

## Welkom op de SIM Caribbean Klanten- & relatiedagen 2023

Bonaire 22 mei  
Aruba 24 mei  
Curaçao 26 mei





## De komende 25 minuten

- Digitale Dienstverlening
- Webcare met **OBI4wan** in OBI Engage
- Omnichannel klantcontact op basis van Social Media en Whatsapp
- Monitoring en rapportage

## Voorbeelden

- Klantcontact waarbij service een belangrijke rol speelt
- Hoge variatie van verschillende stakeholders
- Goed vertegenwoordigd op social media/online
- Bedrijven met een primaire focus op dienstverlening
- Overheden en middelgrote bedrijven
- **Van 2 (!) tot 3500 gebruikers** (schaalbaar)
- Organisaties die zichtbaar willen zijn online, en dat willen meten

# spotler

## Spotler

Marketing automation for B2B and B2C with offices in Netherlands, UK, Spain and the Nordics



# flowmailer

## Flowmailer

Transactional email delivery for improved customer experience



# OBI4wan

## OBI4wan

Omnichannel webcare, messaging, chatbots, media monitoring & reputation management



# Pure360

## Pure360

Optimize eCommerce and B2C email



# SOOQR

## Sooqr

Conversion Rate Optimization tools for your eCommerce



# Squeezely

## Squeezely

Customer Data Platform for cross channel personalization



# Tripolis

## Tripolis

Specialists in complex email strategies



# wireless services

## Wireless Services

SMS Platform and Eazy Omnichannel Messaging



**New!**  
WhatsApp  
Outbound messaging!

Personalized Campaigns,  
Newsletters, & more

# OBI Engage, de 1-stop-shop voor Webcare, Social Media Management, Livechat/Chat en monitoring

## Social Media Management

Ontdek de kracht van sociale media, berichten-apps, reviews, livechat en chatbots - alles in één oplossing!



## OBI chatbots & Livechat

Uw all-in partner voor het bouwen, trainen, implementeren en beheren van chatbots die uw klanten begrijpen.



## OBI Media Monitor

Meet relevante inzichten met betrekking tot uw reputatie, branche en belanghebbenden van online en offline data, sociale media, gedrukte media, radio en tv.



## OBI Insights

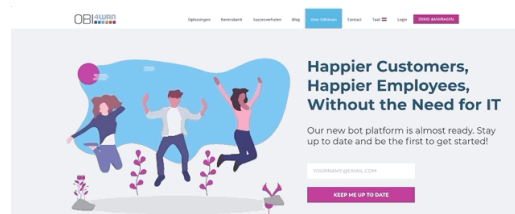
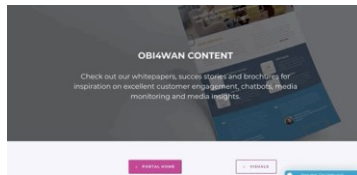
Ons insights team levert inzicht in bereik, sociale analyse, interpretaties en uw reputatie



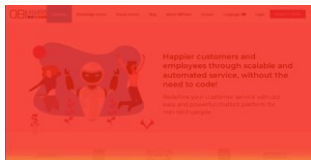


## “Effortless Engagement”

- Uw merk en/of uw producten zijn zichtbaar
- Uw doelgroep weet u te bereiken
- Service verlenen is ‘key’
- Uw medewerkers kunnen dit ondersteunen vanuit één dashboard!



#Maak een keuze



# De beste vraag is geen vraag

- *Hoeveel moeite kostte het u om uw vraag door organisatie X beantwoord te krijgen?*

Quick Response: **Livechat en chatbot**

Gebaseerd op kennis (bij de medewerker)

Slow Response: **Social Media**

Hier is vooral Engagement van belang

Personal Response: **Whatsapp**

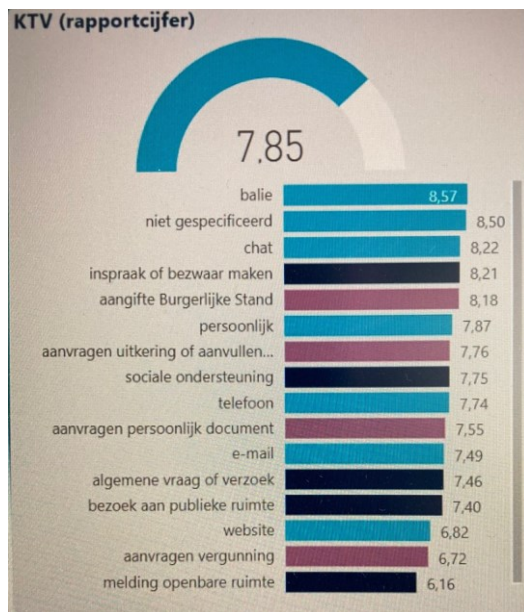
Neem de regie over door met behulp van inbound én outbound berichten





