



# Selfservice met een menselijke maat

**PLEZIER EN VOORUITGANG MET ELKE VERBINDING**

Eric Hartmans  
Business Consultant Customer Engagement



# Agenda



Introduction



Selfservice



Discussion



# Introduction | Eric Hartmans



- Business Consultant VodafoneZiggo
- >20 jaar Klantcontact
- 53 jaar
- Getrouwd met Marjan
- Roosendaal
- Coach
- Hardlopen
- Mindfulness



# Introduction | VodafoneZiggo

onze merken



hollands  
nieuwe.



**3,9 miljoen**

huishoudens vaste diensten



**5 miljoen**

klanten mobiele diensten



**1,3 miljoen**

huishoudens zijn zowel klant bij  
Vodafone als Ziggo



**7.450**

medewerkers met een  
vast contract



**9**

kantoren



**150**

winkels

onze moederbedrijven



Liberty Global



Vodafone Group



**4.552**

zendmasten



**452.950 km**

Glasvezel/coax-kabel in Nederland  
(ruim 11x de omtrek van de aarde)



# Introduction | Smarter Digital Workplace Team

- Knowledge center for Engagement proposition
- Solutions
- Communication/ Collaboration
- Customer contact optimization
- Cloud- and onsite portfolio
- Embrace new technology
- KSF/ PVKO/ KIRC



Edwin Fluit

Yannis Dontis | Dirk van Ree | Chris van Emmerik | Stefan Kuurstra  
Victor Hoencamp | Jochanan van der Worp | Berry van Roekel  
Eric Hartmans | Wesley Maas | Robin Hogenkamp | Peter Dijkman



# Introduction | Our plan on a page

PURPOSE

Enjoyment and progress with every connection

STRATEGIC  
INITIATIVES



Live up to the  
customer promise



Go Digital



Claim hero  
propositions



Invest for the future

VALUES

**OPEN UP**

**TEAM UP**

**STEP UP**



# Introduction | Digital is an important part of our strategy

Situation | Go Digital is one of the four strategic initiatives of the VodafoneZiggo strategy

PURPOSE	Enjoyment and progress with every connection			
STRATEGIC INITIATIVES	Live up to the customer promise	Go Digital	Claim hero propositions	Invest for the future
VALUES	<b>OPEN UP</b>	<b>TEAM UP</b>	<b>STEP UP</b>	

vodafone ziggo

© VodafoneZiggo. ConBureel

### Go Digital strategy | Our Go Digital strategy on a page

OUR AMBITION	The most enjoyable digital customer experience in 2022 blending the best of technology and human interaction, in a personal, instant and easy way.				
WHAT WILL CUSTOMERS NOTICE?	Personalised offerings and service	At the right time, right place	A WOW experience	Proactive	Better service
WHAT'S IN IT FOR VODAFONEZIGGO?	Improved NPS	Revenue growth	Less costs	Employer of choice	
HOW DO WE GET THERE?	<b>CUSTOMER CENTRIC</b>	<b>DATA DRIVEN</b>	<b>DIGITAL FIRST</b>	<b>AGILE WAY OF WORKING</b>	
BY BEHAVING HOW?	<b>OPEN UP</b> Open feedback culture	<b>TEAM UP</b> Cross-functional collaboration	<b>STEP UP</b> Experiment		



# Introduction | Our Go Digital Strategy on a page

OUR AMBITION



The most amazing digital customer experience

A mix of the best technology and human interaction, ready-to-use, personal and simple.

WHAT WILL CUSTOMERS NOTICE?



Tailored offers and service



At the right time and the right place



A WOW experience



Proactive



Better service

BENEFITS VODAFONEZIGGO ?



Higher NPS



Revenu growth



Less costs



Employer of choice

HOW DO WE GET THERE ?

CUSTOMER CENTRAL


DATA-DRIVEN

EVERYTHING DIGITAL

AGILE WAY OF WORKING







We zetten volop in op digitalisering, kunstmatige intelligentie, big data en zelflerende algoritmes. Kunstmatige intelligentie geeft onze klantenservice een enorme boost. Door de kracht van chatbots met onze experts te combineren, leveren we de best mogelijke service. Onze Virtual Assistant voorspelt antwoorden die klanten nodig hebben op basis van alle livechats van de afgelopen twee jaar maar kan hij ook de 'schrijfstijl' van elke helpdeskexpert nadoen. Waardoor iedere expert als het ware zijn eigen robothulpje heeft. Door de krachten van brains en bots te verenigen, kunnen we het verschil maken tussen 'good' en 'great'.

