95a24360&nd=1&dlsi=8309ff61934a4510

BIJ DIGITALISERING IS DE VRAAG:

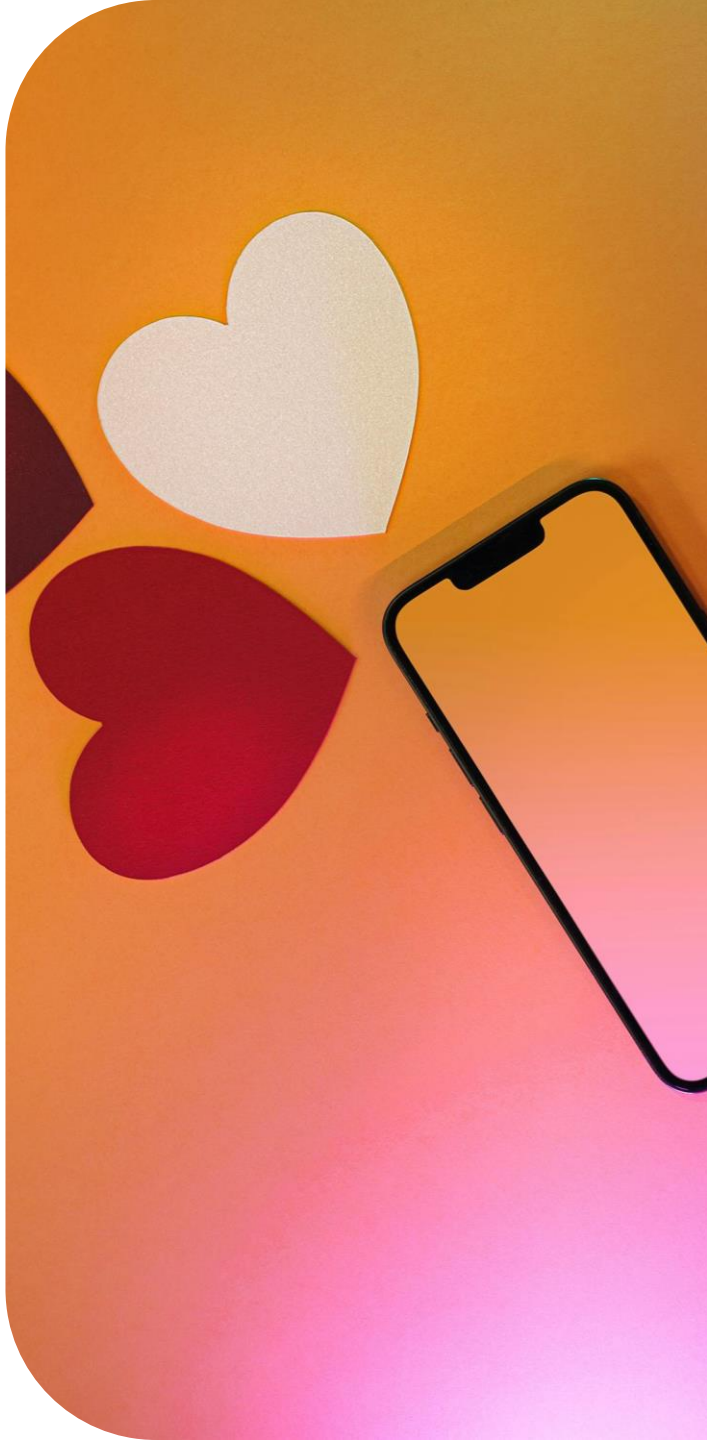
Hoe maak je deze communicatiemomenten…

… Onderscheidend?
… Merk-waardig?
… Inspelend op emotionele beleving?
… Warmer?

