

A woman with voluminous curly brown hair is smiling and looking off to the side. She is wearing a light beige bomber jacket over a white top and blue jeans. She holds a white smartphone in her right hand. The background shows a blurred outdoor setting with green trees and a white car. A large blue abstract shape is on the right side of the image.

Together for better connections

wengage

Een **ongeevenaarde**
klantbeleving in
e-mobiliteit creëren

De e-mobiliteitssector in Europa ondergaat een ongekennde **transformatie**, die steeds meer invloed heeft op zowel bedrijven als consumenten. Terwijl de focus in het verleden vooral lag op elektrische voertuigen (EV's), Charge Point Operators (CPO's) en Mobility Service Providers (MSP's), breidt de markt zich nu uit naar een breed scala aan duurzame mobiliteitsoplossingen, zoals e-bikes, e-scooters en andere vormen van micromobiliteit.

Deze marktverschuiving vereist **innovatie**, maar ook een **klantgerichte en efficiënte serviceoplossing**. De uitdaging voor bedrijven in deze sector is niet alleen om innovatieve producten te ontwikkelen, maar ook om een uitzonderlijke klantervaring te creëren die de verwachtingen van de consument/gebruiker overtreft.

Maar **hoe onderscheidt u zich** als e-mobiliteitsorganisatie op het gebied van klantervaring? Op basis van trends en onderzoek ontdekt u in deze whitepaper de basisprincipes voor het creëren van een ongeëvenaarde klantbeleving in e-mobiliteit.

Voor wie is deze whitepaper bedoeld?

Charge Point Operator

Verbeter de betrouwbaarheid en toegankelijkheid van uw oplaadnetwerk.

Charger Manufacturer

Verander uw aanbod van producten in serviceoplossingen.

CPMS Provider

Verbeter de oplaad-ervaring van EV gebruikers.

eMSP

Verhoog de langetermijnwaarde van klantrelaties.

Vehicle OEM

Stem uw EV-services af op de toewijding van uw merk aan kwaliteit en innovatie.

Energie-leverancier

Onderzoek de mogelijkheden voor extra diensten met toegevoegde waarde.

Micro-mobiliteits aanbieder

Verbeter uw customer service voor E-bikes, E-scooters, E-steps, ...

Smart Parking aanbieder

Bied diensten aan die verder gaan dan parkeerplaatsen.

De groei van e-mobiliteit

Elektrische voertuigen

In de afgelopen jaren heeft de populariteit van elektrische voertuigen een enorme groei doorgemaakt. Deze trend wordt ondersteund door overheidsmaatregelen die duurzaamheid bevorderen, investeringen in oplaadinfrastructuur en een groeiend milieubewustzijn.

Naast de markt voor elektrische voertuigen (EV) zien we **een verschuiving naar diverse e-mobiliteitsoplossingen** die voldoen aan stedelijke vervoersbehoeften.

1/4

volledig elektrisch

Stijgende verkoop van EV's

Vorig jaar bereikte de EV-markt in Europa een penetratie van 27%, wat betekent dat meer dan één op de vier verkochte auto's volledig elektrisch was*. Deze groei wordt ondersteund door nieuwe CO2-emissiedoelstellingen en de beschikbaarheid van betere en betaalbare modellen.



De groei van e-mobiliteit

e-bikes en e-scooters

De vraag naar e-bikes en e-scooters is explosief gestegen, deels door stedelijke mobiliteitsplannen die autoverkeer ontmoedigen en micromobiliteit promoten.

Deze vormen van e-micromobiliteit spelen een cruciale rol bij het bieden van een **snelle, efficiënte en duurzame oplossing voor korte afstanden**.

3,63%
Jaarlijkse groei

De populariteit van E-bikes

De groei van de markt voor elektrische fietsen in Europa wordt geschat op € 18,31 miljard tegen het einde van 2025, met een verwachte jaarlijkse groei van 3,63% tussen 2025 en 2029. * Deze groei wordt gestimuleerd door de stijgende vraag naar milieuvriendelijke vervoersalternatieven en overheidsinitiatieven om e-mobiliteit te bevorderen.



De groei van e-mobiliteit

Oplaadinfrastructuur

De verantwoordelijkheid van Charge Point Operators (CPO's) bij de uitrol van laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen blijft cruciaal, maar de vraag naar snellere, meer toegankelijke en **interoperabele** laadoplossingen groeit nog steeds.

