



Service Excellence – Beeckestijn Business School

Outstanding customer experience

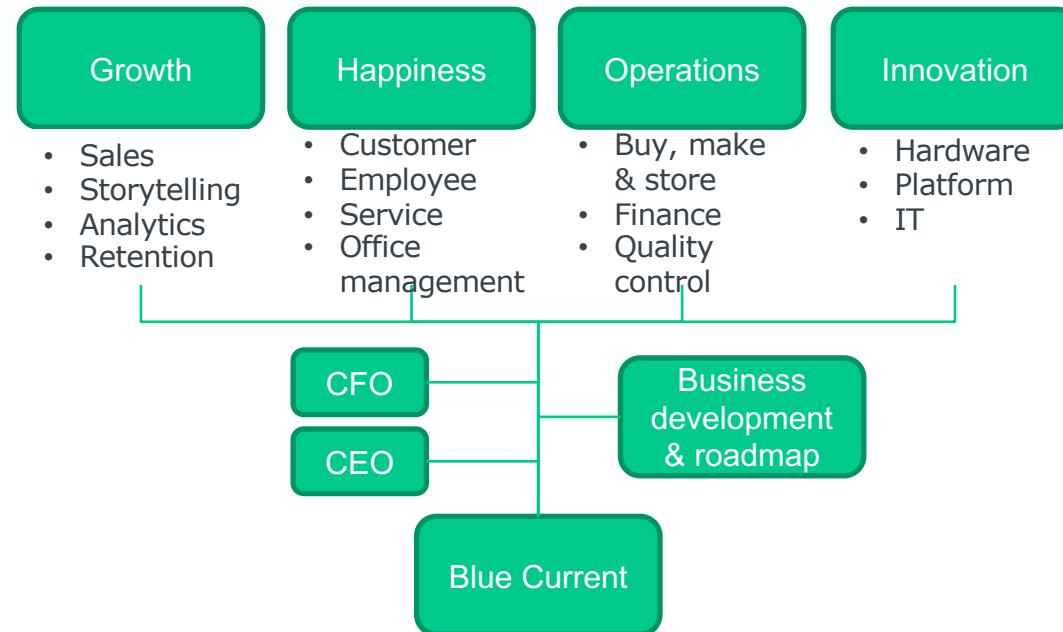
Sannah de Brouwer

22 juni 2022



“Things never happen on accident. They happen because you have a vision, you have a commitment, you have a dream.”