# Voorbeelden (Effortless) Engagement....

- ... Met de focus op customer effort



handover chatbot help needed Alles ✓ 🔒 👤

+ TOEVOEGEN

History

bot: Hallo, ik ben Devie. Ik help u om antwoorden te vinden op onze website.

bot: Hoe kan ik u helpen?

user: medewerker

bot: Zal ik kijken of er een medewerker beschikbaar is?

user: ja

bot: Ik verbind u nu door. Een moment geduld a.u.b.

Hermi, 29 mrt. 2023, 11:08

Goedemorgen waarmee kan ik u helpen?

📧 🗑️

handover chatbot help needed, 29 mrt. 2023, 11:09

Hi! Ik ben  it Deventer. Ik heb een korte vraag: wij zitten in de Leeuwenbrug en onder dit gebouw zit een parkeergarage. Nou vroegen wij ons af of wij hier ook uitrijkaarten voor kunnen kopen. Via de receptie van de Leeuwenbrug gaven ze aan dat dit zou kunnen via de Gemeente.

📧 🗑️ Hermi

Hermi, 29 mrt. 2023, 11:11

Goedemorgen dat kan inderdaad. U kunt een mail sturen met uw vraag en gegevens naar: [vergunningen@deventer.nl](mailto:vergunningen@deventer.nl). Hartelijke groet, Hermi