**Robin Clements**

*Executive Director Customer Operations*



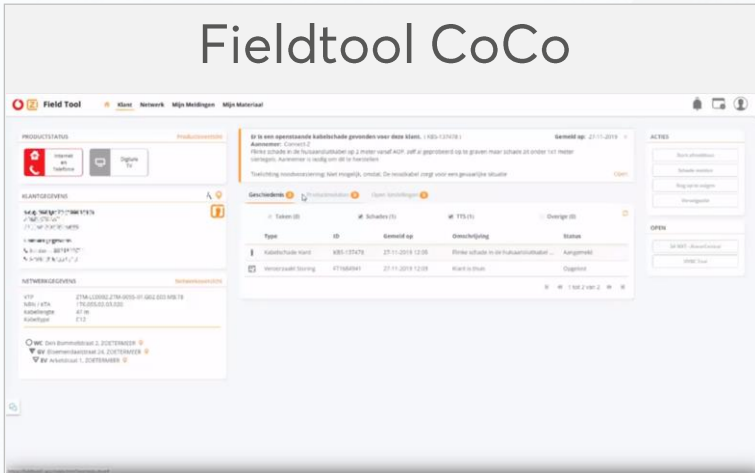


Selfservice with a human touch



# Examples | Strategy execution (1/3)

## Fieldtool CoCo



Onze monteurs & field engineers zijn echte alleskunningen. De CoCo app wordt gebruikt om realtime informatie door te geven aan iedereen over storingen, oplossingen & producten. Met elkaar kennis & insights delen!



## Digitaal Schade Rapport



Schademelding op de kabel vereenvoudigd en digitaal – iedereen kan melding doorgeven op website schade.ziggo.nl



## AISHA



Geautomatiseerde probleemoplossing voor HR vragen (gebaseerd op machine learning) als ondersteuning van HelloHR



# Examples | Strategy execution (2/3)

## NG Pam

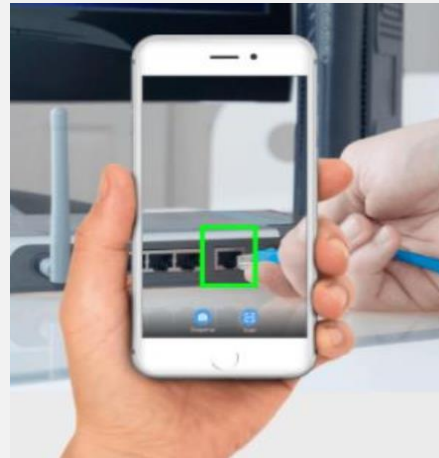


Machine learning gebruiken om netwerkproblemen te detecteren!

40.000 klanten per jaar ervaren signaalproblemen op de coaxkabel. Door klantapparatuurdata in real-time te analyseren, kunnen agents accuraat identificeren wat het probleem is. Resultaat: betere oplossingen leveren en onnodige apparaatvervanging voorkomen!



## Remote technician



Voorkom fysieke monteurbezoeken door klanten op afstand te ondersteunen met dezelfde technische deskundigheid van een field technician. Het kan met smart tooling!  
Plus: richt een continue learning loop in, gebaseerd op data. Breng best practices naar klantenservice en digitale kanalen.



## Deepdesk

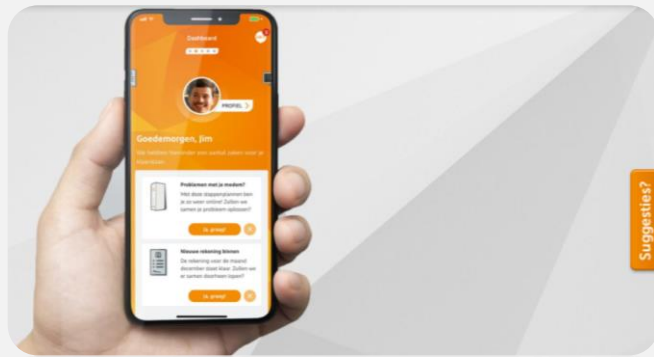


Recommendation engine die live chat medewerkers antwoordsuggesties geeft in een apart scherm. Het systeem leert wanneer medewerkers op de juiste antwoorden klikken. Bij >96% zekerheid zet de bot het antwoord zelf in de chat.  
Zo versturen we dus geen verkeerde antwoorden meer.