Oscar de la Renta



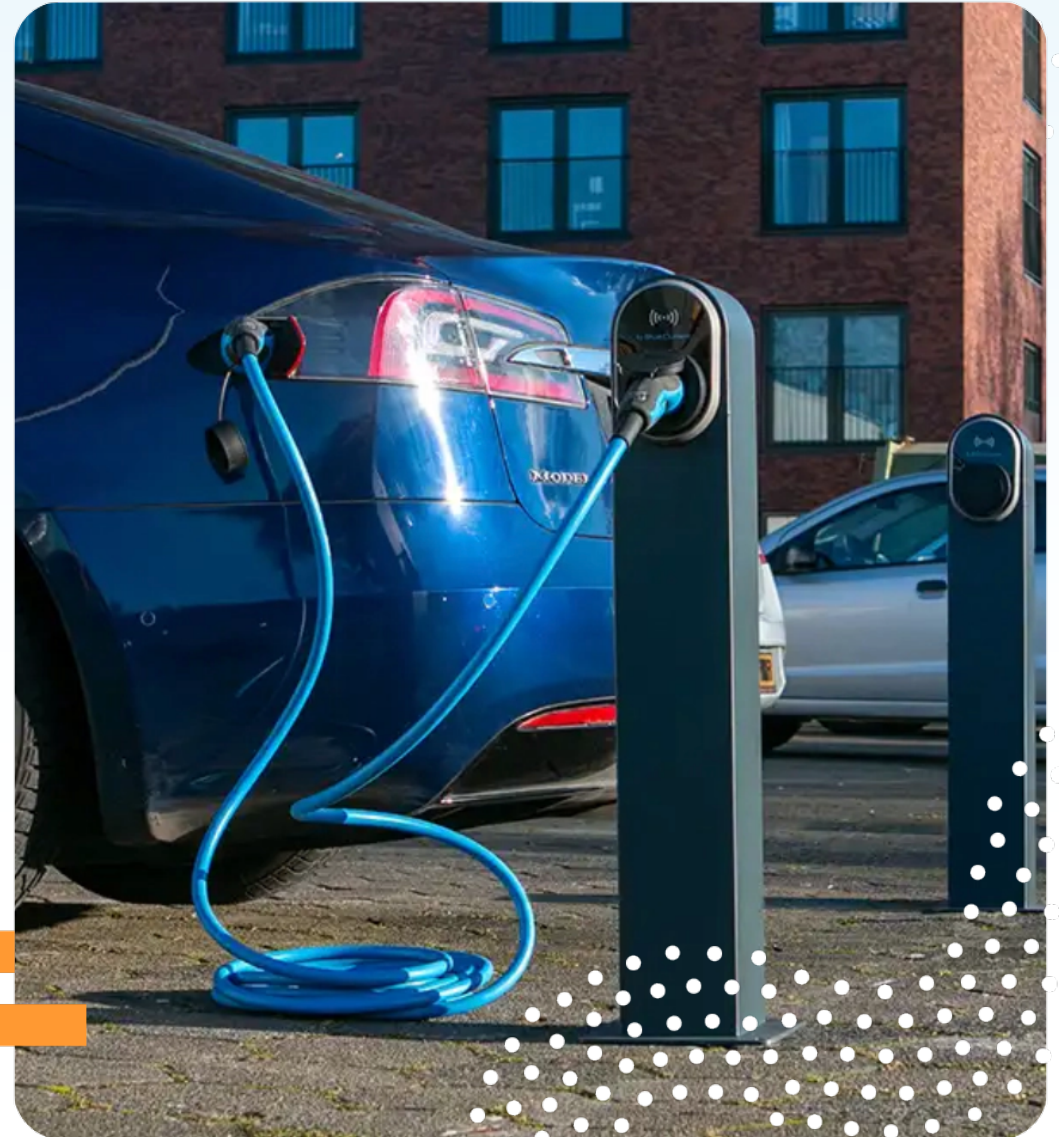


Wat maakt ons uniek?