📧 🗑️

handover chatbot help needed, 29 mrt. 2023, 11:13

Thanks! Ga ik het via die weg oppakken

📧 🗑️ Hermi

 **Ik ben Devie, chatbot in opleiding.** ✕  
Ik help u om antwoorden te vinden op onze website.

Hallo, ik ben Devie. Ik help u om antwoorden te vinden op onze website. 14:06

Waar kan ik u mee helpen? 14:06

Geld en hulp Werk en inkomen

Paspoort en identiteitskaart Rijbewijs

Zorg Openingstijden Corona

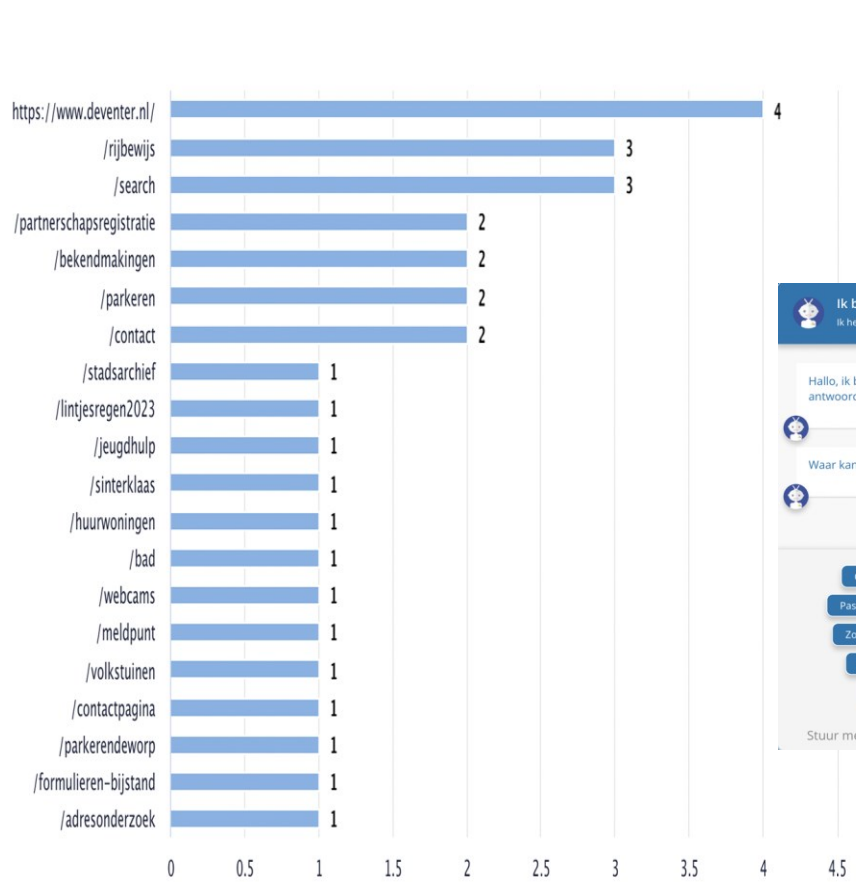
Contact Afval Afspraak

Verhuizen Trouwen

Stuur me een bericht ➤



# Top URL's for start conversation ⓘ



**Ik ben Devie, chatbot in opleiding.** ✕  
Ik help u om antwoorden te vinden op onze website.

Hallo, ik ben Devie, ik help u om antwoorden te vinden op onze website. 14:06

Waar kan ik u mee helpen? 14:06

Geld en hulp

Werk en inkomen

Paspoort en identiteitskaart

Rijbewijs

Zorg

Openings tijden

Corona

Contact

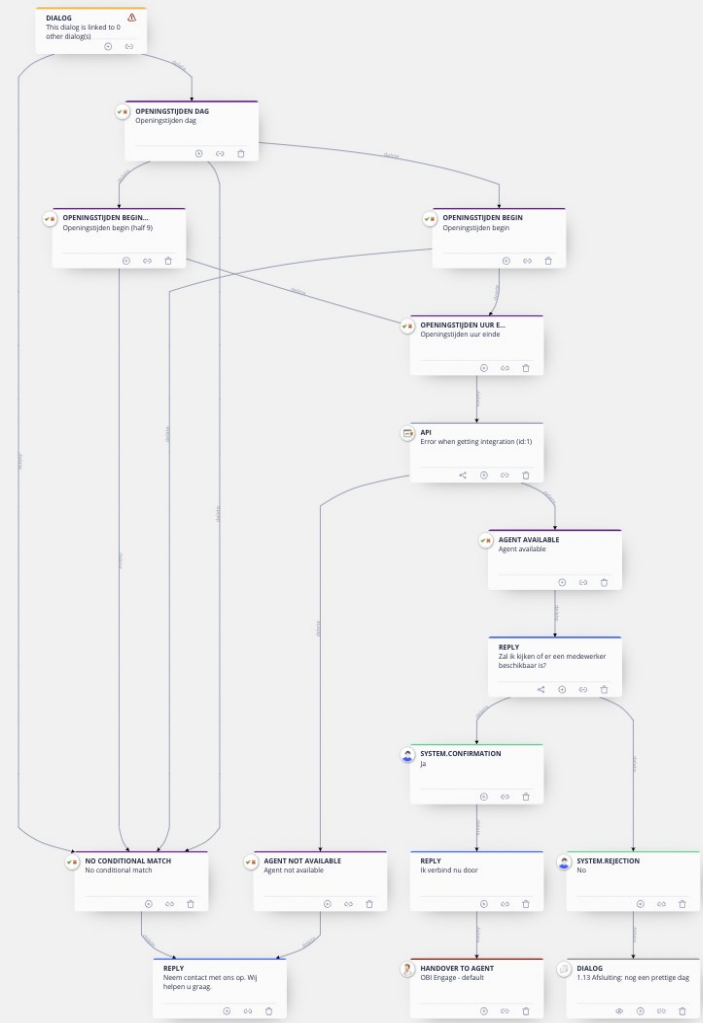
Afval

Afspraak

Verhuizen

Trouwden

Stuur me een bericht ➤



TWITTER

24

TWITTER

FACEBOOK

INSTAGRAM

WHATSAPP

MESSENGER

LIVE CHAT

TRUSTPILOT



## Alle kanalen in één dashboard

Laten je klanten van zich horen via social media, [WhatsApp](#), [messaging kanalen](#), [live chat](#), [review sites](#) en fora? Geen probleem! Door alle online klantcommunicatie in één helder dashboard bij elkaar te brengen verlies jij het overzicht geen seconde.

**Live chat**

MIJN CONVERSATIES(30)

OPEN CONVERSATIES

Onbekende bezoeker SIM Caribbean  
 feb. 1, 2023, 17:03 | NEUTRAL

I need a SIM card for a Caribbean cruise in February. I use a pocket WiFi router.

