

REVOLUTION
BEAUTY LONDON



Customer story

Het Power Palet van klantenservice.

Revolution Beauty gebruikt Mobile Service Cloud om de productiviteit en responstijden van het team te verbeteren.

Inhoud

1. Introductie	3
2. De uitdagingen	4
2.1 Constante stroom van berichten via verschillende kanalen	
2.2 Cherry-picking berichten, meerdere systemen, en weinig inzichten	
3. De oplossing	4
3.1 Omnichannel support	
3.2 Datagestuurde toewijzing van berichten	
3.3 Inbox zero	
3.4 Soepele onboarding & proactieve ondersteuning	
3.5 Bruikbare data om te verbeteren	
4. De resultaten	7
5. Toekomstplannen	8
5.1 eCommerce & CRM-integratie	

1. Introductie

Als er één bedrijf is dat echt staat voor diversiteit en inclusiviteit, dan is het Revolution Beauty wel. Het in 2014 gelanceerde merk is opgericht met de missie om schoonheidsnormen te vernieuwen en toegankelijke producten te ontwikkelen, volledig gebaseerd op feedback van klanten.



Inmiddels is Revolution Beauty een van de snelst groeiende bedrijven in het Verenigd Koninkrijk. Het merk verkoopt rechtstreeks aan consumenten via haar website en in winkels zoals Ulta, Asos, Superdrug en Beauty Bay. Met een sterke aanwezigheid in de winkelstraten en voortdurend nieuwe producten, is Revolution Beauty één van de meest opmerkelijke spelers in de schoonheids- en huidverzorgingswereld. Met de groei van het bedrijf, groeien ook de uitdagingen. Om de bestaande normen te blijven uitdagen, en om hun klanten en hun feedback bij te houden, gebruikt Revolution Beauty Mobile Service Cloud.

2. De uitdagingen

Constante stroom van berichten via verschillende kanalen

Met miljoenen fans, volgers en klanten heeft Revolution Beauty elke dag contact met honderden mensen. Dit betekent dat Revolution Beauty voortdurend berichten en verzoeken ontvangt via onder andere haar website, sociale media-accounts en e-mail. Hoewel het klantenserviceteam de klanten van Revolution Beauty altijd goed functioneerde, wisten ze dat ze efficiënter konden werken. Ze zochten naar een manier om hun productiviteit te maximaliseren.

Cherry-picking berichten, meerdere systemen, en weinig inzichten

Op dat moment hadden de klantenservice medewerkers van Revolution Beauty te maken met drie grote uitdagingen:

1. Support berichten werden niet efficiënt toegewezen, wat ertoe leidde dat klantenservice medewerkers de makkelijke vragen eruit haalden en soms urgente problemen niet onmiddellijk oplossen.

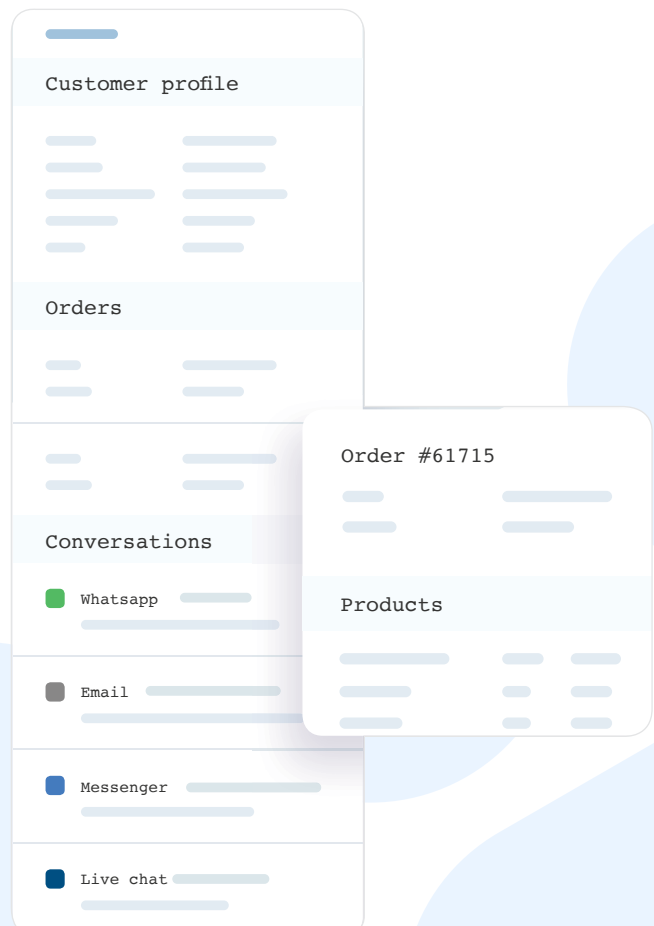
2. Gesprekken met dezelfde klant via verschillende kanalen waren verspreid over verschillende systemen, waardoor het team niet in staat was een probleemloze service-ervaring te bieden.