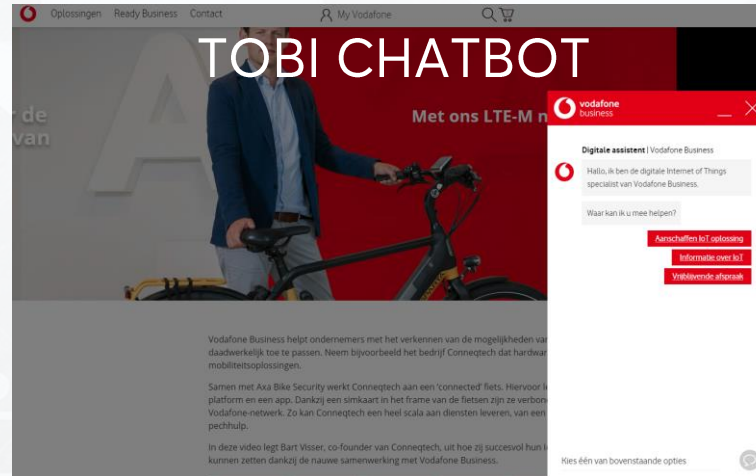


# Examples | Strategy execution (3/3)

## Apps



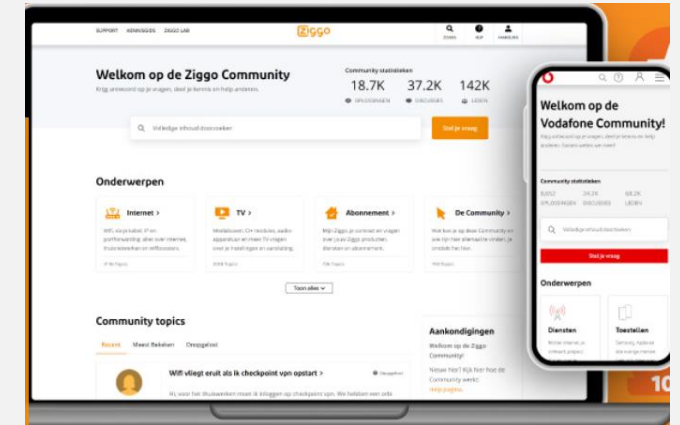
Apps die het onze klanten gemakkelijker maakt om data in te zien, gegevens te wijzigen of rekeningen te bekijken



Digitale klant engagement tool & lead generator op Vodafone en Ziggo  
Combineert historische data met realtime insights om prospect/klant op weg te helpen.



## Communities



Samen weten we meer via onze online kennisbank! En mede dankzij onze super experts: klanten die andere klanten online helpen met een enorme hoeveelheid tips en ons feedback geven.



# Selfservice | Our Apps

## App jij 'm nog niet?

Download de My Vodafone app en volg je tegoed, je rekeningen, je extra's en instellingen

Download in de Apple Store

Download in Google Play

Download in de Apple Store

Download in Google Play

Feedback?

## Alle Ziggo service op zak

Met de Mijn Ziggo app op je mobiel

Download on the  
App Store

GET IT ON  
Google Play

Download de gratis app



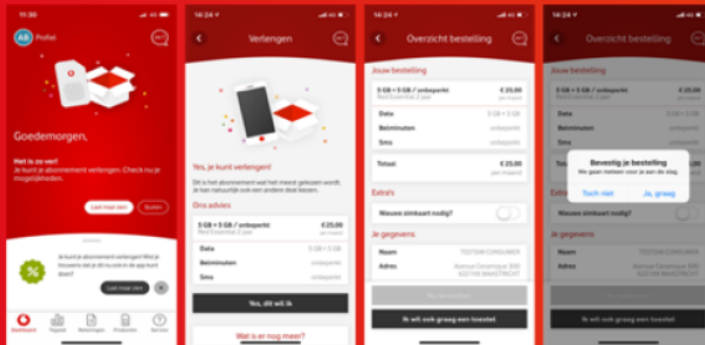
Suggesties?