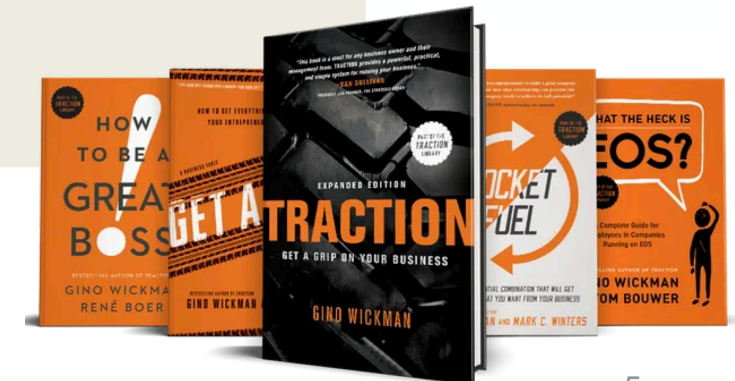
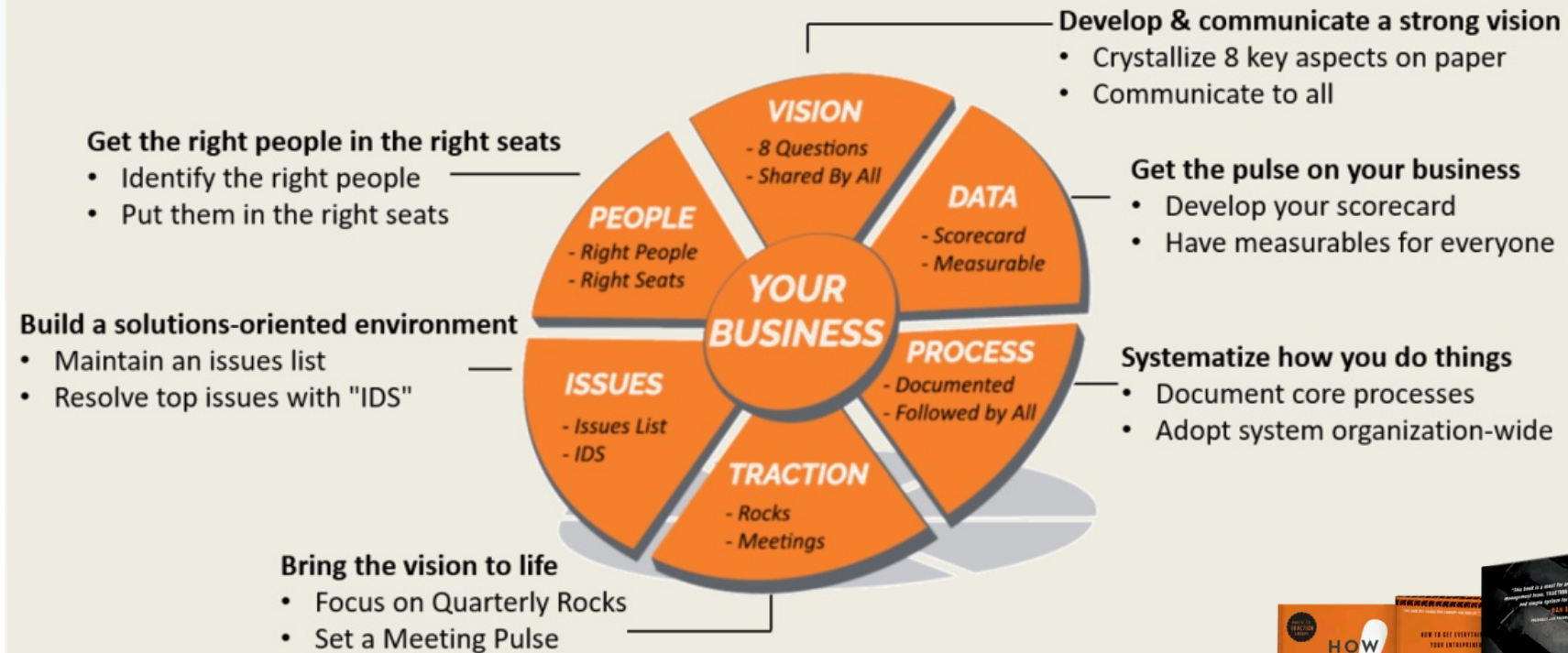
Sustainable customer happiness
powered by innovation

Onze klanten

- Eindklanten
- Resellers
- Zakelijk



EOS: The 6 Business Fundamentals



2022 plan



Financials

- Revenue: € 6,7M
- Gross margin: 29%
- Measurable: "Installed new chargers" (4000)



Goals?

- CO² footprint clear
- Funding
- Excel in Customer Happiness > 8 average
- Active in 3 countries: NL, BE and tbd (DE)
- Mass production Controllers 2.0 chargers
- Energy added services
- New front-end customers & resellers
- Operational excellence (CH FTE improvement of 40% per 1k chargers)
- Service arranged in-house
- Lease flow implemented (IT, Process, Marketing, ..)
- ISO14001





2031 EOY

1. 2% marktaandeel (gebaseerd op IM EVBOX jaarlijkse TAM 60B Europa & VS in 2030)
2. Nummer één in CO2-impact per 1 miljoen omzet



Wat is er nodig volgens het Service Excellence model voor een uitzonderlijke klantbeleving om de groei aan te kunnen zonder kwaliteit op de Customer Happiness te verliezen?