HET ANTWOORD: WARME SCHERMEN

Definitie Warm Scherm:

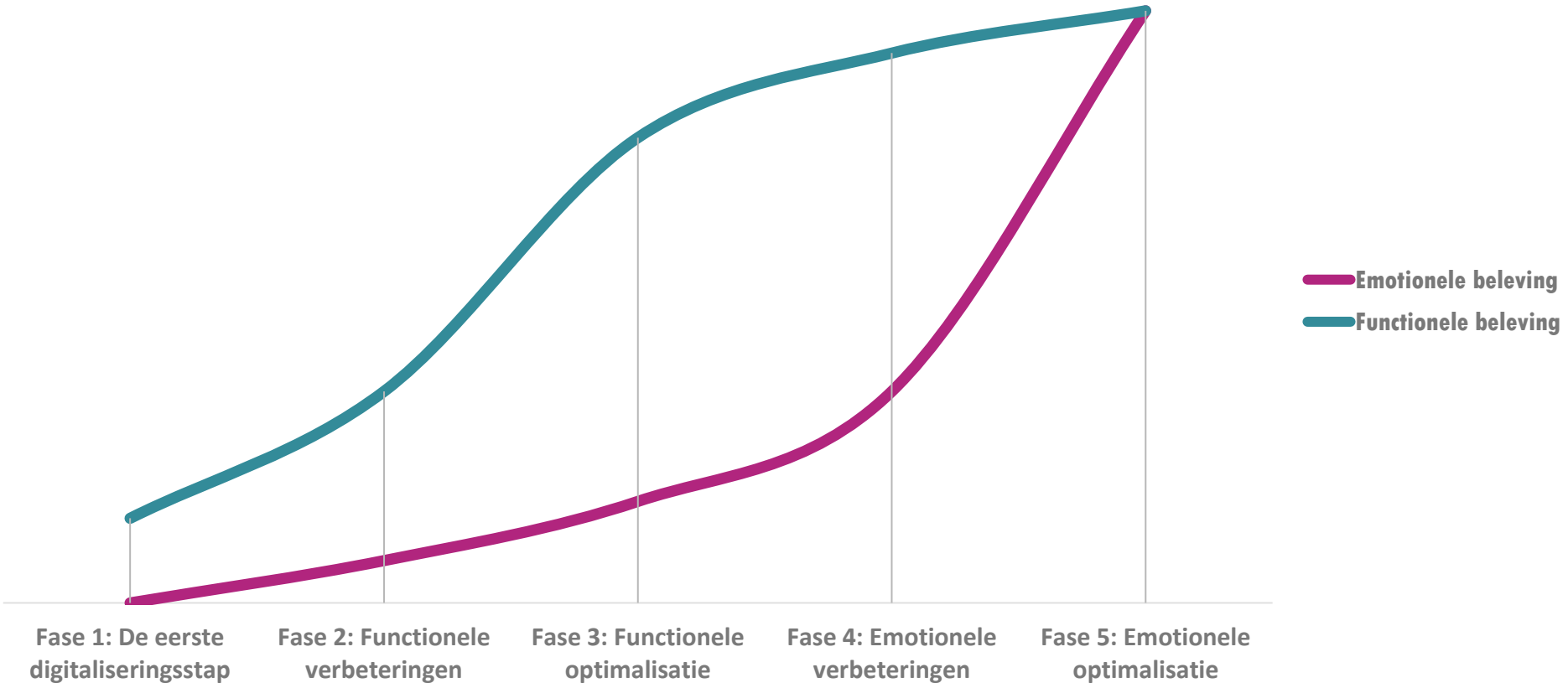
Een digitaal communicatie-touchpoint, waarin de emotionele beleving wordt geraakt. De klant voelt dat de organisatie naast hem/haar staat en zich inspant om het verschil te maken.



© Altuïtion B.V.