40% maakt actief gebruik van Ziggo Go/ MyVodafone app



# Selfservice | Our Apps

Binnen drie clicks een  
abonnement verlangen via  
de My Vodafone app



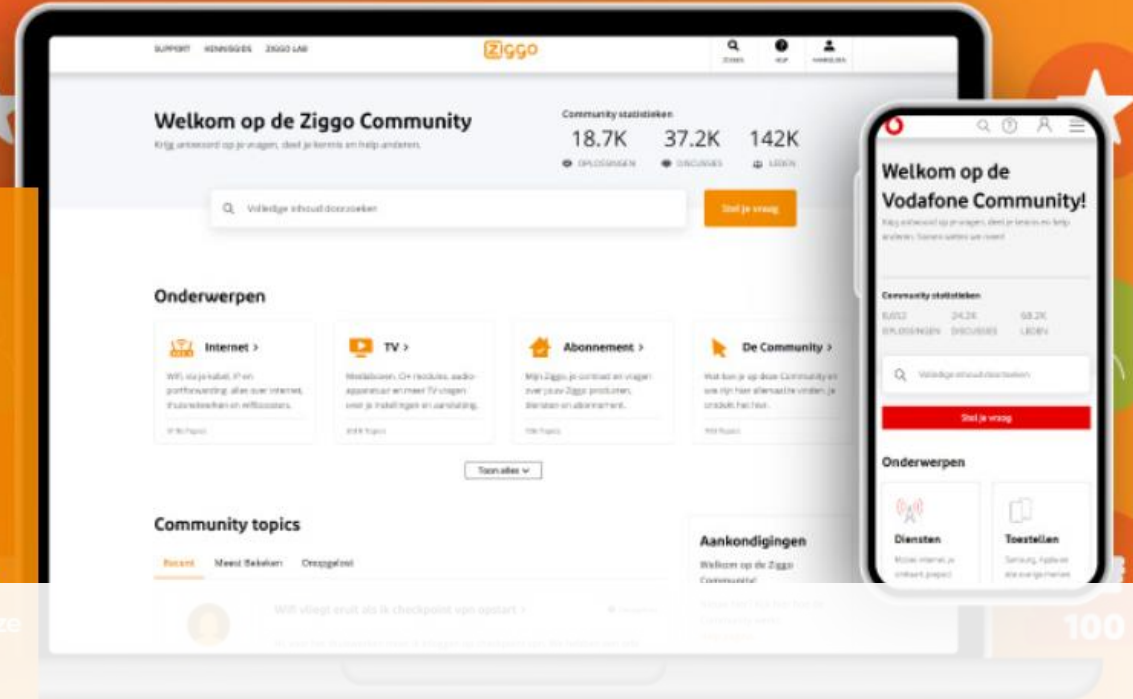
80% installeerde zélf  
de Mediabox Next



# Selfservice | Communities

## ONZE VODAFONE EN ZIGGO COMMUNITY'S ZIJN VERNIEUWD

Samen weten we meer via onze online kennisbank! En mede dankzij onze super experts: klanten die andere klanten online helpen met een enorme hoeveelheid tips en ons feedback geven. Met meer dan 45000 unieke bezoekers per dag is de community ook de plek voor onze collega's om behoeftes te...