6 - *"Van tevoren laten weten dat de energieleverancier langs moet komen voor het overzetten van de fase."*

8 - *"Hij laadt langzamer dan verwacht."*

Beste,

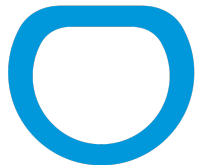
**Wilt u mij uit de mail lijst halen, ik heb slechte ervaringen met blue current
Dankzij jullie heb ik een hoop klanten die ontevreden zijn over ons terwijl het jullie product is wat
continu in storing staat en jullie een belcentrum hebben als klantenservice
Mij niet meer contacten aub**

Met vriendelijke groet,

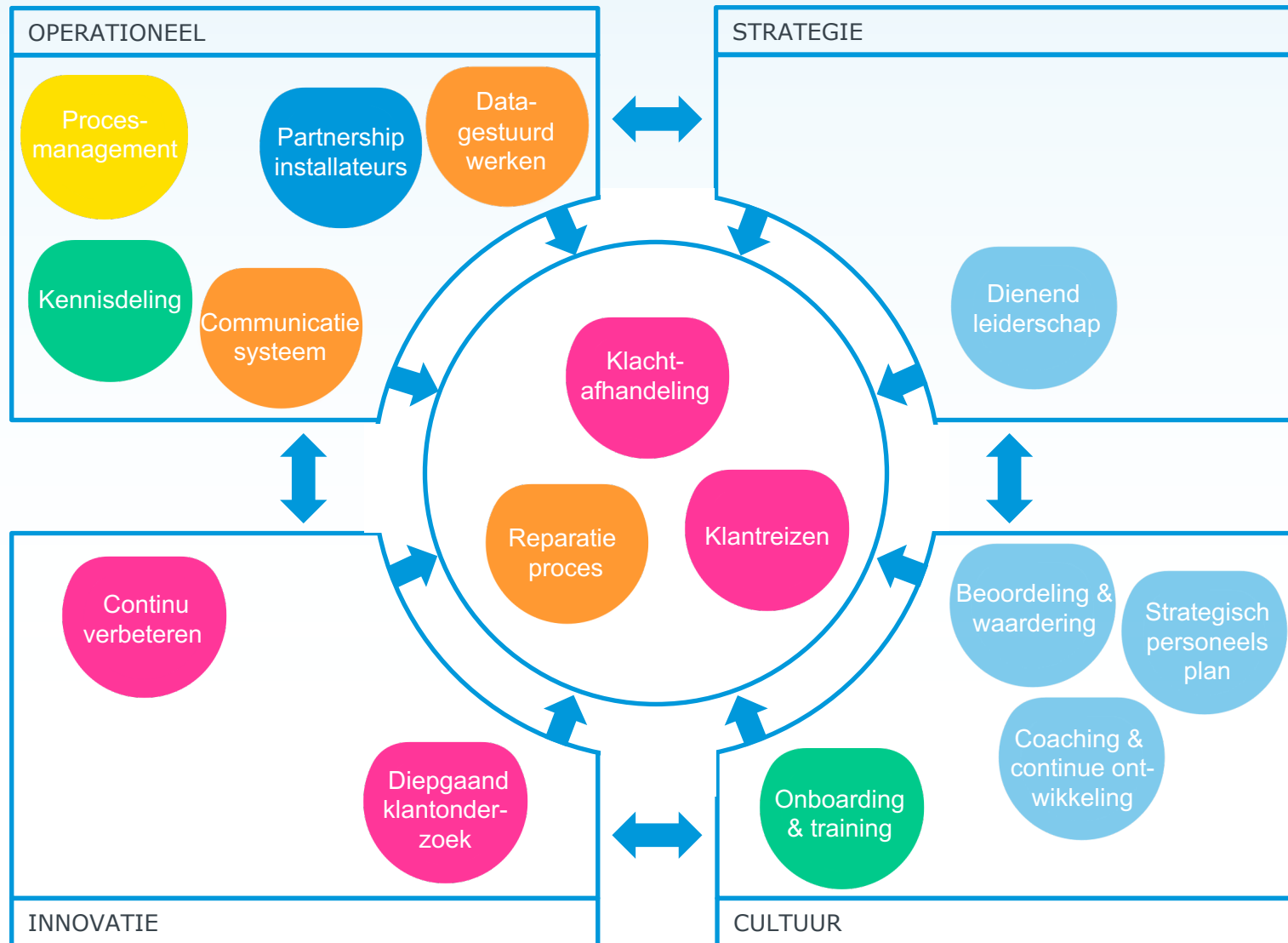
10 - *"Van tevoren de klant vertellen wat er precies gaat gebeuren."*

