

Technologie als basis van experience?

25 oktober 2016

Inge Brandt - KPN



Ons bestaansrecht



Wat cijfers over KPN



Vast netwerk
72%



van de huishoudens heeft toegang tot download-snelheden van 100 Mbps

Mobiel netwerk
99%

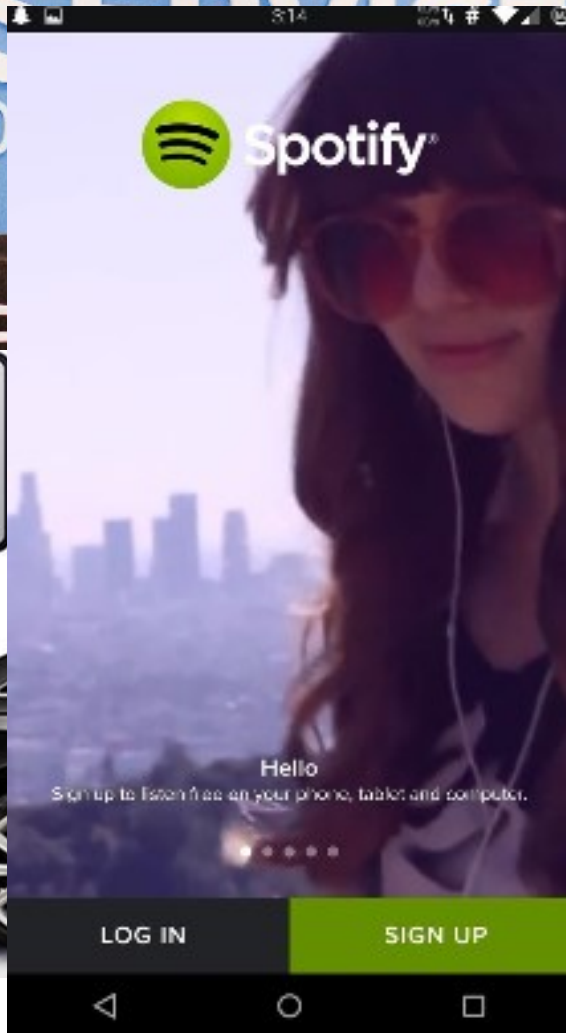


4G dekking met een gemiddelde download-snelheid van 47 Mbps



Onze ambitie: een un-telco-like CX

Verwachtingspatronen ontstaan overal



Come and Introduce Yourself
GIVE YOU A FREE TALL LATTE
by 14th March until 12:00 PM at your local Starbucks



DE TIEN KLANTVRIENDELIJKSTE BEDRIJVEN VAN NEDERLAND



SIMYO - 8,2

Valt niet lastig	8,4
Medewerkers beschikbaar	8,3
Geeft fouten toe	8,1
Doet wat reclame belooft	8,4
Doet niet moeilijk	8,5
Oprecht betrokken	7,6

“Goede service, heldere communicatie en goede mogelijkheden tot het bijstellen van bundels. Daarnaast valt Simyo je niet lastig met telefoontjes en onnodige informatie.”

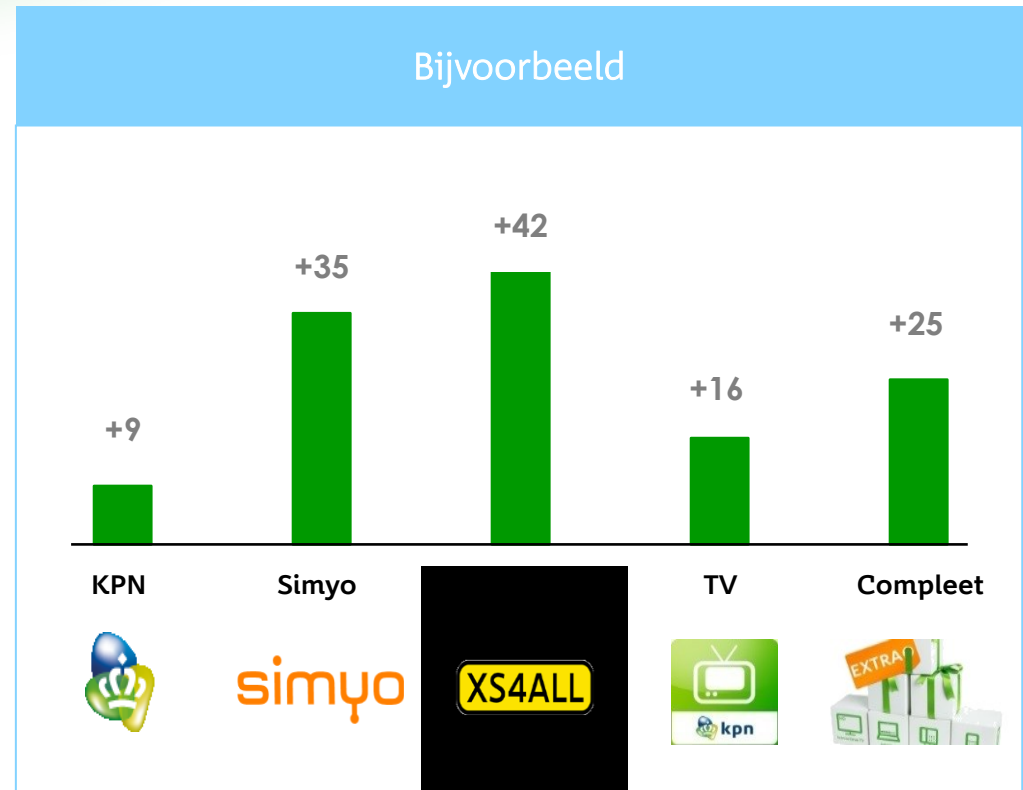
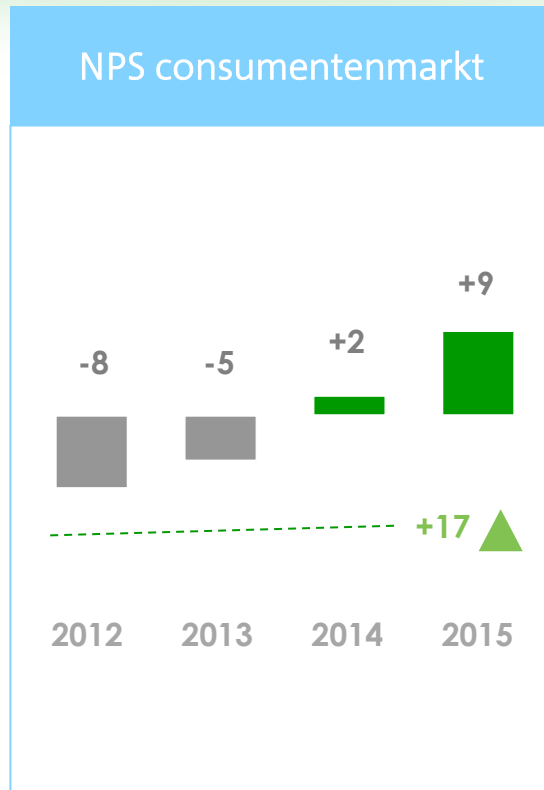
Simyo is dit jaar door de consumenten uitgeroepen tot het Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland en branchewinnaar in de categorie Telecom. Een opvallende verschijning, want nog nooit eerder haalde een telecom bedrijf de top-10. Met recht met stip op één dus. Een heel knappe

