



OB|4WAN

Op weg naar een (sc)haalbare social operatie met bol.com

Get inspired!



SHARING = CARING

Stuur dit succesverhaal intern binnen jouw organisatie om het delen van kennis te bevorderen.

Blijf up-to-date over webcare en (social) media monitoring, volg ons op social media.



Bol.com is niet meer weg te denken als één van de grootste spelers in de wereld van e-commerce. Maar met de enorme groei van de afgelopen jaren kwamen ook uitdagingen op het gebied van social media en webcare. Hoe maakte bol.com de stap naar een nog meer (sc)haalbare social operatie met OBI4wan als innovatieve partner? Wij spraken Denise Drost-Ridder, Lead Business Analyst bij bol.com.

Inhoud

- 1 Schaalbare social operatie
- 2 Het recept voor groei
- 3 De weg naar schaalbaarheid
- 4 De toekomst begint vandaag
- 5 Bots ter ondersteuning
- 6 Een toekomstbestendige social operatie

1

Schaalbare social operatie

Binnen de schaalbare en haalbare social operatie zet bol.com alles op alles om de belofte waar te maken aan de consument. Dit betekent dat zij online berichten afhandelen 7 dagen per week en met 110 creatieve service experts. Per week worden duizenden berichten afgehandeld.

In 18 maanden tijd is het bol.com social media team ruim 9 keer zo groot geworden, maar het afhandelen van social media berichten begon bij bol.com al in 2013 met een klein team van 9 experts en een serie pilots voornamelijk gericht op het creëren van engagement op open social media kanalen zoals Twitter en Facebook. In 2014 ontstond een partnership met OBI4wan, waarmee alle social media kanalen voor alle service experts direct bedienbaar werden via één omgeving. Vanaf april 2016 werd het team groter, waarmee een significant aandeel van klantvragen afgehandeld kon worden via Twitter, Facebook, Facebook Messenger en Twitter DM. Ook in 2018, zal het social Media team van bol.com doorgroeien om volume te gaan opvangen.

“Schaalbaarheid is de succesformule voor groei. Schaalbare service is namelijk betaalbare service. Start small, but keep thinking big”, aldus Denise.

2

Het recept voor groei

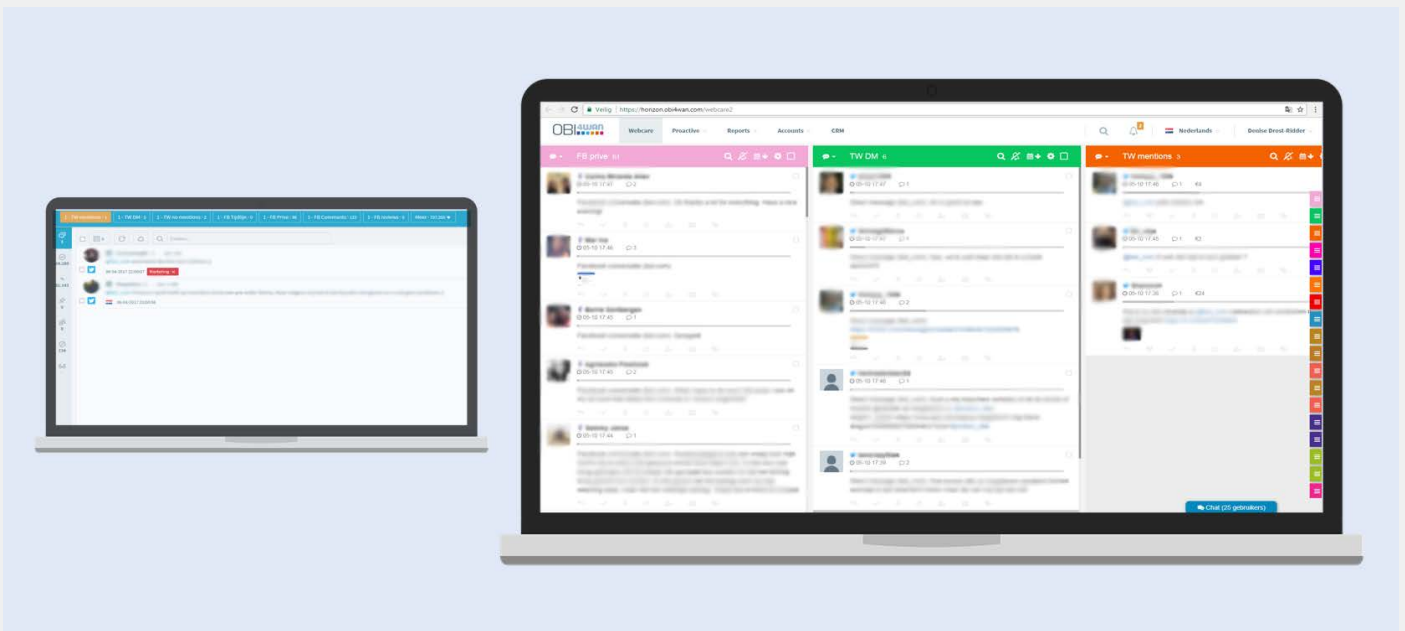
Het realiseren van deze groei vroeg om een scherpe focus die rekening kan houden met externe veranderingen. We leven in een 24/7 informatiemaatschappij, waarbij verwachtingen steeds hoger worden. Service wordt steeds meer aangepast aan jezelf, via alle kanalen en zonder openingstijden. Kantoortijden worden niet langer geaccepteerd door klanten. Technologie wordt steeds beter, waarmee het verschil tussen mens en machine steeds kleiner wordt. Bots vangen steeds vaker de eerstelijns vragen af en de vragen die voor service experts overblijven worden hierdoor steeds complexer.