8 - *" De monteurs mogen in de afwerking wat netter zijn."*

10 - *"Welkomstmail is onduidelijk, verschillende soorten gegevens moeten worden ingevuld."*



Service Excellence strategie

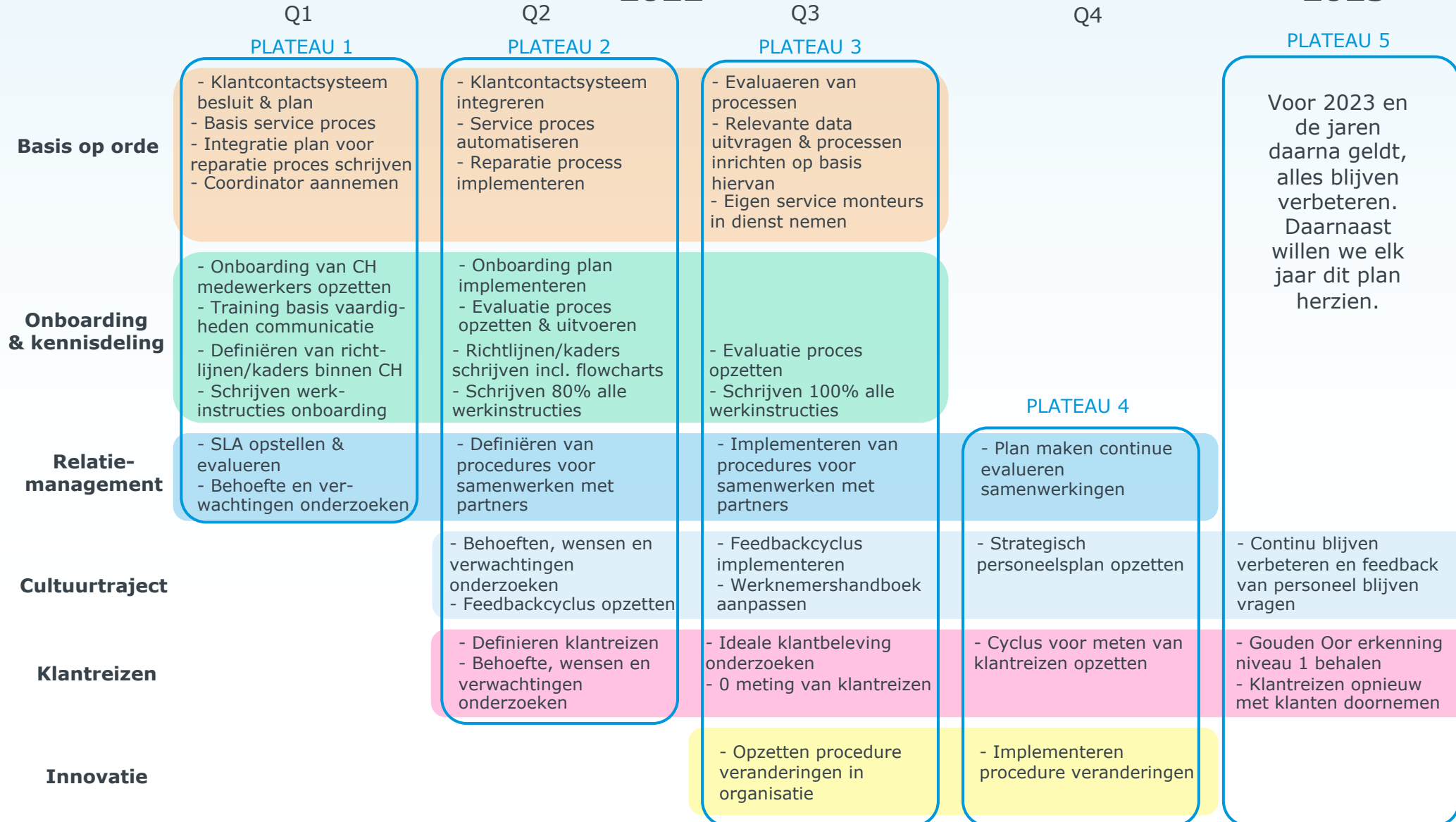


- = Methoden invoeren en projecten in gang zetten om de basis op orde te brengen.
- = Een onboarding en kennisdeling traject opzetten voor de medewerkers met als uitgangspunt een uitzonderlijke klantbeleving.
- = Het relatiemanagement met installateurs inrichten, zo dat de eindklant centraal staat.
- = In gesprek gaan met alle medewerkers om te zien hoe we innovaties op een klantgerichte manier kunnen doorvoeren.
- = Projecten opzetten om klantreizen te analyseren (samen met de klant), de ideale reis te bepalen en maatregelen te nemen om deze door te voeren. En doorlopend samen met de klant te blijven verbeteren.
- = Cultuurtrajecten opzetten waarbij vanuit de klantwaarden op medewerkers niveau maatregelen worden genomen.

Plateauplanning

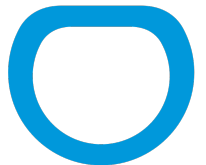
2022

2023



Company

1. Funding €€€ - **MDR**
Short term funding cleared, short list long term & negotiations started
2. Sales - **AF**
Customers onboarded with a cumulative yearly potential of 1000 chargers/yr
3. Frontend Driver portal + onboarding flow - **MDR**
*Onboarding of customers using the new onboarding flow
Drivers using the new environment*
4. Controller 2.0 - **MDR**
*Increase number of pilots
Tests ok, MID ongoing, FOT ready*

