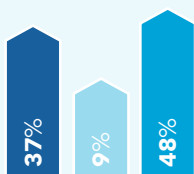




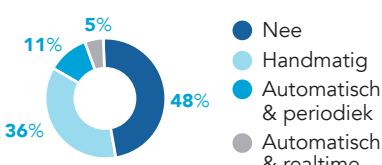
Weet webcare wie de klant is?

Wat is de meest voorkomende reden voor contact zoeken?

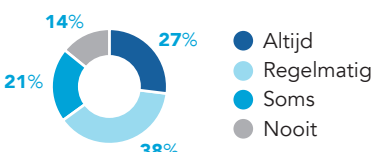


- Persoonlijke ervaring delen van bepaalde situatie. Zowel positief als negatief.
- Organisatie aanwijzen als veroorzaker van de situatie. Zowel positief als negatief.
- Feitelijke melding doen van probleem (en evt. vragen om een oplossing)

Wordt klantcontact via webcare in CRM opgeslagen?

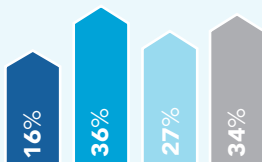


Worden intern beschikbare gegevens geraadpleegd over de klant voordat antwoord wordt gegeven?



Hoe is webcare georganiseerd?

Wordt er naast reactieve webcare ook aan proactieve of preventieve webcare gedaan?



- Ja, ook aan proactieve webcare, maar alleen op Twitter
- Ja, ook aan proactieve webcare en op alle social mediakanalen
- Ja, ook aan preventieve webcare
- Nee, alleen reactieve webcare op onze eigen social kanalen

Webcare op twitter #KWO

1.508.812
TWEETS

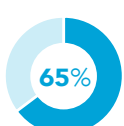
Aantal verzonden tweets met een @-mention aan een organisatie/merk

58%
BEANTWOORD

Percentage @-mentions dat is beantwoord

79.012
REACTIES

Aantal proactieve reacties op een bericht waarin de organisatie niet is getagd met een @-mention



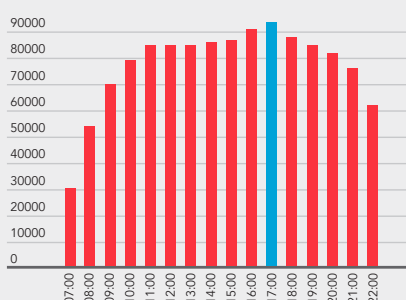
Weet welke thema's, vragen of onderwerpen er spelen op een bepaalde dag



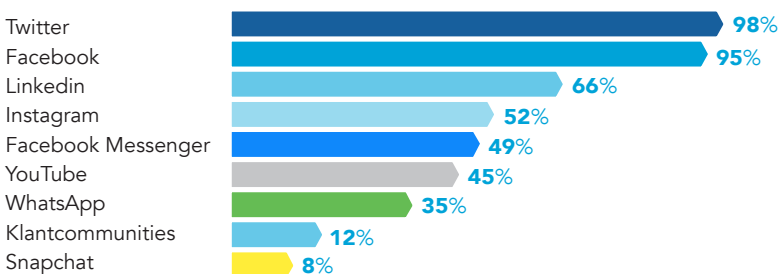
Heeft flexibele openingstijden aangepast aan seizoen of evenement

Spitsuur op Twitter #KWO*

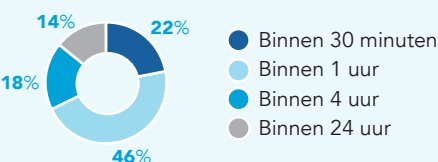
Tussen 17.00 en 18.00 uur ontvingen de onderzochte merken in het Kwantitatief Webcare Onderzoek (#KWO16)* de meeste @-mentions. Van de webcareteams die de enquête Stand van Webcare 2016 invulden, gaf 30% aan open te zijn tot 17.00 uur. Zij zijn dus gesloten tijdens het spitsuur.



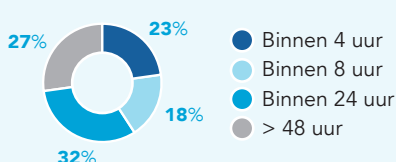
Wat zijn de netwerken waarop webcare actief is?



Wat zijn de richtlijnen voor reactietijd?

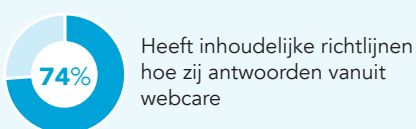


Wat zijn de richtlijnen voor oplostijd?



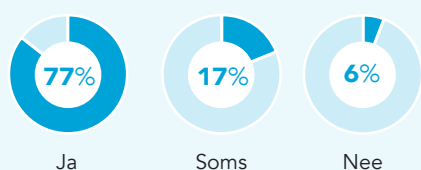
Hoe geeft webcare antwoord?

Zijn er inhoudelijke richtlijnen hoe te antwoorden vanuit webcare?



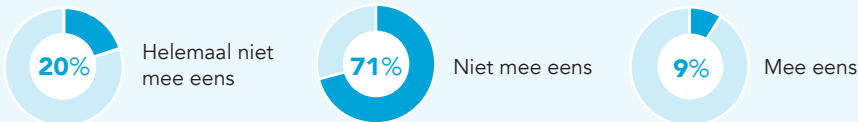
Heeft inhoudelijke richtlijnen hoe zij antwoorden vanuit webcare

Sluit webcare aan bij het taalgebruik en woordkeuze van klant?

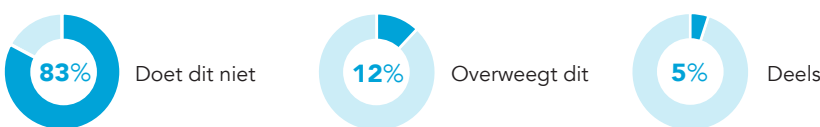


Wat is de toekomst van webcare?

Kunnen robots over 5 jaar beter antwoorden dan mensen?



Zet webcare nu al een bot of geautomatiseerd systeem in voor beantwoorden van klantvragen?

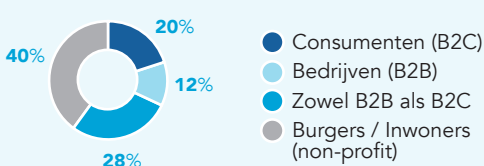


Wat zijn de doelstellingen voor webcare?

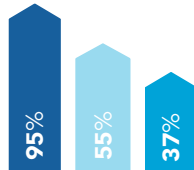
97
DEELNEMERS

97 unieke deelnemers die vragenlijst Stand van Webcare 2016 hebben ingevuld

Welke type organisaties hebben deelgenomen?



Waarom doen jullie webcare? Wat zijn de doelstellingen?



- Customer service
- Public relations (PR)
- Marketing & sales

Deze infographic is onderdeel van het onderzoek naar de Stand van Webcare 2016 uitgevoerd door de HAN en Upstream. Het volledige onderzoek met alle resultaten en onderzoeksverantwoording is te vinden in de whitepaper 'Stand van Webcare 2016'. Download het volledige onderzoek van www.upstream.nl/stand-van-webcare-2016

De resultaten in deze infographic die over webcare op Twitter gaan, komen uit het Kwantitatief Webcare Onderzoek van Coosto. Coosto onderzocht de Nederlandse Twitteraccounts van de organisaties en merken uit de Nederlandse Adverteerders Top 100 van Nielsen. Het volledige onderzoek lees je op coosto.com/kwo