Gebruikers verwachten een **naadloze oplaadervaring**, ongeacht het type voertuig.

1mio

Openbare
oplaadstations

Oplaadpunten

Er is een sterke uitbreiding van het aantal oplaadpunten in Europa. Tegen eind 2025 wil men 1 miljoen openbare oplaadpunten en 10 miljoen EV's op de weg hebben. * De ontwikkeling van deze infrastructuur is van cruciaal belang om aan de groeiende vraag te voldoen en om de ongerustheid onder consumenten over de actieradius te verminderen.



De groei van e-mobiliteit

Parkeeroplossingen

Naarmate e-mobiliteit groeit, moeten parkeerfaciliteiten zich aanpassen om het opladen van EV's mogelijk te maken. **Slimme parkeeroplossingen** met geïntegreerde oplaadstations worden essentieel voor efficiënt ruimtegebruik en om de toegankelijkheid voor EV-gebruikers te garanderen.

Parkeerfaciliteiten bieden niet langer alleen parkeerruimte, maar ook technische oplossingen, waardoor de behoefte ontstaat om deze oplaadstations en hun gebruikers beter te ondersteunen.

1/5

Slimme parkeeroplossingen

Voor gebouwen met meer dan vijf parkeerplaatsen is minstens één oplaadpunt voor EV's vereist voor elke vijf parkeerplaatsen, of 50% van de parkeerplaatsen moet voorzien zijn van precabbling (leidingen voor elektrische kabels) om toekomstige installatie van oplaadstations te vergemakkelijken.



De uitdagingen van e-mobiliteit

De adoptie van elektrische mobiliteit versnelt, maar brengt ook uitdagingen.

Weinig empathische ondersteuning

E-mobiliteitsgebruikers verwachten meer dan alleen een technische helpdesk - ze willen gehoord worden



Door technische expertise te combineren met empathie, kunt u gebruikers beter ondersteunen tijdens noodgevallen of bij het eerste gebruik.

Slechte service en slecht onderhoud

Klanten verwachten een snelle & deskundige service en de complexiteit van EV's vereist gespecialiseerde ondersteuning



24/7 beschikbaarheid van technische klantprofessionals is cruciaal om zowel de eindgebruiker als de technici te ondersteunen.

Niet-functionerende infrastructuur

Het gebrek aan betrouwbare oplaadstations kan leiden tot frustratie bij klanten.



Proactieve communicatie over mogelijke onderbrekingen of omleidingen naar beschikbare laadstations wordt belangrijker.

Slechte klant-en gebruikerservaring

Klanten wensen ook na aankoop via voortdurende service ondersteund te worden.



De customer service moet de behoeften van uw klanten begrijpen en hun verwachtingen efficiënt beheren, zodoende een naadloze ervaring te creëren.

Hoe tegemoetkomen aan deze uitdagingen? *Een klantgericht aanpak*

WEngage biedt klantcontactoplossingen op maat die e-mobiliteitsbedrijven helpen hun klantcontact en klantervaring te verbeteren.



1

Een gespecialiseerd e-mobiliteitsteam

WEEngage heeft een team van zeer bekwame customer service professionals samengesteld dat zich uitsluitend richt op e-mobiliteit, genaamd E-Drive Assistance.

Deze experts hebben een diepgaande kennis van de e-mobiliteitsindustrie. Ze zijn opgeleid aan onze eigen academie en krijgen daarna een klantspecifieke training, waardoor ze bij elke interactie ongeëvenaarde expertise inbrengen.

Met een combinatie van technische kennis en empathie begeleiden zij e-mobiliteitsgebruikers tijdens elke fase van hun reis. Of het nu gaat om het ondersteunen van oplaadpunten voor EV's, e-bikedienssten of gedeelde mobiliteitsplatforms, wij zorgen ervoor dat klanten op elk moment professionele en persoonlijke hulp krijgen.



2

24/7 omnichannel ondersteuning

WEngage biedt 24/7 klantenondersteuning die zich aanpast aan zowel continue behoeften als piekperiodes, zodat uw klanten altijd worden ondersteund.

Onze omnichannel-aanpak omvat telefonische ondersteuning, instant en delayed messaging, e-mail en sociale media, waardoor wij bereikbaar zijn waar uw klanten zich ook bevinden. Of het nu 's nachts is, in het weekend of op feestdagen, wij leveren een consistente, professionele en responsieve service.