Onbekende bezoeker SIM Caribbean  
 jan. 27, 2023, 16:59 | POSITIVE | w.eleonora

Test bericht

Onbekende bezoeker SIM Caribbean  
 nov. 15, 2022, 15:07 | NEUTRAL

OLB

Onbekende bezoeker SIM Caribbean  
 sep. 30, 2022, 22:20 | NEUTRAL

Hallo

Vraag

**Facebook Privé**

Shahaira Schwengle SIM caribbean  
 aug. 26, 2020, 09:14 | NEUTRAL | w.eleonora

Facebook conversatie (SIM Caribbean):

Rafael Laclé SIM caribbean  
 dec. 23, 2020, 11:51 | NEUTRAL | w.eleonora

Facebook conversatie (SIM Caribbean): Where are you located?

Sol Loefstop-Eleonora SIM caribbean  
 mrt. 9, 2021, 19:06 | POSITIVE | w.eleonora

Facebook conversatie (SIM Caribbean): Testing 2

Sol Loefstop-Eleonora SIM caribbean  
 mrt. 9, 2021, 19:18 | POSITIVE | w.eleonora

Facebook conversatie (SIM Caribbean): Testing 3

Gladys Maduro SIM caribbean  
 mrt. 26, 2021, 20:23 | POSITIVE | w.eleonora

Facebook conversatie (SIM Caribbean): please cel # Pncro?

Darien Tromp SIM caribbean  
 sep. 21, 2021, 16:55 | POSITIVE | w.eleonora

Facebook conversatie (SIM Caribbean): Voorbeeld msg

Compliment x Vraag x

Addie Gomez SIM caribbean  
 dec. 24, 2021, 01:51 | NEUTRAL | w.eleonora

**Obi4wan**

boezoeroes  
 mei 16, 2023, 10:58 | 42 | POSITIVE

@superjan En de categorie Webcare/PR-Bureau's (@Obi4wan), gebruikt door de overheid en grote bedrijven waar je bij de 'fatsoneijke' varianten nog aan de user agent kunt zien dat er geen persoon achter zit. Ook vaak herkenbaar aan de te mooie layout van de tweets en links.

Jaap - www.jaapvanzessen.nl Jaap  
 mei 8, 2023, 07:20 | 450 | POSITIVE

Nieuwsbrief #15: ChatGPT voor journalisten en het einde van social web monitoringtools waar veel organisaties gebruik van maken, Obi4wan en Coosto, gaven deze week aan wel een licentie bij Twitter af te gaan nemen. Dit betekent dat ik hi nu niet...

Obi4wan  
 mei 4, 2023, 13:30 | 4718 | NEUTRAL

Wij blijven jouw partner voor Twitter data en klantcontact! Ondanks Twitter's nieuwe beleid voor api-toegang blijven wij gebruik maken van Twitter Enterprise. Benieuwd wat we voor jou kunnen betekenen? <http://obi41.nl/26ab3a>

Obi4wan  
 mei 4, 2023, 12:55 | 631 | NEUTRAL

@KLM Hi @KLM, 'We can help you out here! Despite Twitter's change in terms and conditions, our customer care system (Obi Engage) continues to provide Twitter Enterprise, so you'd still be able to help your customers via Twitter. DM us for more info!

Obi4wan  
 mei 4, 2023, 09:29 | 106 | NEUTRAL

@KLM Hi KLM. We can help you out here! Despite Twitter's

**Tourism ABC**

Kiko Ta Pasando Noti... kiko ta pasando noti...  
 mei 17, 2023, 21:51 | 11371 | NEUTRAL

Kiko Ta Pasando Notisia pagina Bonaire showcased itself with its own booth, where Travel Counsellors agents could obtain valuable information concerning Bonaire, Marjolien Oleana and Annett e Emerenciana from Tourism Connection Bonaire (TCB) were

St Maarten News - stmaarte... St Maarten...  
 mei 17, 2023, 19:11 | 6450 | NEUTRAL

Cabinet supports islands with investment program economy and energy transition - St Maarten News Because Bonaire, Sint Eustatius and Saba, like the Countries, have a fragile economic structure that is highly dependent on tourism and imports. The thamee for this

EA News Author - www.eane... EA Newy Au...  
 mei 17, 2023, 15:24 | 6450 | NEUTRAL

Bonaire aanwezig tijdens het Travel Counsellors conferentie in Eindhoven - EA News Aruba Bonaire presenteerde zichzelf met een eigen stand, waar reis professionals waardevolle informatie over Bonaire konden verkrijgen. Marjolien Oleana en Annette

www.reisbizz.nl  
 mei 17, 2023, 14:19 | 6450 | NEGATIVE

Bakken en Borrelen met Bonaire in Bloemendaal: 'Nieuwsgierigheid naar Bonaire vergroot' BLOEMENDAAL - Tourism Corporation Bonaire (TCB) organiseerde in samenwerking met Diamond Public Relations Fianna (DPR) op 9 december 14, mei een media