Bol.com staat elke dag voor iedereen klaar. Elke dag beter en net even anders. Om dit in de praktijk te brengen zijn engagement richtlijnen opgesteld die ervoor zorgden dat bol.com consistent kan antwoorden naar alle klanten. De structuur en middelen om skillsets van service experts te borgen zijn aangepast. Met daarnaast focus op besturing en proces is ervoor gezorgd dat de effectiviteit en efficiëntie omhoog is gebracht. Het volume op de social media kanalen werd geleidelijk opgevoerd zodra er een nieuwe groep service experts klaar stond om de operatie in te stromen.

3

De weg naar schaalbaarheid

Samen met OBI4wan werkte bol.com aan de weg naar schaalbaarheid. Om te bepalen hoe effectief en efficiënt klantcontact via social media verloopt, was het noodzakelijk om de niveaus voor aansturing van klantcontact via social media gelijk te trekken met klantcontact via andere kanalen, zoals e-mail, chat en telefoon. Waar klantcontact via social media werd afgehandeld op basis van berichtmanagement, kwam de behoefte dit te doen op basis van conversatiemanagement. Samen met OBI4wan werd gewerkt aan een nieuwe interface, die paste bij de het proces en de ambitie van bol.com.



De nieuwe webcare interface van OBI4wan zorgt ervoor dat meerdere berichten van dezelfde klant worden gegroepeerd voor een beter inzicht in de hele conversatie. Dit maakt direct duidelijk hoeveel mensen er nog in de wacht staan. Daarnaast wordt een hele conversatie geclaimd door een expert zodra op een bericht wordt geklikt. Hiermee voorkom je dat door meerdere experts aan één conversatie gewerkt wordt. En op het moment dat je reageert vanuit een conversatie, dan worden alle onderliggende oude berichten automatisch voltooid, wat veel clicks en tijd scheelt voor de experts.

“De nieuwe interface is gebruiksvriendelijk en intuïtief in gebruik. Het lijkt op de user experience van een direct message kanaal, waardoor minder training en gewenning nodig is voor de service experts.

Op 25 april 2017 is bol.com gestart met de bèta versie van deze nieuwe interface. Door deze nieuwe interface en strakkere aansturing op conversatie niveau is de productiviteit van de social media operatie met 24% gestegen.”

Meer weten over de nieuwe **webcare-interface**?