Goal: An online helpcenter for and with customers





# Selfservice | Communities

ONZE VODAFONE EN ZIGGO COMMUNITY'S ZIJN VERNIEUWD

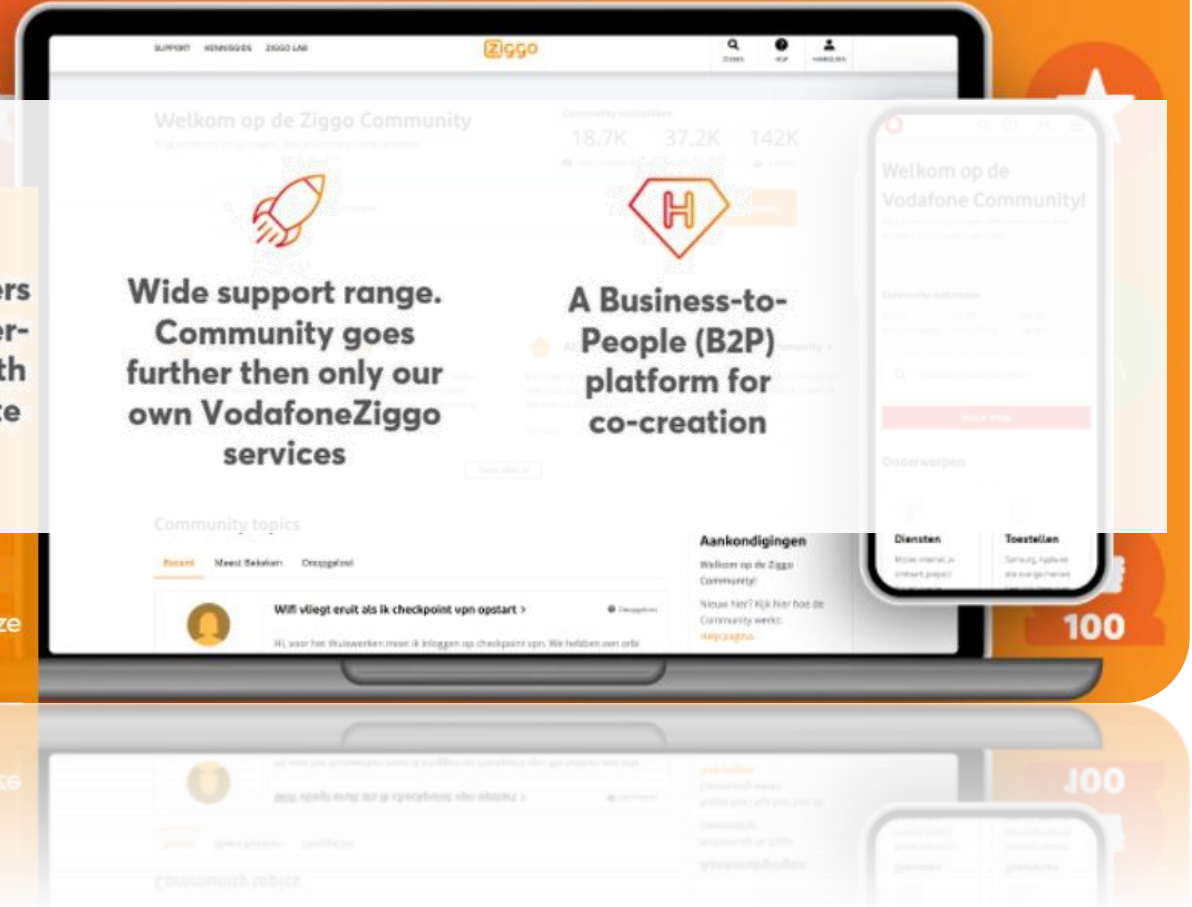
Our promise,

An online knowledge base with countless solutions for self-support

Support by members with expertise (peer-2-peer support) with moderators as gate keeper

Samen weten we meer via onze online kennisbank! En mede dankzij onze super experts: klanten die andere klanten online helpen met een enorme hoeveelheid tips en ons feedback geven. Met meer dan 45000 unieke bezoekers per dag is de community ook de plek voor onze collega's om behoeftes te...