3. Inzichten zoals “hoe besteden teamleden hun tijd?” of “over welke kwesties worden de meeste vragen gesteld?” waren niet duidelijk.

3. De oplossing

Omnichannel support

De oplossing: Mobile Service Cloud. Als omnichannel customer service software geeft Mobile Service Cloud alle messaging kanalen in één overzicht weer. Dus als een klant contact opneemt via zowel e-mail als Facebook Messenger, geeft Mobile Service Cloud deze beide conversaties weer onder één klantprofiel. Hierdoor kan het Revolution-serviceteam een duidelijk beeld krijgen van de vragen van elke klant, waardoor ze een soepele service-ervaring kunnen bieden.



Data gestuurde toewijzing van berichten

Het toewijzen van inkomende berichten aan de juiste klantenservice medewerker is nu meer gestroomlijnd. Terwijl het Revolution-team voorheen berichten handmatig moest toewijzen, stuurt Mobile Service Cloud automatisch vragen naar klantenservice medewerkers op basis van het aantal openstaande berichten dat zij hebben. Dit helpt Revolution's team aanzienlijk efficiënter te worden in de afhandeling van vragen. Door Mobile Service Cloud verwerken alle teamleden nu gemiddeld 15 berichten per uur - een productiviteitstijging van 50%! Niet alleen de efficiëntie is toegenomen; bijna alle vragen worden onmiddellijk behandeld en opgelost. De data gestuurde toewijzing van berichten voorkomt bovendien cherry-picking.

Inbox zero

Een andere functie die je inbox schoonhoudt, is de mogelijkheid om een gesprek te 'snoozen'. 'Snoozen' kan bijvoorbeeld handig zijn als je op externe input wacht. Je kunt de vraag 'in de wacht' zetten. Na een tijdje komt deze automatisch weer naar boven. Het team beschrijft Mobile Service Cloud als een fijne, intuïtieve tool. Teamleden van de klantenservice hoeven geen aparte e-mails meer te sturen naar bezorgdiensten als ze een probleem moeten onderzoeken. Vanuit Mobile Service Cloud kunnen ze de hele conversatie, bijvoorbeeld naar Royal Mail, rechtstreeks doorsturen. De antwoorden vanuit de mail komen vervolgens rechtstreeks in de conversatie in Mobile Service Cloud terug.

Revolution Beauty's klantenservice manager, Katie Hucks, zegt:

“Mobile Service Cloud maakt het mogelijk om een bericht te snoozen, waarna het weer naar boven komt, wat echt heel goed is. Als we wachten op een interne reactie of op een bezorgdienst die contact met ons opneemt, kun je het bericht voor een bepaalde tijd in de ‘wacht’ zetten, waarna het automatisch bovenaan in je inbox verschijnt.”

Soepele onboarding & proactieve ondersteuning

Katie was ook lovend over de ondersteuning die ze hebben gekregen. “Toen we het voor het eerst opzetten, kwamen Rutger en Edwin [van CM.com] naar de UK, ze hebben een geweldig onboardingsproces met het team gedaan. Ze ontmoetten de managers, luisterden naar onze uitdagingen, deelden best practices, gaven bruikbaar advies, en ze brachten ons taart, wat altijd goed is!” “Ook na de onboarding fase blijft het Mobile Service Cloud-team met nieuwe ideeën komen, en ze mailen ons om te zien of er problemen zijn. Het team staat altijd klaar om ervoor te zorgen dat we alles hebben wat er nodig is”.

“Het Mobile Service Cloud-team heeft altijd voor ons klaar gestaan, en ze vergeten nooit om te checken hoe het gaat!”

Katie Hucks - Manager Klantenservice - Revolution Beauty

Bruikbare data om te verbeteren

De rapportagefuncties binnen Mobile Service Cloud geven Revolution Beauty meer inzicht in hoe klantenservice medewerkers hun tijd gebruiken. “Mobile Service Cloud helpt ons te begrijpen waar onze klantenservice medewerkers zijn”, legt Katie uit. Als een medewerker een bepaalde periode inactief is, noteert de software dat en kunnen we nagaan wat er aan de hand is. Katie vindt het ook geweldig hoe Mobile Service Cloud tags gebruikt. Revolution Beauty tagt vragen en zoekopdrachten op basis van hun categorie (bijv. tags per koerier, type verzoek, enz.). Hierdoor kan het team gemakkelijk zien over welke categorieën de meeste vragen zijn - en uiteindelijk kunnen ze met manieren komen om te verbeteren.