→ **Neem contact met ons op!**

4

De toekomst begint vandaag

Maar met de focus op schaalbaarheid alleen ben je er niet. De toekomst begint vandaag. Het volume op social kanalen blijft toenemen. Met het verschuiven van de generaties, wordt de voorkeur voor het contactkanaal anders. Social media neemt hierin een grotere rol. Om dat volume aan te kunnen, is technologie nodig die hierin ondersteunt. Allereerst is door bol.com getest met bestaande functies van verschillende platformen zoals de Facebook Express reacties functie, waarmee een automatisch antwoord verstuurd kan worden via Facebook Messenger. Hoewel dit de efficiëntie met 36% en de NPS met 10% verbeterde, had als nadeel dat verdere verfijning van de user experience niet mogelijk was, zoals verschillende antwoorden binnen en buiten openingstijden.

5

Bots ter ondersteuning

Binnen de social interface van OBI4wan is samen met OBILytics gewerkt aan een slimme bot, met de werknaam 'OBI4 Billie'. Deze bot is toe te passen op alle direct message kanalen. De bot houdt rekening met openingstijden van service locaties en geeft daarop andere responsen.

De bot is in staat om in de tekst ordernummers en andere relevante klantgegevens te herkennen. Op het moment dat deze informatie nog niet beschikbaar is, dan verzamelt hij de benodigde informatie van klanten voor het verder afhandelen van een vraag. Service experts kunnen hier vervolgens direct mee aan de slag.



Daarnaast kan hij buiten openingstijden assisteren door klanten met specifieke vragen de optie aan te bieden om gebruik te maken van de expertise van de virtuele assistent, Billie, op de bol.com webpagina.

Meer weten over **chatbots**?

→ **Neem contact met ons op!**

6

Een toekomstbestendige social operatie

“Schaalbaarheid is de succesformule voor groei. Schaalbare service is namelijk betaalbare service. Start small, but keep thinking big”, aldus Denise.

De opschaling van de afgelopen jaren en de nieuwe technologische mogelijkheden zorgen ervoor dat bol.com toekomstbestendiger is. Schaalbaar én haalbaar. Is jouw organisatie klaar om (sc)haalbaar te worden en wil je weten wat OBI4wan hierin kan betekenen? Of wil je meer weten over onze nieuwe webcare module of over chatbots en AI? Neem contact met ons op!

Over **OBI4wan**

Sinds de oprichting in 2011 helpt OBI4wan organisaties met een succesvolle inzet van media monitoring en online klantcontact. Inmiddels bedient OBI4wan zo een 1000 klanten. Onze gebruiksvriendelijke tool ondersteunt onze klanten met online- en offline media monitoring, webcare, messaging, social analytics en content publishing.

Zo heb je altijd en overal een volledig en nauwkeurig overzicht van miljoenen (inter)nationale berichten en conversaties voor realtime webcare en gerichte monitoring van je organisatie, markt of concurrenten.

OBI4wan verzamelt alle relevante berichten van bekende social media platformen en miljoenen (inter)nationale blogs, fora en nieuwsbronnen. Aangevuld met innovatieve oplossingen voor radio-, tv- en printmonitoring mis je nooit meer een relevant bericht. Daarnaast staat ons team van enthousiaste service agents en consultants dagelijks voor onze klanten klaar om te adviseren over een optimale inzet van OBI4wan!

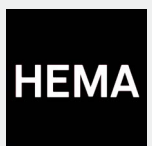
Lees meer
succesverhalen!

→ **Bezoek de website!**

De voordelen van OBI4wan

- 1 Breid webcare uit met Live Chat
- 2 Persoonlijke service via 1-op-1 messaging
- 3 Snellere en betere service door de inzet van chatbots
- 4 Focus op conversatiemanagement door geclusterde berichten
- 5 Geïntegreerd meten van klanttevredenheid
- 6 24/7 real-time alerts
- 7 Wereldwijde datadekking
- 8 Direct inzicht in PR-waarde van berichten
- 9 Monitor performance via service levels
- 10 360 graden klantbeeld met social CRM

Deze organisaties werken ook met ons





OB|4WAN

E-mail: rtiesinga@obi4wan.com

Telefoon: +31 (0)85 210 50 60

Website: www.obi4wan.com

→ **Vraag een gratis demo aan!**

→ **Neem contact met ons op!**

Blijf up-to-date over webcare en (social) media monitoring, volg ons op social media.