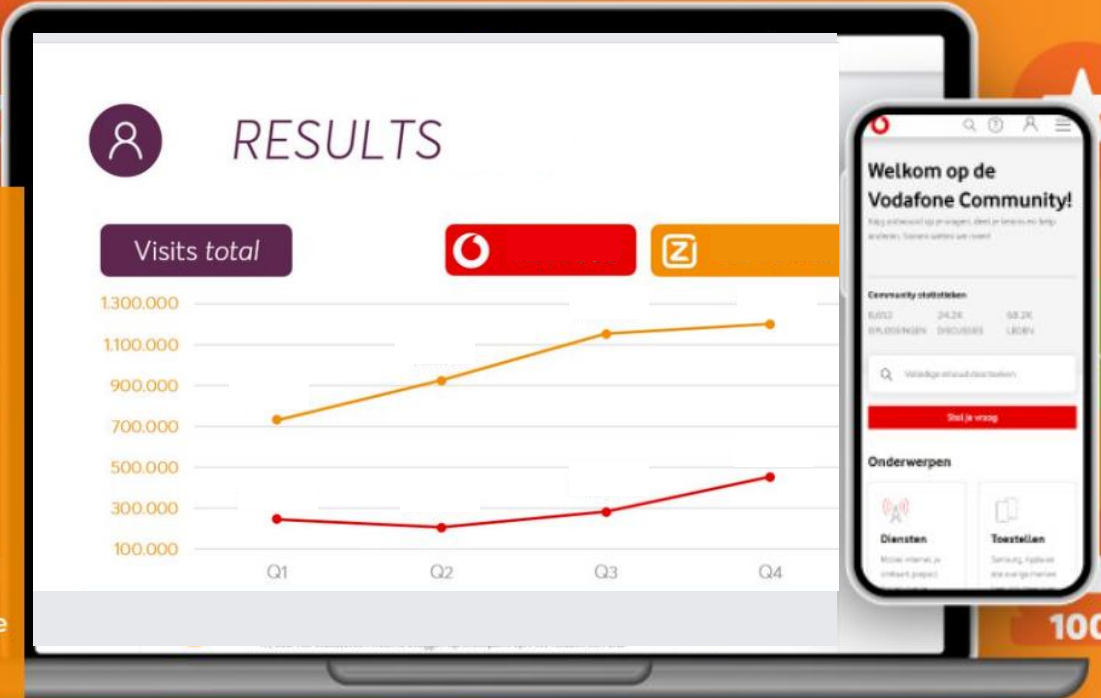
collega's om behoeftes te geven. Met meer dan 42000 unieke bezoekers per dag is de community ook de plek voor onze klanten die andere klanten online helpen met een enorme hoeveelheid tips en ons feedback geven. Samen weten we meer via onze online kennisbank! En mede dankzij onze super experts:



## ONZE VODAFONE EN ZIGGO COMMUNITY'S ZIJN VERNIEUWD

Samen weten we meer via onze online kennisbank! En mede dankzij onze super experts: klanten die andere klanten online helpen met een enorme hoeveelheid tips en ons feedback geven. Met meer dan 45000 unieke bezoekers per dag is de community ook de plek voor onze collega's om behoeftes te...

collega's om behoeftes te...  
geven. Met meer dan 42000 unieke  
klanten die andere klanten online h...  
Zamen weten we meer via onze on...