Zo kwamen ze er bijvoorbeeld achter dat een aantal producten beschadigd geleverd waren. Katie kon dit bij de juiste mensen aankaarten om het op te lossen. “Ik ging naar ons team dat de pakketten inpakt en keek hoe ze dat doen en in welke dozen de pakketten de deur uit gingen”. Mobile Service Cloud heeft niet alleen de klantenservice van Revolution Beauty verbeterd. Het geeft het merk ook veel waardevolle inzichten. Dit helpt om een betere klantervaring voor het merk te bouwen. Trends, wensen en feedback van klanten worden gebruikt om het product, maar ook de hele ervaring te verbeteren.

4. De resultaten

Na de implementatie van Mobile Service Cloud hebben de klantenservice medewerkers van Revolution Beauty een achterstand van 2.000 berichten binnen 14 dagen tot nul teruggebracht. De klantenservice medewerkers kunnen nu allemaal 15 berichten per uur afhandelen. De geconsolideerde weergave verhoogt de efficiëntie: het is niet nodig om naar eerdere berichten te zoeken of contact op te nemen via andere kanalen. Je vindt het allemaal in hetzelfde overzicht. De functies van Mobile Service Cloud, zoals 'snoozing' of de geautomatiseerde toewijzing van vragen, verbeterden de productiviteit en het oplossingspercentage. Met geweldige inzichten via

de rapportagefuncties maakt Revolution Beauty echt gebruik van de feedback van klanten om te optimaliseren en te innoveren.

Mobile Service Cloud helpt Revolution Beauty om hun hele klantervaring te blijven verbeteren, van hun klantenservice tot hun producten. Mobile Service Cloud is als foundation in je dagelijkse make-up routine. Met een palet aan functies om te gebruiken, creëert Revolution Beauty de perfecte mix voor hun Customer Service. Om de make-up routine af te maken, zien zij de data als de highlighter. Dit voegt waarde toe aan het hele bedrijf.



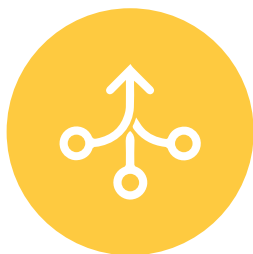
INBOX ZERO

Een achterstand van 2.000 tickets in twee weken weggewerkt tot nul.



VERHOOGDE PRODUCTIVITEIT

De klantenservice medewerkers kunnen nu consequent 15 berichten per uur afhandelen - een stijging van 50%.



GECONSOLIDEERD OVERZICHT

Een eenduidig overzicht van alle communicatiekanalen van Revolution Beauty, inclusief live chat, e-mail en sociale media.



BETERE INZICHTEN

Inzichten en feedback van klanten wordt gebruikt om te innoveren en producten, klantervaring, productiviteit en efficiëntie te verbeteren.