**Digitalisering en Cari...**

Investeringsprogramma C... Investeringspro...  
 mei 17, 2023, 19:58 | 6450 | NEUTRAL

Kabinet steunt eilanden met investeringsprogramma economie en energietransitie Nederland maakt investeringsprogramma's beschikbaar voor de Landen Curaçao, Aruba en Sint Maarten en voor Caribisch Nederland: Bonaire, Saba en Sint Eustatius. De

Gerelateerde Artikelen - win... Gerelateerde...  
 mei 17, 2023, 19:34 | 6450 | NEUTRAL

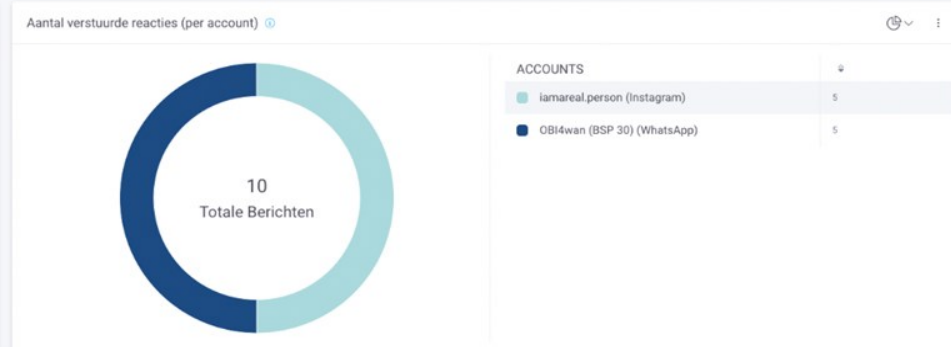
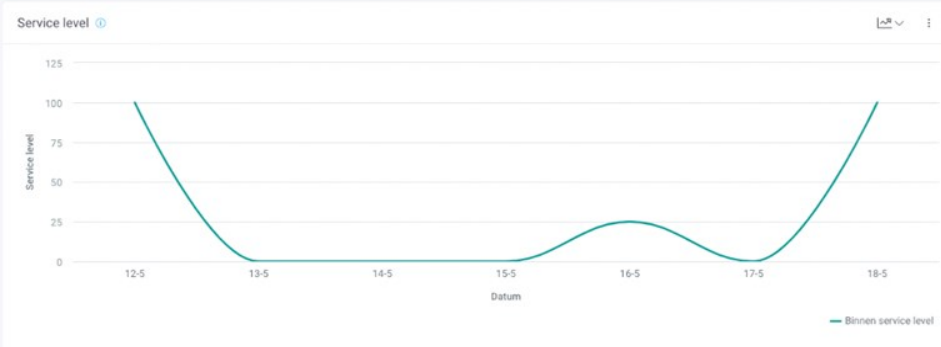
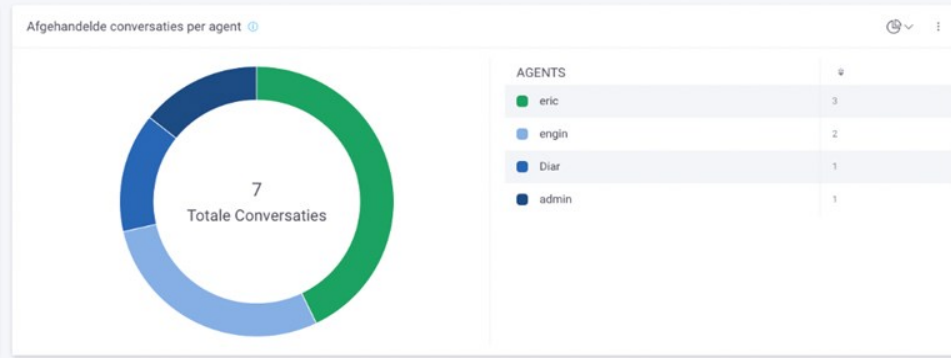
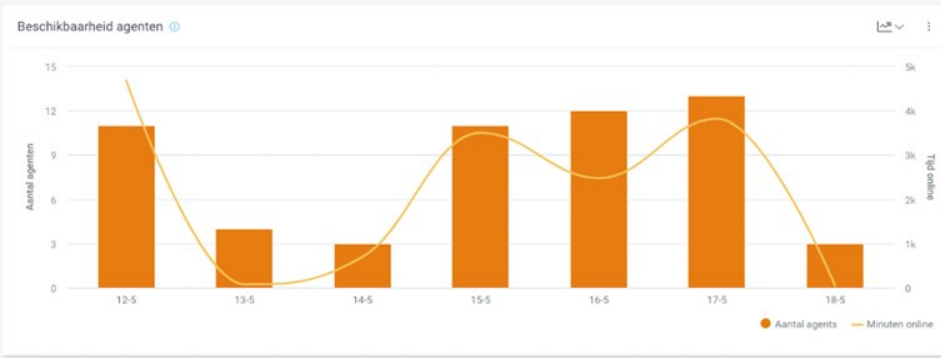
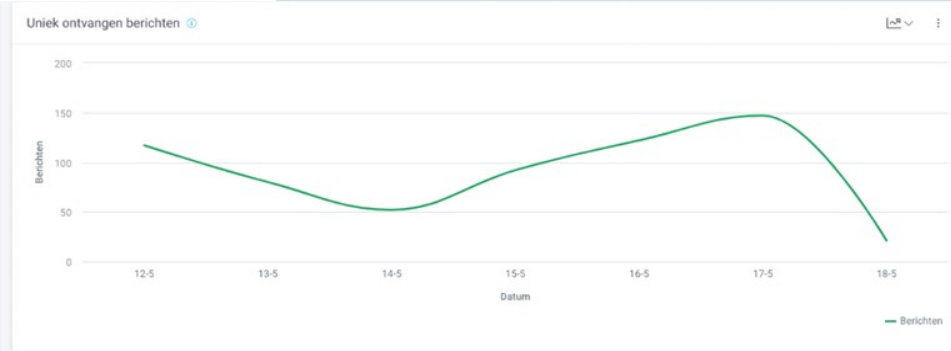
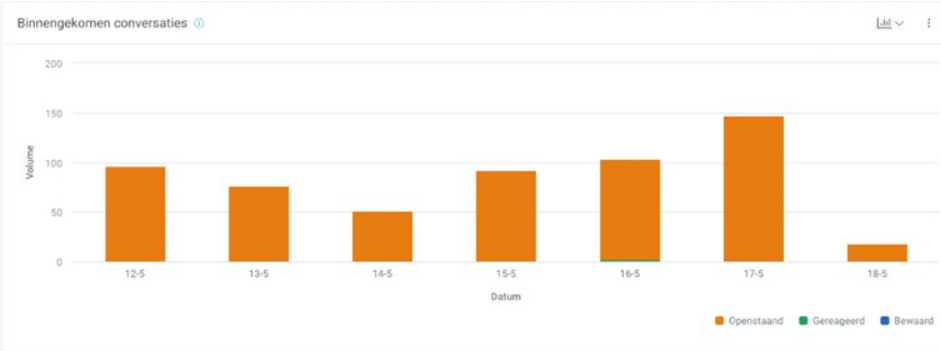
Nederland ondersteunt energietransitie op Curaçao, Aruba en Sint Maarten en Caribisch Nederland Nederland maakt investeringsprogramma's beschikbaar voor de Landen Curaçao, Aruba en Sint Maarten en voor Caribisch Nederland: Bonaire, Saba en Sint Eustatius. De