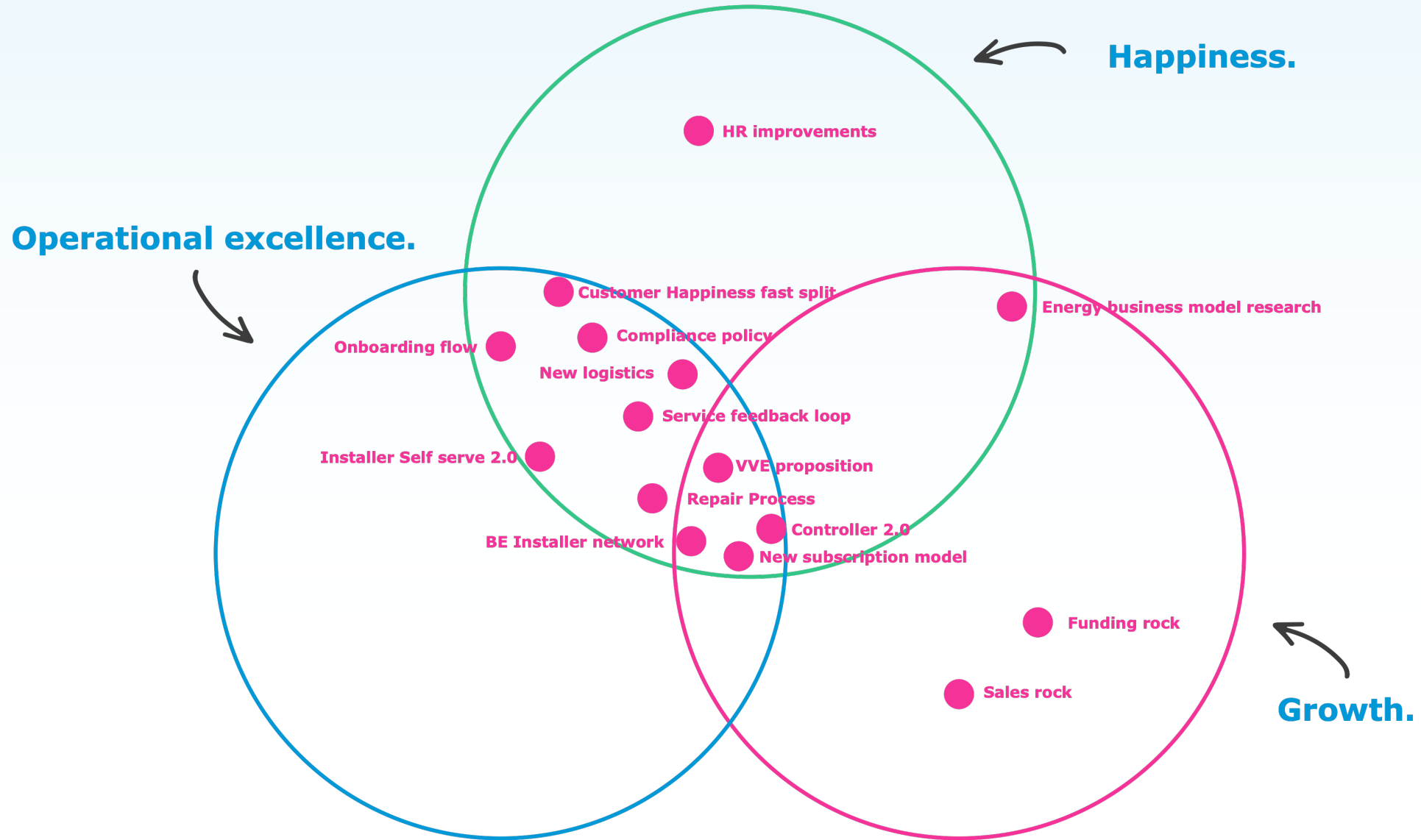


Facilitators (extra)

1. TWO installers contracted in Belgium - AF
2. Subscription model defined & implemented in the onboarding flow - AF
3. Hire Backend developer - GVJL
5. Deployment pipeline implemented Part 1 & 2 - GVJL
6. Implement API's & Backend adjustments to support new Driver portal and initial onboarding flow - GVJL
7. Lease flow backend portal multi-tenant → Onboarding new lease customers by oracle noobs - GVJL
8. Finish implementation settlement process - MH
9. Stock planning - MH
10. Odoo migration to v15 - MH
11. Implementation of a DQ model for customer data - MH
12. Market scan new logistic party - MH
- 13. Hire service coordinator - SDB**
- 14. Service process implemented in new tool - SDB**
- 15. Improve installer happiness - SDB**
- 16. Determine priorities of the Intercom project and implement - SDB**
- 17. Implement new onboarding CH - SDB**
- 18. Knowledge sharing CH - SDB**
- 19. Measuring missing CH measurable's - SDB**
20. Traction implementation - MDR



Rocks Q2



Uitdagingen

Organisatie

- Rolverdeling en verantwoordelijkheden
- Vast vs flex
- Focus

Operational excellence

- Dingen uit het oog verliezen
- Account management
- Data management

Shift gaande

- Klanten zijn minder enthousiast, zien het als een 'moetje'
- Klanten zien het laadpunt als het probleem





Investeer in de groei van Blue Current

Help mee de transitie naar duurzame mobiliteit te versnellen