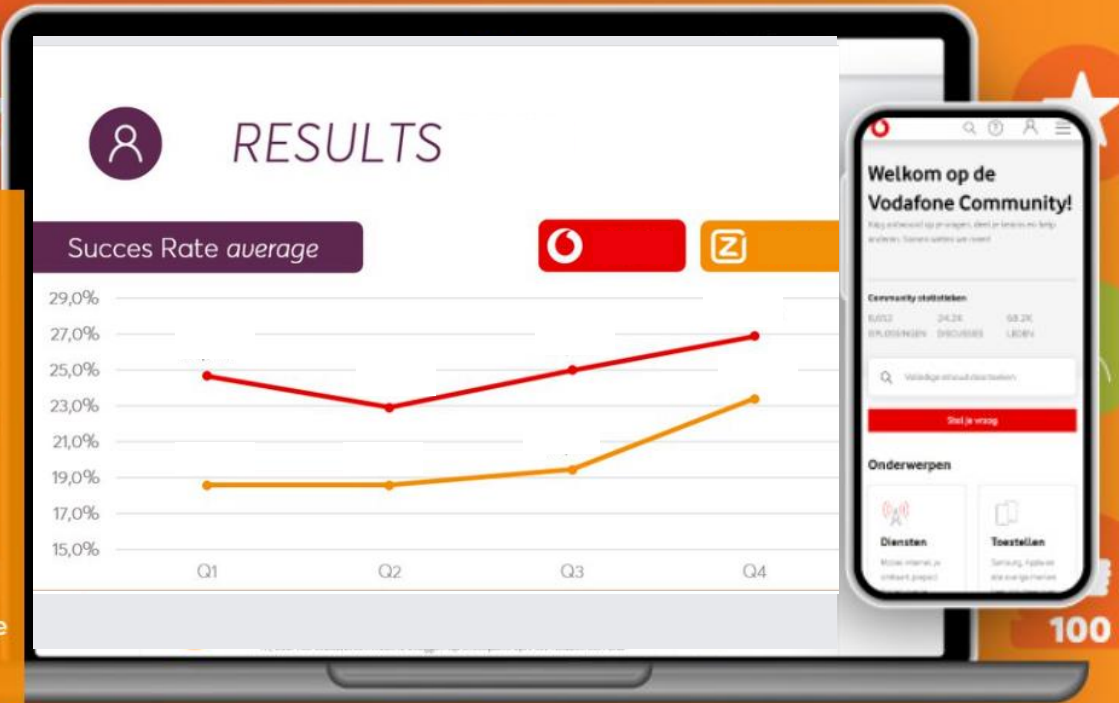
Over 45.000 visitors per day

# Selfservice | Communities

## ONZE VODAFONE EN ZIGGO COMMUNITY'S ZIJN VERNIEUWD

Samen weten we meer via onze online kennisbank! En mede dankzij onze super experts: klanten die andere klanten online helpen met een enorme hoeveelheid tips en ons feedback geven. Met meer dan 45000 unieke bezoekers per dag is de community ook de plek voor onze collega's om behoeftes te...

collega's om behoeftes te...  
geven. Met meer dan 42000 unieke  
klanten die andere klanten online h  
zamen weten we meer via onze on



Over 25% success Rate Avarage

# Selfservice | TOBi



## Direct antwoord op je vraag

Ik ben TOBi, je digitale assistent.  
Ik ben altijd online, razendsnel en help je meteen bij al je vragen.

Chatgesprek starten



Feedback?



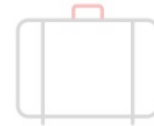
Abonnement verlengen



Hulp bij inloggen



Prepaid opwaarderen



In het buitenland



# Selfservice | TOBi

The screenshots show the following content:

- Top screenshot:** Header "Live Chat TOBi" with a close button. Message: "Goedemorgen! Ik ben van Vodafone. Ik ga je helpen. Als dat niet lukt, verbind ik je door met een medewerker."
- Middle screenshot:** Header "Live Chat TOBi". Message: "Heb je een particulier of een zakelijk abonnement?". Below are buttons: "Particulier", "Abonnement", "Netwerkprobleem", "Bestelling". Input field: "Stuur een bericht..."
- Bottom screenshot:** Header "Live Chat TOBi". Message: "Om je zo goed mogelijk helpen wil ik je vragen om een onderwerp te kiezen." Below are buttons: "Abonnement", "Abonneren", "Abonnement verlengen". Input field: "Stuur een bericht..."

## Geschiedenis van het gesprek op Live Chat

Jij 09:13  
Chat wordt gestart

TOBi 09:13  
Goedemorgen! Ik ben TOBi, de chatbot van Vodafone. Ik ga je helpen. Als dat niet lukt, verbind ik je door met een medewerker.

TOBi 09:13  
Heb je een particulier of een zakelijk abonnement?

Jij 09:14  
Particulier

TOBi 09:14  
Om je zo goed mogelijk te kunnen helpen wil ik je vragen om een onderwerp te kiezen.

Jij 09:14  
Abonnement

TOBi 09:14  
Waar kan ik je mee helpen?

Jij 09:15  
Abonnement verlengen

TOBi 09:15  
Verlengen  
Verlengen kan altijd vanaf vier maanden voor einddatum. En met of zonder toestel. Op de website zie je alle mogelijkheden en aanbiedingen.  
[Naar de website!](#)  
Medewerker spreken

The sidebar contains the Vodafone logo (a red speech mark) and a vertical scroll bar. At the top right of the sidebar is a grey box with a white 'X' icon, likely a close button for the chat window.

TOBi 09:15

Stuur een bericht...

# Selfservice | TOBi

## Facts & Figures

TOBi handles 37.9 percent of chat conversations.