NO NC

Klantvrie
bloed. D
de Goud
‘Doe nie
blijkt oo
nonsens
het belo
combin
veel con

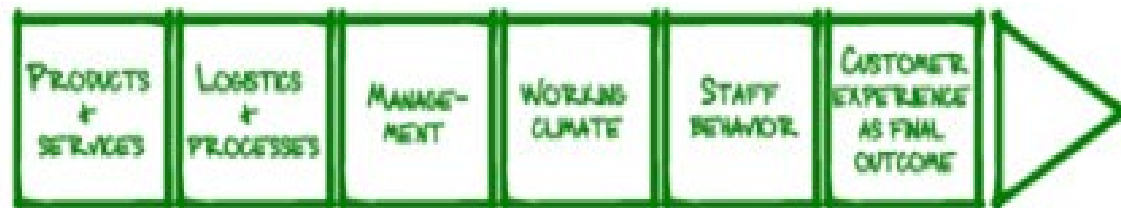


NPS in de consumentenmarkt



Traditionele innovatie vs. begin bij de klant

ORGANIZATION



CUSTOMER

TRADITIONAL THINKING + ENGINEERING
PROCESS IS LEADING ▷

Gewenste klantbeleving

Wat wij willen dat de klant bij KPN ervaart



Ik vind het
eenvoudig



Ik voel me
verbonden



Ik voel me vrij



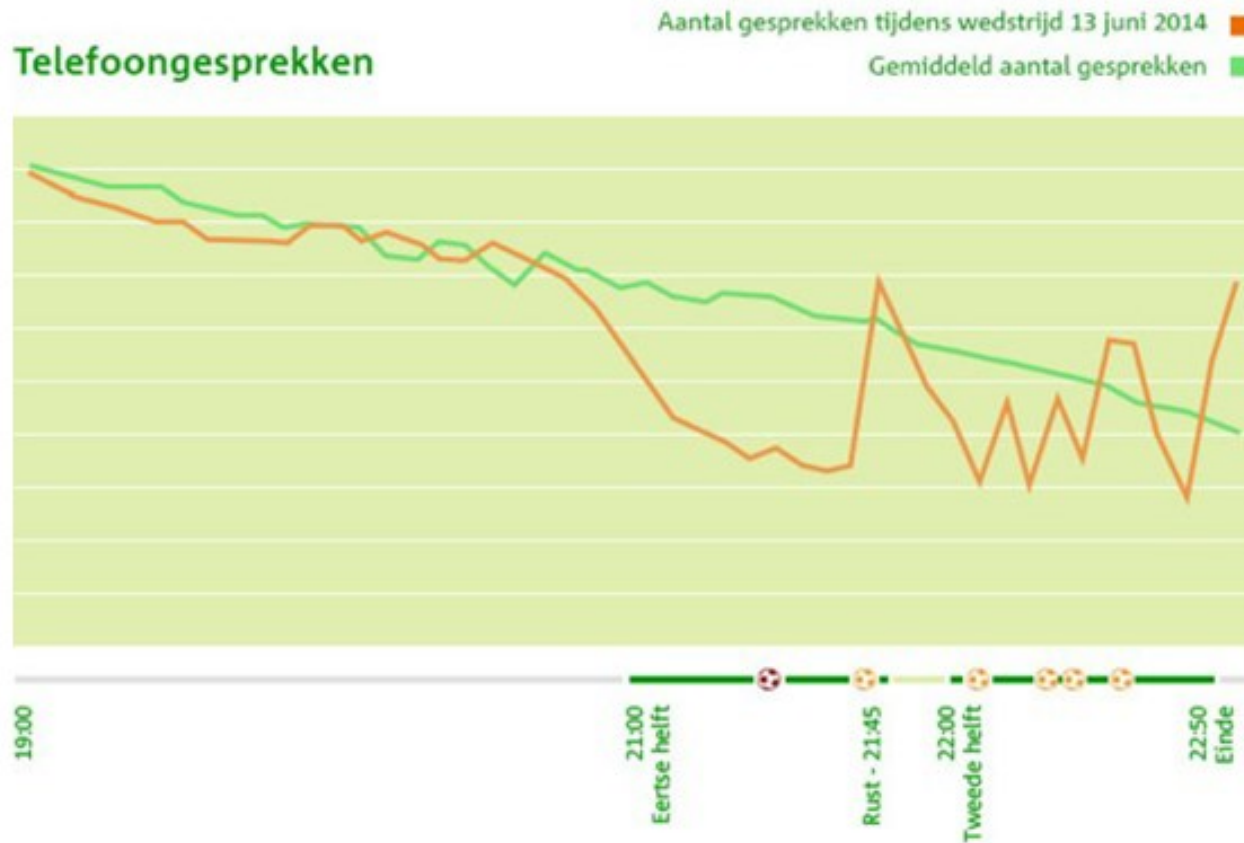
Ik ben blij
verrast

Het effect van emotie



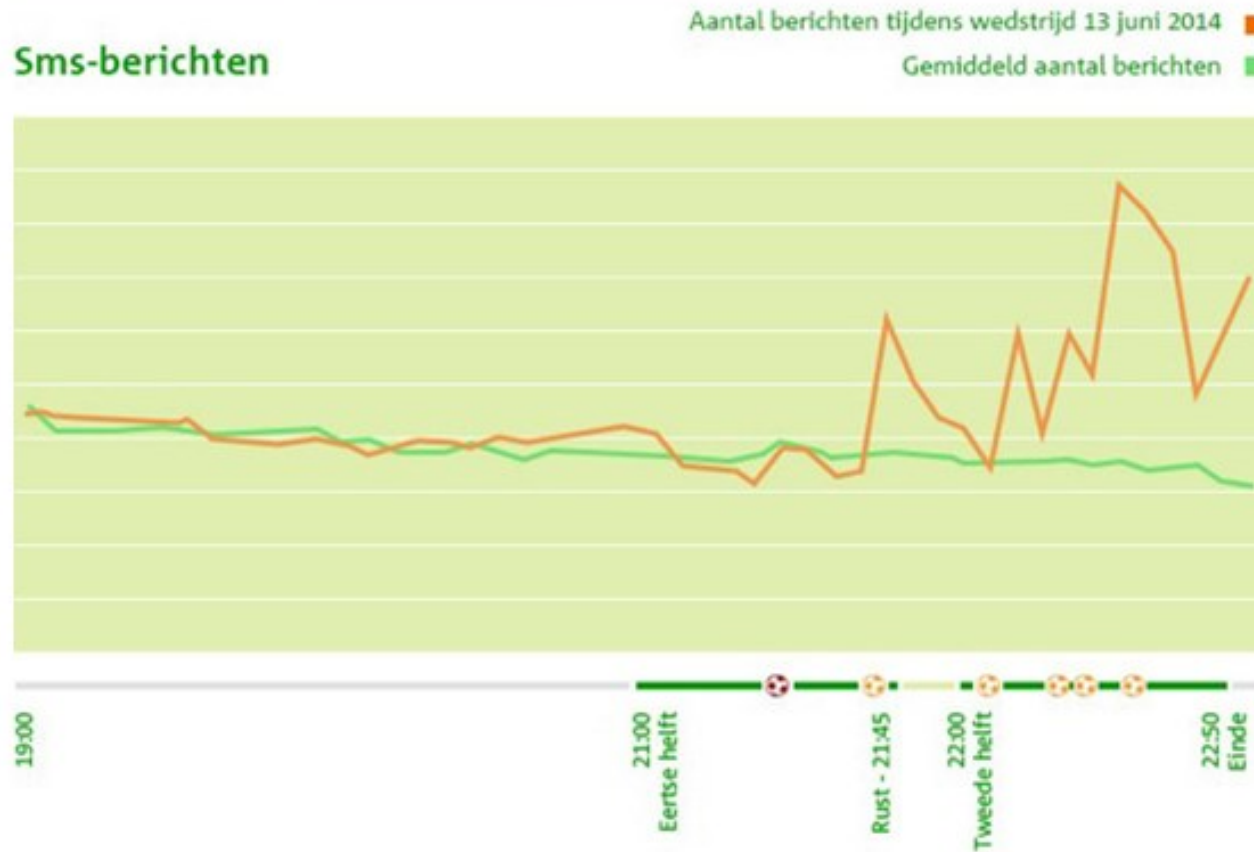
Wat zien wij?