Met WEngage krijgen uw klanten de juiste ondersteuning via het juiste kanaal op het juiste moment, zodat ze 365 dagen per jaar verzekerd zijn van een naadloze communicatie en een uitmuntende klantervaring.

3

Een hogere klanttevredenheid

WEEngage levert op maat gemaakte diensten die speciaal ontworpen zijn voor gebruikers van e-mobiliteit en voorziet in elke behoefte gedurende de hele levenscyclus van de klant - van initiële ondersteuning en technische diensten tot loyaliteits- en retentiecampagnes. Elke interactie met de klant wordt met zorg, professionaliteit en een glimlach behandeld, zodat men bij elk contactmoment een positieve ervaring heeft.

Wij monitoren deze interacties voortdurend en werken de training van ons team regelmatig bij om de hoogste servicenormen te handhaven. Bovendien leveren wij waardevolle, transparante prestatierapporten, zodat u gerust kunt zijn en de effectiviteit van onze inspanningen kunt volgen.

4

Geavanceerde technologie

WEengage maakt gebruik van de nieuwste contacttechnologieën en AI-systemen om de communicatie tussen bedrijven en hun klanten te optimaliseren.

Onze intelligente serviceplanningshulpmiddelen verbeteren de efficiëntie bij het maken van afspraken en stroomlijnen het instroombeheer, zodat klanten snel geholpen worden met minimale wachttijden.

Met innovatieve AI-gestuurde oplossingen zoals [WEemail](#), [WEtranslate](#) en [WEqualify](#) verbeteren we de ervaringen van zowel medewerkers & klanten en stimuleren we de operationele efficiëntie.

Conclusie

De e-mobiliteitssector is niet langer een nichemarkt, maar een cruciale pijler voor de toekomst van de Europese mobiliteit.

Voor bedrijven die concurrerend willen blijven in deze sector, is **klantgerichtheid** essentieel. Dit betekent niet alleen investeren in innovatieve producten, maar ook in een uitstekende customer service en geavanceerde technologieën die de klantervaring verbeteren.

Met flexibele oplossingen voor klantcontact, technologieën die de efficiëntie verhogen en een klantgerichte aanpak ondersteunt WEngage bedrijven om zich te onderscheiden in deze snelgroeiende en concurrerende markt.

Bent u klaar om uw klantcontactstrategie naar het volgende niveau te tillen?

Contacteer ons!

 www.wengage.eu

 +32 (0)78 48 02 73

 info@wengage.eu

 WEngage



WEngage is uw Europese partner in het creëren van uitmuntende en authentieke klantervaringen via een breed scala aan communicatiekanalen.

Met meer dan 30 jaar ervaring en de combinatie van vakkundig personeel, krachtige AI-gestuurde technologie en gecertificeerde processen tillen wij uw klantengagement naar het volgende niveau.

WEngage heeft vestigingen in België, Nederland, Marokko, Turkije en Suriname en biedt diensten aan in verschillende talen, waardoor we de connectie met uw klanten in heel Europa kunnen optimaliseren.

Naast onze menselijke contactoplossingen hebben we onze **eigen AI-gestuurde diensten** ontwikkeld die onze customer service - professionals in staat stellen om een ongeëvenaarde klantbeleving te creëren.

Op deze manier streven wij voortdurend naar de beste connectie met onze werknemers, onze partners en hun eindklanten, onze leveranciers en al onze stakeholders.

Daarom luidt onze baseline: **Together for better connections.**

Contacteer ons!



www.wengage.eu



+32 (0)78 48 02 73



info@wengage.eu



WEngage



Partnerinhoud

ContactExpert is een dienstverlener specifiek voor organisaties die veel belang hechten aan het contact met hun klanten en dit contact voortdurend willen verbeteren. ContactExpert deelt haar kennis & expertise via:

Ervaren CX-professionals

Ervaren professionals behandelen uw klantcontacten bij u op locatie.

Voordelen van een samenwerking

- Ervaring & Expertise
- Zekerheid
- Flexibiliteit & controle

Meer weten?

Contacteer ons voor een vrijblijvend gesprek.

 +32 (0)2 206 08 10

 info@contactexpert.be

contactexpert.be