85% of users receive an answer to their question from TOBi

The average Transactional NPS on chat is higher than all other channels

The costs of the chat channel are lower than the other channels

NPS TOBi higher among cooperative users (exact figure not yet known)



# Selfservice | TOBi - Roadmap

- Advanced Communication
  - Generic to Customer Specific
  - Conversational style
- Personal [Integration in backend systems]
  - All information available



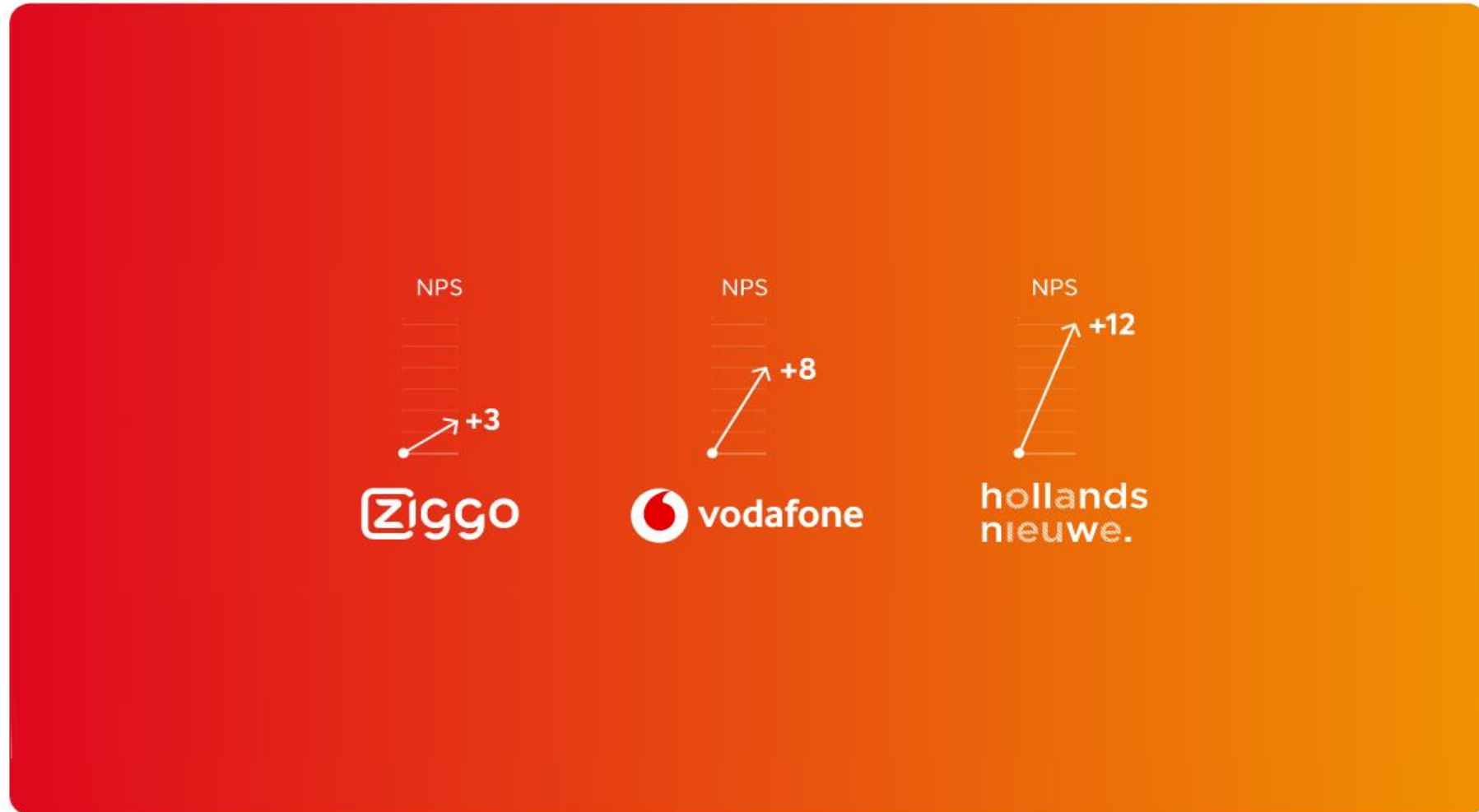


# Selfservice | What's next..

- More coherence between digital channels
- Questions where humans have no added value
- Complex issues - Hybrid model
- .....



# Results | NPS



Selfservice | Take away

People do business with people!

Contact Centers | Shop | Account Managers | Service managers | Service Engineers



vodafone  

---

**THANK YOU**

Eric Hartmans