Telefoongebruik tijdens Nederland-Spanje



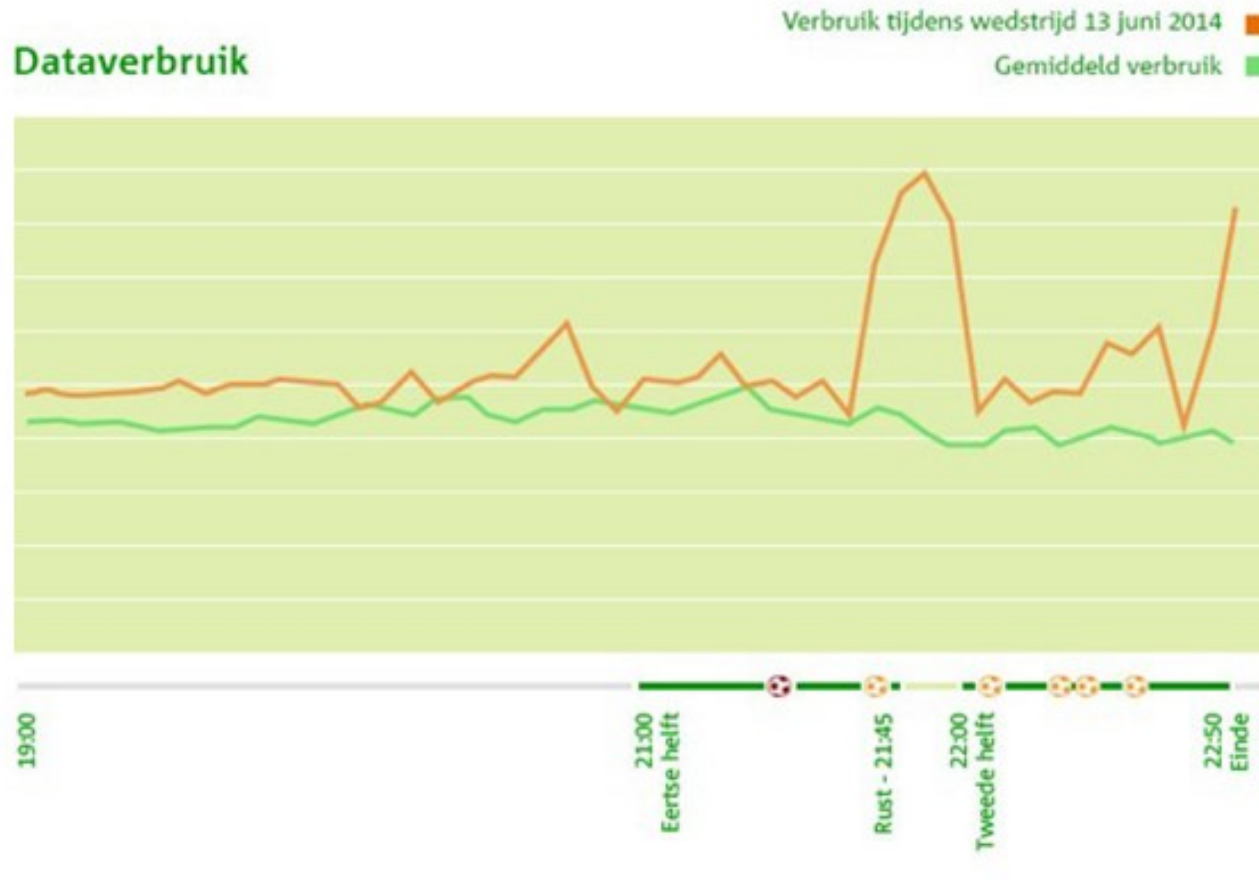
Wat zien wij?

SMS gebruik tijdens Nederland-Spanje



Wat zien wij?

Dataverbruik tijdens Nederland-Spanje



En dit is wat er gebeurt..