VOLWASSENHEIDSMODEL

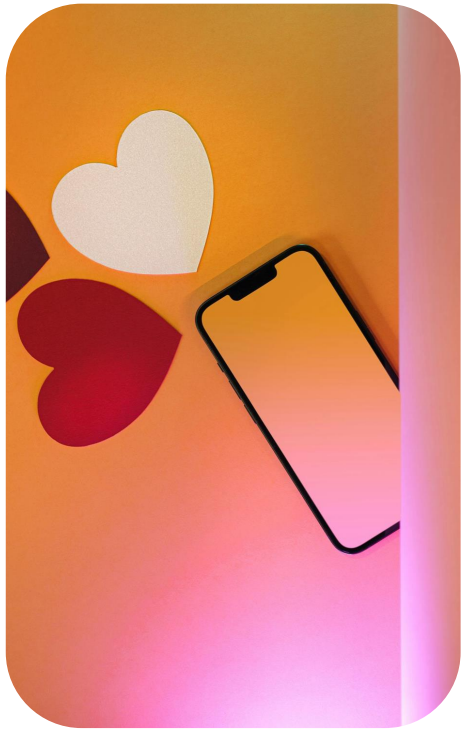
Altuïtion's volwassenheidsmodel van digitale dienstverlening:



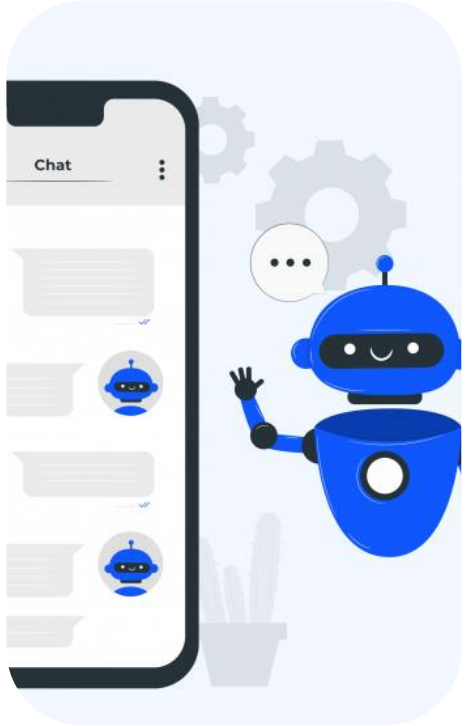
© Altuïtion B.V.

