

# De workflow module

Geef je klanten het gevoel dat ze gehoord worden!

Meedenken - Meten - Inzicht - Actie

**KCM** exposing opportunities  
part of moveXM





# Wat is de workflow module?

---

Weet je hoe tevreden jullie klanten echt zijn? Het meten van klanttevredenheid geeft een diepgaand inzicht in jullie dienstverlening. Waar liggen de kansen voor verbetering? Wat gaat er al goed? Met de workflow module voelen klanten zich gehoord.

## Zonder tevreden klanten bestaat er geen succesvolle organisatie.

Natuurlijk willen jullie goede producten en diensten leveren en van jullie klanten horen hoe blij ze ermee zijn. Echt tevreden klanten zijn tenslotte ambassadeurs. En iedereen weet dat ambassadeurs niet alleen bijdragen aan een goede omzet, maar over het algemeen blijven ze ook langer klant en vaak zijn ze geneigd extra producten of diensten bij jullie af te nemen.

Onze workflow module levert waardevolle inzichten die jullie echt vooruithelpen. Zo optimaliseer je de bedrijfsvoering, verhoog je de omzet, coach je medewerkers gericht en voelen klanten zich gehoord.

## Hoe werkt het?

Met instelbare parameters in de KCM-software ontvang je specifieke signalen die aandacht vereisen of juist aangeven dat een compliment op zijn plaats is. Zo kun je inzoomen op zowel positieve als negatieve feedback, je dienstverlening continu verbeteren én krijg je de kans om direct in te grijpen na een mindere ervaring van een klant.



## 5 redenen om vandaag nog te starten

- Je krijgt de handvatten om van al je klanten ambassadeurs te maken
- Maakt gerichte medewerker coaching mogelijk
- Krijg een signaal bij afwijkende surveyresultaten en draai negatieve klantervaringen alsnog om in positieve ervaringen
- Medewerkers attenderen op complimenten van klanten geeft ze een boost
- De getoonde betrokkenheid richting je klanten leidt tot meer klantbinding



# Waarom kiezen voor de workflow module?

---

## Waarom kiezen voor onze workflow module?

Met onze flexibel opgezette workflow module kun je diverse aanpassingen doen om de tevredenheid actief te monitoren en te bevorderen. Zo kun je instellen dat specifieke gebruikers direct een seintje krijgen bij grote fluctuaties in klanttevredenheid. Daarnaast is het mogelijk kwaliteitscoaches automatisch uit te nodigen voor een evaluatie via Quality Monitoring en kun je medewerkers individueel motiveren om hun vaardigheden te verbeteren met gerichte leerimpulsen.

## Verbetering en erkenning

De workflow module biedt ook de mogelijkheid om opnieuw contact op te nemen met ontevreden klanten. Zo kun je proactief hun frustraties wegnemen waardoor je alsnog een tevreden klant hebt. Aan de andere kant kan het erkennen van hoge klantbeoordelingen een enorme boost geven aan je medewerkers. Hen attenderen op positieve feedback van klanten die zij hebben geholpen, draagt bij aan een positieve werksfeer. Dit leidt tot hogere arbeidsproductiviteit en uiteindelijk meer omzet.



## Wist je dit al?

Dankzij de flexibele opzet van onze workflow module is het ook heel eenvoudig om het hele proces te integreren in jullie eigen klantregistratiesysteem.

## Efficiëntie binnen handbereik

Je kent het wel: een bepaalde klantcase vraagt extra aandacht. Specifieke medewerkers kunnen hierover direct geïnformeerd worden via een notificatiemail en een signaal in hun persoonlijke dashboard. Alle relevante informatie, zoals de toelichting van de klant, analyses van de behandelende medewerker, en eventuele opvolgacties worden overzichtelijk geregistreerd en gerapporteerd in het dashboard.

## Ook je klanten het gevoel geven dat ze gehoord worden?

Ja, ik wil een demo