St Maarten News - stmaarte... St Maarten...  
 mei 17, 2023, 12:14 | 6450 | NEUTRAL

The Cabinet wants to stimulate fruit and vegetable cultivation on Curaçao, Aruba and Sint Maarten with an investment program Kingdom Relations and Economic Affairs and Climate write The Netherlands makes investment programs

www.agf.nl  
 mei 17, 2023, 12:10 | 6450 | NEUTRAL

Kabinet wil groenten- en fruitteelt Curaçao, Aruba en Sint Maarten stimuleren met investeringsprogramma Sint Maarten en voor Caribisch Nederland: Bonaire, Saba en Sint Eustatius. De investeringen moeten ertoe leiden dat het economisch potentieel wordt versterkt. De



# WhatsApp voor de dienstverleners? Ja!

## Do's

- Crisiscommunicatie
- Vergunningen en afspraken
- Overheidsdiensten en toerisme
- **Zeewier alerts!** Noodsituaties, etc

## Don'ts

- Politieke campagnes
- Verzamelen van kiezergegevens
- Enige vorm van beïnvloeding van verkiezingen

# Stroomlijn communicatie via álle kanalen

- OBI4wan is WhatsApp Business Solution Provider
- Wij integreren WhatsApp for Business binnen de online OBI Engage omgeving
- Chat met jouw klanten naast jouw andere online klantcontact kanalen
- Niet alleen inbound maar ook outbound!
- Campagnes, alerts, sales





Alle streams

CRM

Statistieken

Mediakiezer

Rules

WhatsApp (06 1446... 114)

MIJN CONVERSATIES(3)

**Daniella** OBI4wan Public Test  
mrt. 7, 2023, 15:38 | NEUTRAL | HowAboutYou

Test?