**MADE IN
SPAIN**



**MADE IN
HOLLAND**

Gewenste klantbeleving

Wat wij willen dat de klant ervaart bij KPN

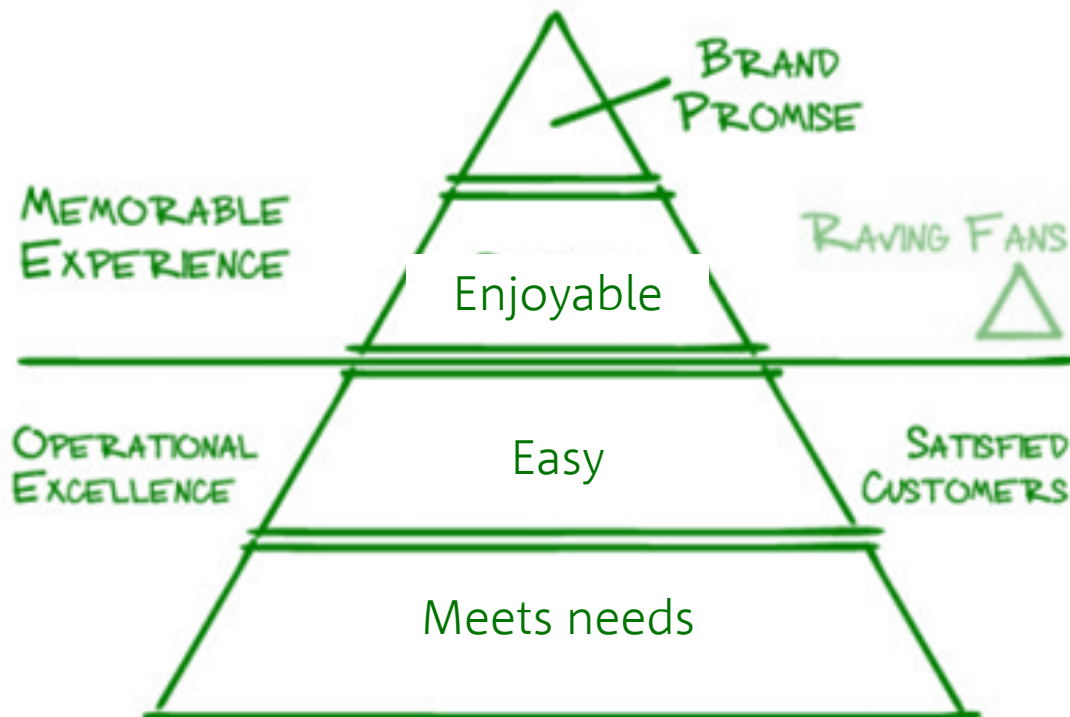


Ik voel me
verbonden



Ik voel me vrij

Experience pyramide



Elkaar begrijpen



Elkaar begrijpen

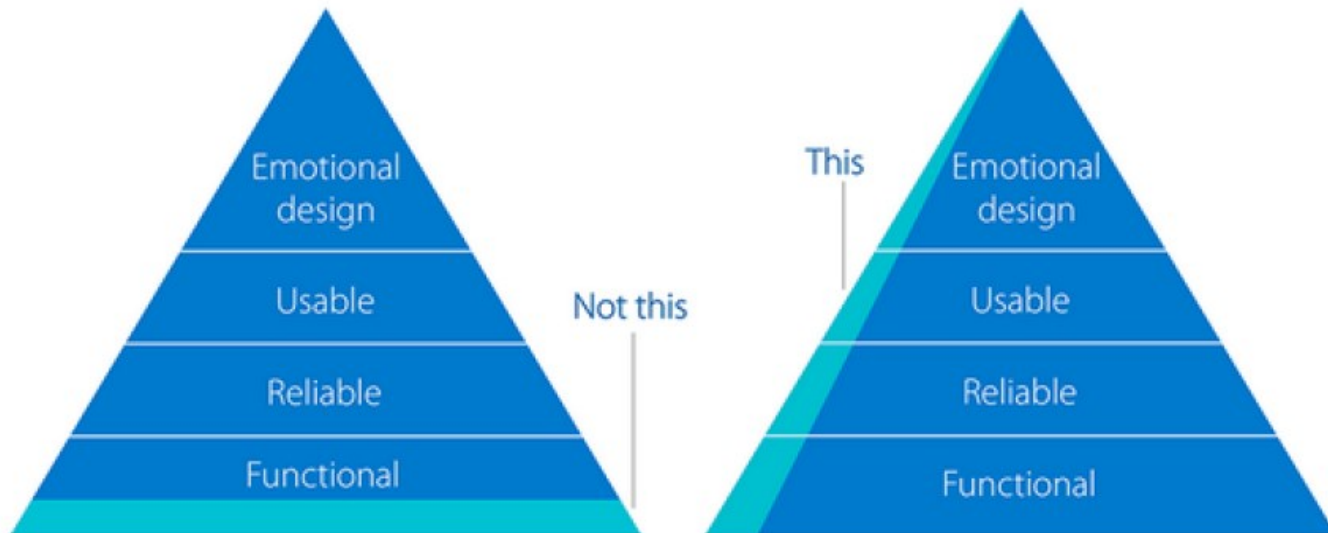
Technische collega's meenemen naar klanten



Elkaar begrijpen

Klantervaring meenemen in technische ontwikkeling

Minimum Viable Product



 @jopas

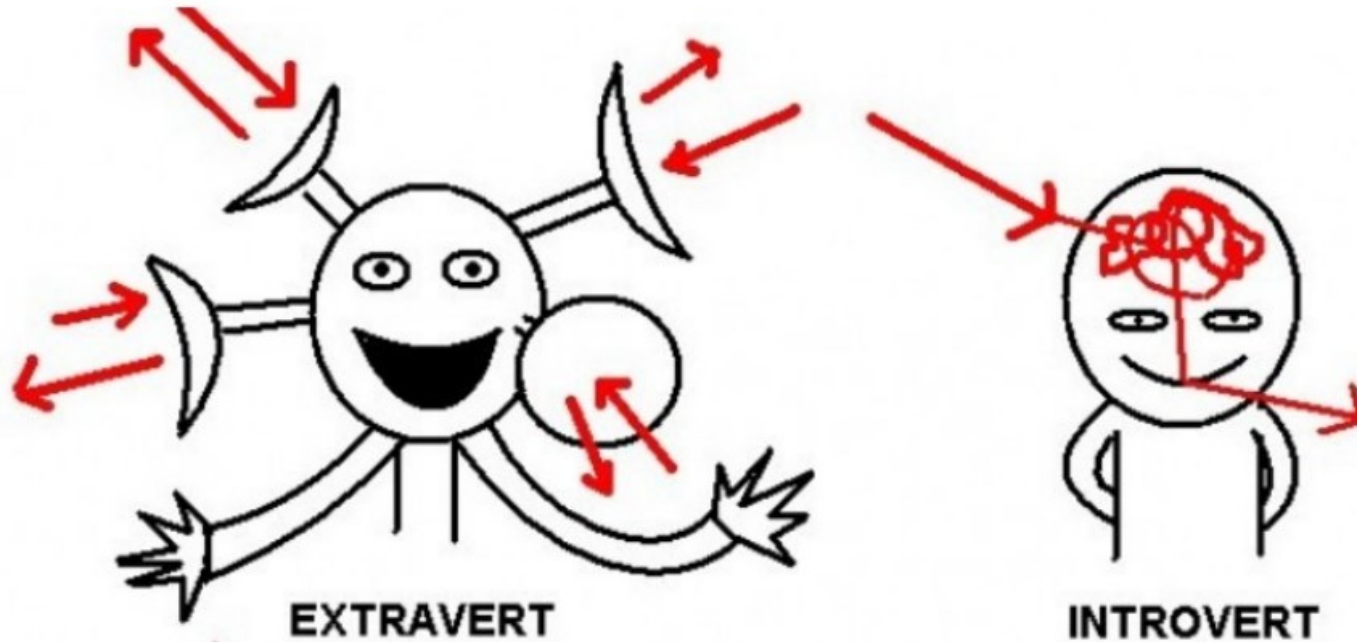
September 2014 | With compliments to Aaron Walter