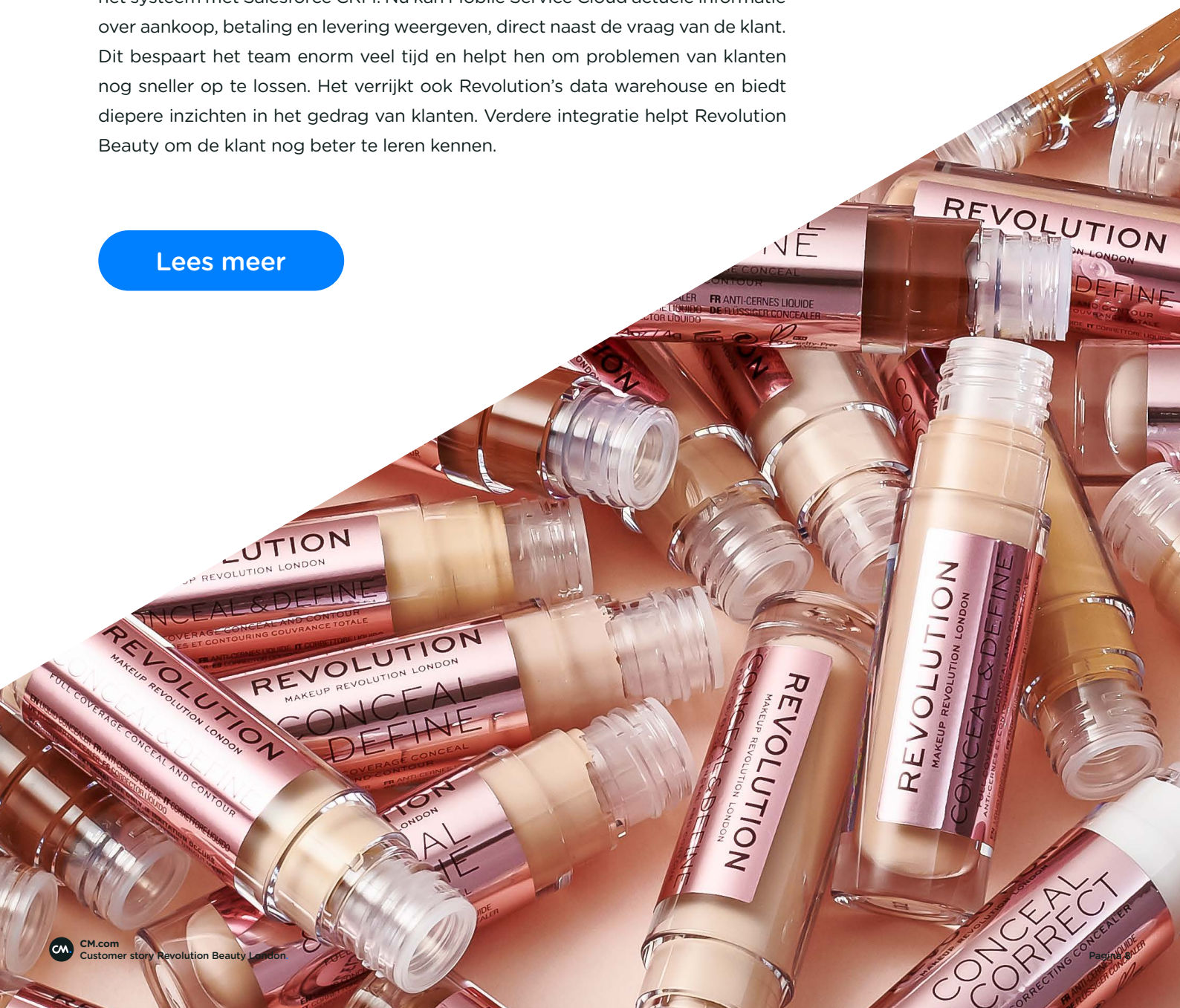
5. Toekomstplannen

Revolution Beauty streeft ernaar hun power palet van klantenservice uit te breiden. Alles wat het bedrijf doet, draait om de klant. Klantwensen en -behoeften zijn de basis van elk product en elke actie.

eCommerce & CRM-integratie

In de toekomst wil Revolution Beauty de co-browse functie activeren, waarbij klantenservice medewerkers in het winkelmandje van de klant kunnen kijken en hen kunnen helpen met hun vragen, maar ook aanbevelingen kunnen doen. “We kijken daar echt naar uit”, zegt Katie. “Dat is positief voor upselling en voor de klantervaring.” Revolution is ook van plan om het telefoonsysteem te integreren. Wanneer een klant belt, zal Mobile Service Cloud op het scherm de account- en bestelgegevens van de klant tonen, wat het support proces verder verbetert. Een paar maanden na de livegang met Mobile Service Cloud integreerde Revolution het systeem met Salesforce CRM. Nu kan Mobile Service Cloud actuele informatie over aankoop, betaling en levering weergeven, direct naast de vraag van de klant. Dit bespaart het team enorm veel tijd en helpt hen om problemen van klanten nog sneller op te lossen. Het verrijkt ook Revolution's data warehouse en biedt diepere inzichten in het gedrag van klanten. Verdere integratie helpt Revolution Beauty om de klant nog beter te leren kennen.

[Lees meer](#)





CM.com (AMS: CMCOM) is een wereldwijde leider in cloudsoftware voor conversational commerce die bedrijven in staat stelt om een superieure klantervaring te leveren. Ons communicatie- en betalingsplatform stelt marketing, sales en customer service in staat om de betrokkenheid met klanten via meerdere mobiele kanalen te automatiseren, gecombineerd met naadloze betalingsmogelijkheden die de verkoop stimuleren, klanten winnen en de klanttevredenheid vergroten.

© 2021 CM.com