**Bart** OBI4wan Public Test  
mrt. 8, 2023, 10:40 | NEUTRAL | Jasper

Met hoeveel nummers kunnen wij werken in jullie dashboard? Zit hier een limiet op?

OPEN CONVERSATIES

Hoi Jaime & Jasper, ik heb een vraag over

**Bart** OBI4wan Public Test  
mrt. 8, 2023, 10:23 | NEUTRAL | Jasper

Hi Jasper,bedankt voor je hulp he!

**Jasper OBI4wan** OBI4wan Public Test  
mrt. 8, 2023, 09:44 | NEUTRAL | Jasper

Nee

**Jasper OBI4wan** CRM

Jasper OBI4wan, 29 mrt. 2023, 20:47

1234 XS 56

Jasper

OBI4wan Public Test, 29 mrt. 2023, 20:47

Bedankt voor het doorgeven! Mijn collega's gaan direct aan de slag met uw melding en komen er later vandaag bij u op terug.

Jasper OBI4wan, 14 apr. 2023, 11:10

Ik wil extra aflossen

Chatbot Whatsapp

OBI4wan Public Test, 14 apr. 2023, 11:10

Hoi, bedankt voor uw bericht. Heeft u al eerder contact met ons opgenomen?

Jasper OBI4wan, 14 apr. 2023, 11:10

Nee

Chatbot Whatsapp

OBI4wan Public Test, 14 apr. 2023, 11:11

Fijn dat u nu contact opneemt: een tip, sla ons nummer op voor een volgende melding :)

OBI4wan Public Test, 14 apr. 2023, 11:11

Wilt u een melding Openbare Ruimte doen?

**Bart** CRM

bericht niet binnen 24 uur kunne. antwoorden. Daarom kunnen we je nu alleen dit standaard bericht sturen. Wil je alsnog een persoonlijk antwoord van ons, dan ontvangen we graag een reactie op dit bericht!


Bart, 8 mrt. 2023, 10:23

Hi Jasper,bedankt voor je hulp he!

OBI4wan Public Test, 8 mrt. 2023, 10:23

Hoi, wat leuk dat je contact opneemt! ik heb eerst een vraag aan jou. Heb je je al ingeschreven voor het webinar?

OBI4wan Public Test, 8 mrt. 2023, 10:25



Hoi Bart! Hoe is het op het strand? 🌊👏🌴

Bart, 8 mrt. 2023, 10:38

Ja

Chatbot Whatsapp

**Daniella** + TOEVOEGEN

Daniella, 7 mrt. 2023, 15:38

Test?

HowAboutYou

OBI4wan Public Test, 7 mrt. 2023, 15:38

Bedankt voor je vraag. We komen er tijdens het webinar voor je op terug. Tot de 9e! Groetjes, Jasper.

OBI4wan Public Test, 7 mrt. 2023, 16:33

test? 🖐️

Daniella, 14 mrt. 2023, 16:00

Hoi Jaime & Jasper, ik kom even iets testen hoorrr

Chatbot Whatsapp

OBI4wan Public Test, 14 mrt. 2023, 16:00

Hoi, wat leuk dat je contact opneemt! ik heb eerst een vraag aan jou. Heb je je al ingeschreven voor het webinar?