Source: @jopas

© 2015 Forrester Research, Inc. Reproduction Prohibited

Elkaar begrijpen

Rekening houden met elkaar



<http://www.slideshare.net/mcraze/xebicon-deelbaar-marketing-vs-it-scrum-v5>

Voorbeeld: landelijke introductie 4G

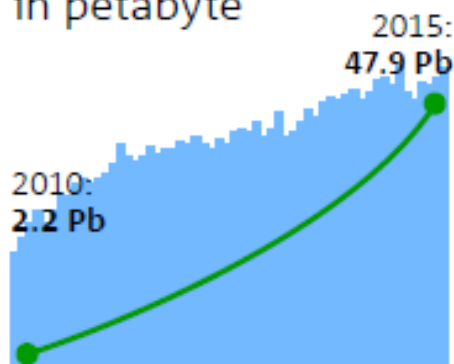


Supersnel
mobiel internet,
supersnel ook
bij jou

kpn doet 't
gewoon

Klanttevredenheid stijgt!

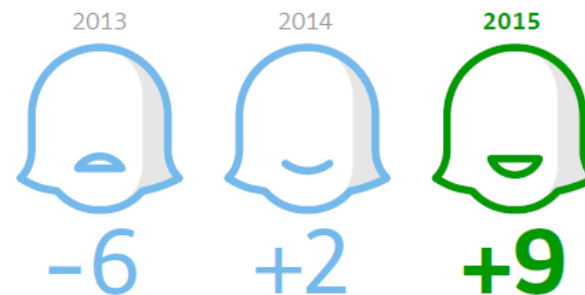
Data usage growth in petabyte



47.9 PB

2014: 22.8 PB

NPS Consumer Mobile



+10
(NPS)

versus +8
in Kw2 '15



Remco Bastiaansen
@RBastiaansen

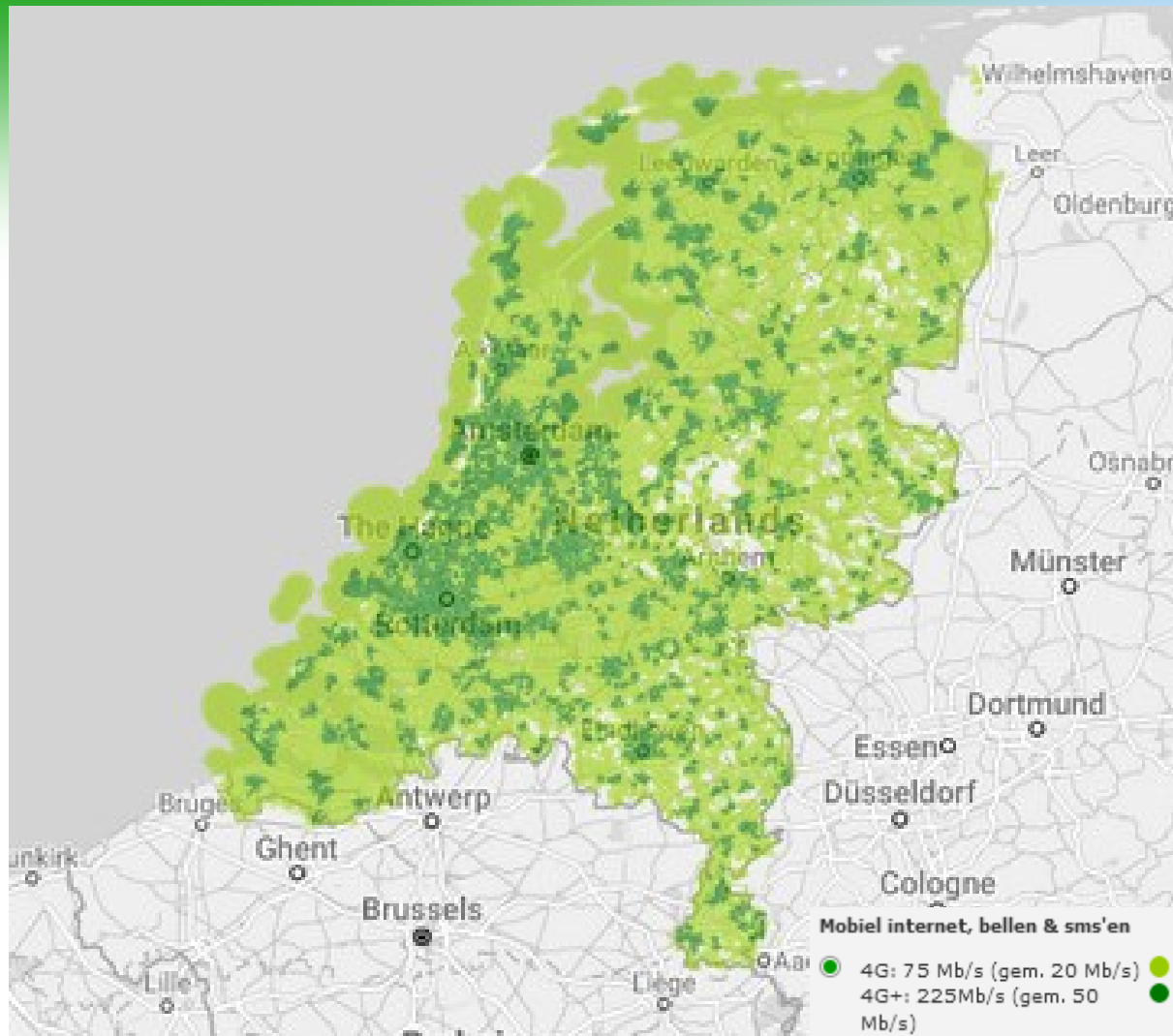
[Follow](#)