VOORBEELDEN VAN TECHNIEKEN

Persoonlijke welkomstboodschappen

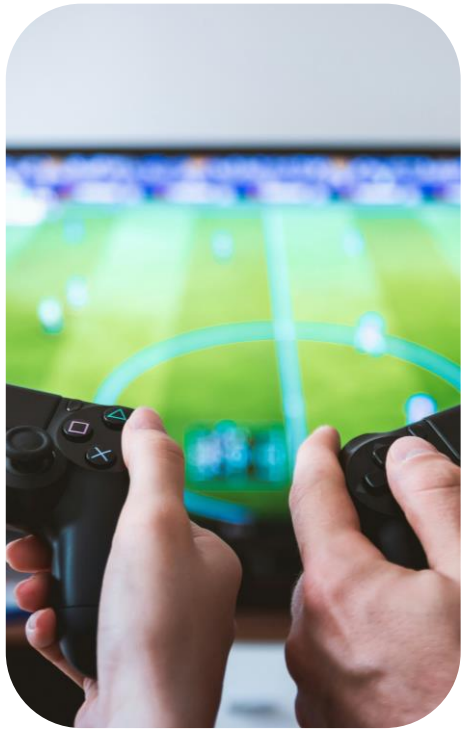


Virtuele assistenten

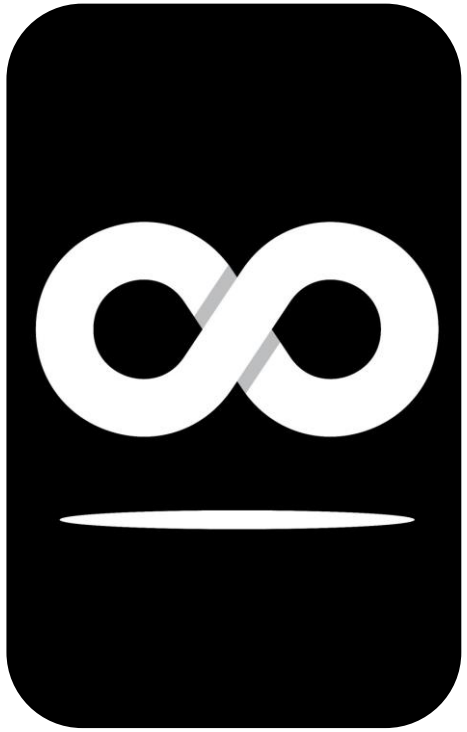


Interactie via video

Gamification



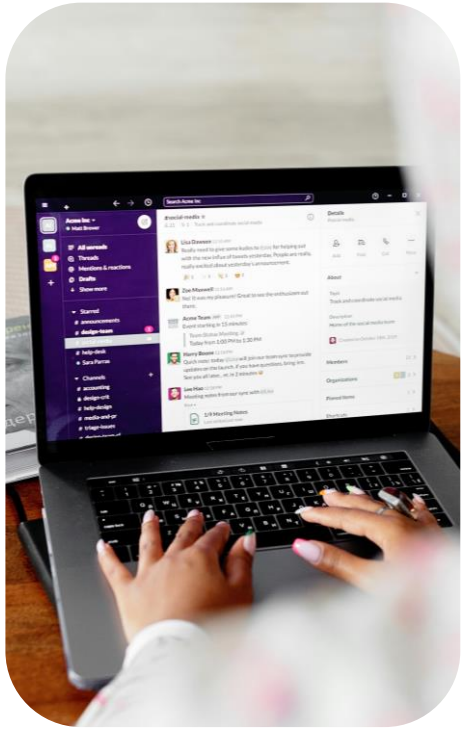
Feedback loops



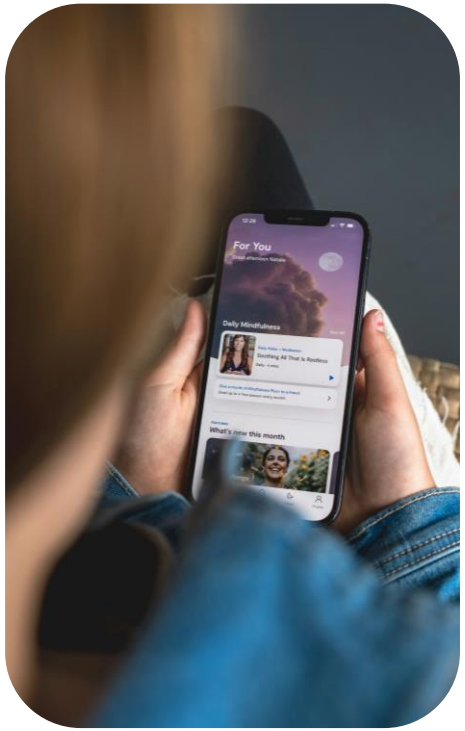
© Altuïtion B.V.

VOORBEELDEN VAN TECHNIEKEN

Virtuele samenwerkingsruimtes

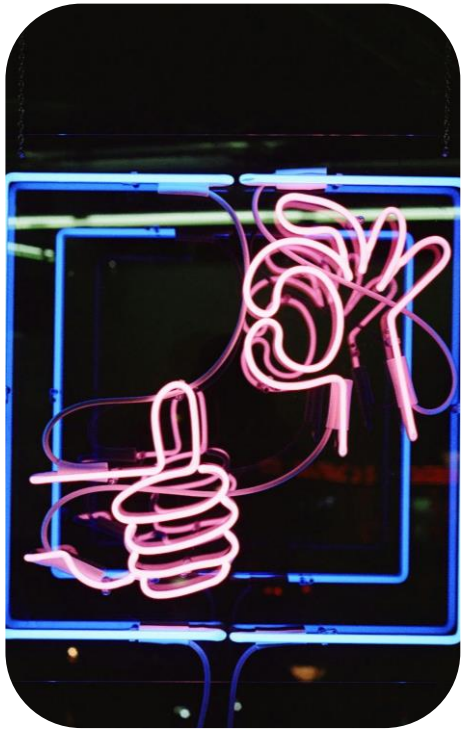


Welness apps



Agumented Reality

Persoonlijke aanbevelingen



Virtuele evenementen

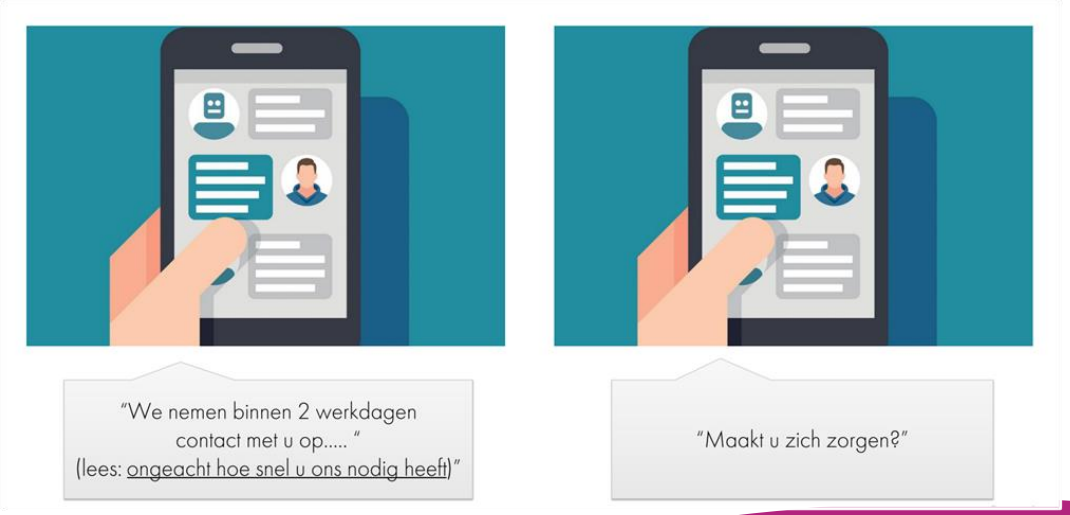
© Altuïtion B.V.

KLEIN VERSCHIL, GROTE IMPACT

Wat is het?

DAS Rechtsbijstand maakt gebruik van een chatbot waar men vragen kan stellen of klachten kan uiten.
In eerste instantie reageerde de bot standaard dat DAS binnen twee werkdagen contact op zou nemen met de klant, ongeacht hoe dringend het bericht is.

Dit heeft DAS veranderd door eerst de vraag te stellen '**maakt u zich zorgen**?'. Indien hier met 'ja' op gereageerd wordt, zal er sneller gekeken worden naar het bericht. Indien de klant 'nee' antwoordt, wordt de standaard van maximaal 2 werkdagen aangehouden. De klant krijgt sneller het gevoel met een menselijke organisatie in contact te zijn. Voor DAS zelf maakt deze kleine aanpassing het makkelijker om de binnenkomende berichten te prioriteren.



Waarom werkt het?

Een chatbot is afstandelijker dan een gesprek met een persoon. De bot kan de impact van een bericht niet inschatten. Door deze kleine aanpassing in het gesprek, krijgt de klant de mogelijkheid zijn zorgen te uiten. Hierdoor voelt de klant zich gehoord en krijgt hij het gevoel dat er met de juiste aandacht naar zijn vraag of klacht gekeken wordt.

© Altuïtion B.V.