@KPN 4G wat heerlijk, super snel en probleemloos !!! Overstappen naar kpn was het beste wat ik kon doen 👍.

2:08 AM - 4 Aug 2014



4G dekking in Nederland



Wij bieden het beste netwerk

*“Ik besepte eigenlijk pas dat ik gebruik
maakte van een netwerk toen het niet
werkte.”*

Consument

Wat betekent dat bij internetstoring?

Ivm

Kpn internet storing

Pinnen niet mogelijk

'Niet pinnen, geen reserveringen
en bij KPN krijg je een bandje'

© ZA 3 SEPTEMBER, 13:29 BINNENLAND



Stella Hoeve ▶ KPN



2 uur · Berkel en Rodenrijs · 🌐



Jeroen1971 Nieuwkomer · 1 reactie

1 maand geleden

LAGE Zwaluwe helaas ook problemen.

Gelukkig een verjaardag vanmiddag.

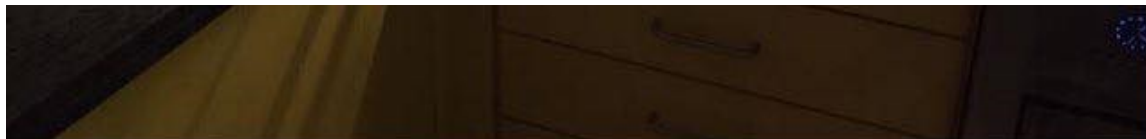
Engineers doe je best en laat je niet gek maken.

Hoop dat jullie het snel kunnen oplossen.

Prettig weekend

♡ Like (0)

🗉 Quote



Wij bieden het beste netwerk

“KPN krijgt van mij nu een 7,5, maar dat komt omdat ik nog geen storingen heb gehad. Lossen ze de storing goed op dan krijgen ze een 9, wordt de storing niet goed opgelost dan een 3.”

Zakelijke klant

Wat te doen bij storingen

Actuele storingen en gepland onderhoud

Zoek op product

- Interactieve TV (3)
- Internet (12)
- Mobiel (44)
- Vast Belien (2)

Zoek op status

Actueel (44)

- Gepland (18)
- Opgelost (3)

Legenda

- In behandeling
- Opgelost
- Toekomstig

Bekijk storingen en gepland onderhoud

Zoek op Postcode

Postcode Controleer Zoek alle Storingen / Gepland Onderhoud

Status	Onderwerp	Tijd	Product	
	Verminderd mobiel bereik Zoetermeer	Start: 30-04-2015 07:00 Verwacht: onbekend	Mobiel	> Details
	Verminderd mobiel bereik Amsterdam (Woestdijkstraat)	Start: 30-04-2014 07:00 Verwacht: onbekend	Mobiel	> Details
	Verminderd mobiel bereik Cuijk	Start: 28-12-2014 07:00 Verwacht: onbekend	Mobiel	> Details
	Verminderd mobiel bereik Rotterdam-Zuid	Start: 28-10-2014 07:00 Verwacht: onbekend	Mobiel	> Details
	Verminderd mobiel bereik	Start: 29-03-2013 07:00		

Terug naar:

- > Problemen & storingen
- > Meld je storing

Overal op de hoogte

KPN Alert

Naar App en KPN-Alert

www.kpn.com/storing



TWEETS 330K VOLGEND 27,5K VOLGERS 43,1K FAVORIETEN 484

Tweets Tweets en antwoorden Fol

KPN Webcare heeft gereetwe

KPN Webcare @KPNwebcare - 25 aug.
De storing op Interactieve-tv is verholpen! :) bit.ly/1V66git



Wat te doen bij storingen



Geachte klant, door een storing in 'Utrecht' ondervindt u mogelijk hinder bij het gebruik van uw mobiele telefoon. Wij verwachten de storing op [06-08-2015](#) rond 18:00 te hebben opgelost. Onze excuses voor het ongemak.



Janine VHA Timmer
@JTimmer49

Volgen

Hele dag al niet telefonisch bereikbaar @KPN ; keurig een sms gehad met melding! Krijg ik ook sms als storing over is please?

04:18 - 18 okt. 2016



Geachte meneer, mevrouw,

Op dit moment is er een storing in ons netwerk bij u in de buurt. Hierdoor ervaart u mogelijk verminderde dienstverlening van internet, bellen of tv-kijken. Onze excuses hiervoor. Wij informeren u over de oplossing.

Wanneer opgelost?

Wij verwachten dat de storing om 29-04-2015 17:18 uur is opgelost. Wij houden u per e-mail op de hoogte.

Tip

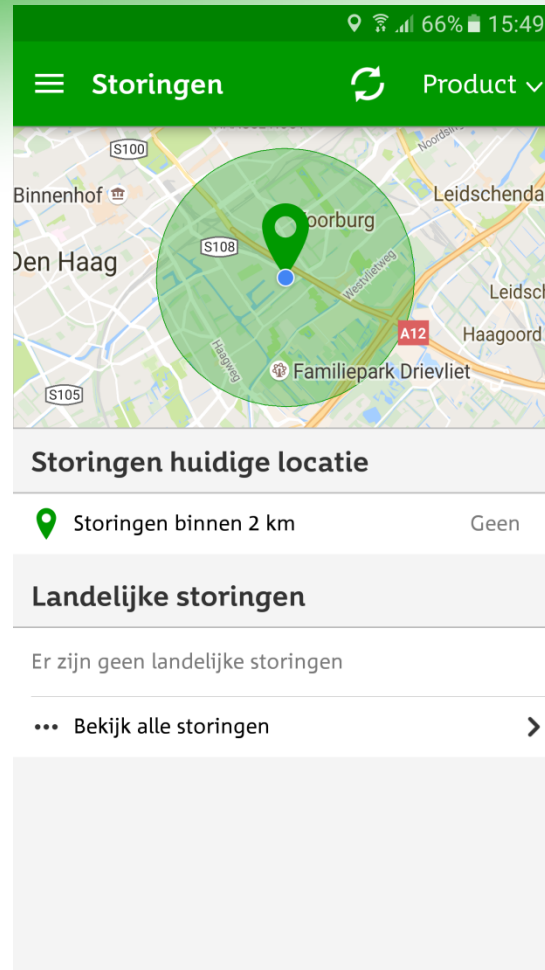
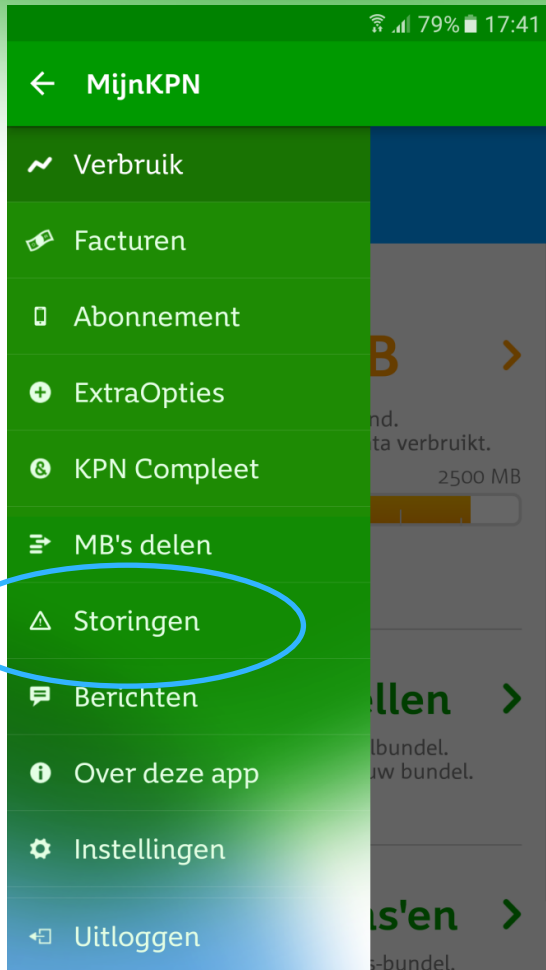
Wilt u voortaan via een sms bericht op de hoogte gehouden worden van een storing? Klik dan [hier](#). Of download [hier](#) de Klantenservice App voor iOS of Android en ontvang direct actuele meldingen op uw telefoon.

Hebt u nog vragen?

Kijk op [kpn.com/storing](#) voor meer informatie. Stel uw vraag op ons klantenforum ([kpn.com/forum](#)), Facebook ([facebook.com/kpn](#)) of via Twitter (@KPNWebcare).

Met vriendelijke groet,
Bob Mols
Directeur Klantenservice

Persoonlijke informatie MijnKPN app



Op een andere manier

Ruim tweeduizend verbindingen KPN netwerk Deventer hersteld

18 februari 2014 | Laatste update: 18 februari, 18:44



REAGEER



Gewenste klantbeleving

Wat wij willen dat de klant ervaart bij KPN



Ik vind het
eenvoudig



Ik voel me vrij

Conclusies



- Technologie kan emoties ondersteunen
- Technologie is op zichzelf neutraal, maar krijgt emotionele lading bij grote veranderingen (positief of negatief)
- Je kunt de emoties die ontstaan door technologie (actief) beïnvloeden door krachten te bundelen met marketing

Wij bieden het beste netwerk

“Zonder internet werken, is net alsof je je linkerarm mist.”

Zakelijke klant

Dank

25 oktober 2016

Inge Brandt - KPN



Opbouw van CX bij KPN

Voice of the
Customer

CX Design

Digital
Transformation

Customer
DNA