Daniella, 14 mrt. 2023, 16:00

Nee

Chatbot Whatsapp

OBI4wan Public Test, 14 mrt. 2023, 16:00

Schrijf je hier in! <https://obi4wan.webinargeek.com/blij-klanten->

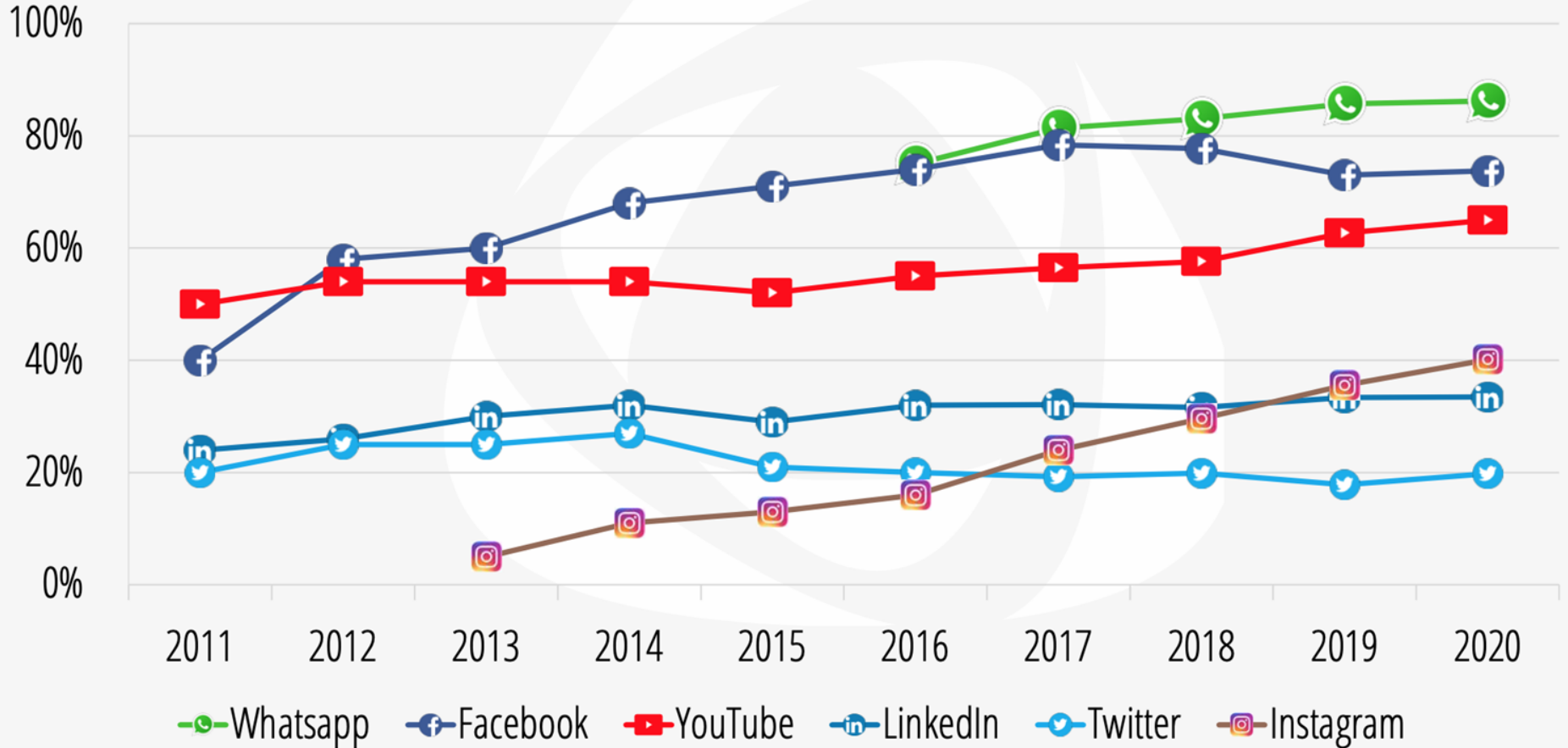


## Service was nog nooit zo belangrijk

Harvard onderzocht effect van  
pandemie op klantenservice

- Wachttijden zijn langer
- Consumenten zijn angstiger
- Gesprekken escaleren sneller

# Gebruik totaal van social media (%)



# Populairste messaging kanaal wereldwijd

- 2 miljard gebruikers in 180 landen
- 9,8 miljoen dagelijkse gebruikers in NL



“Enerzijds is contact met organisaties via WhatsApp voor consumenten toegankelijk, gemakkelijk en perfect passend bij een druk schema. Anderzijds biedt het organisaties een laagdrempelig en efficiënt kanaal”

*Alexander de Ruiter,  
CEO en co-founder OBI4wan*



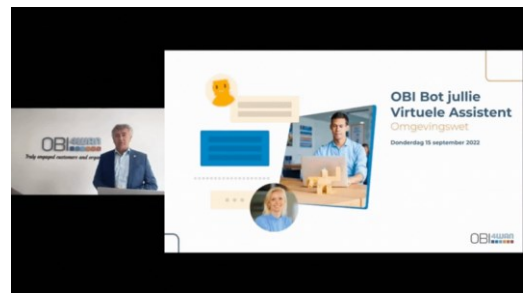
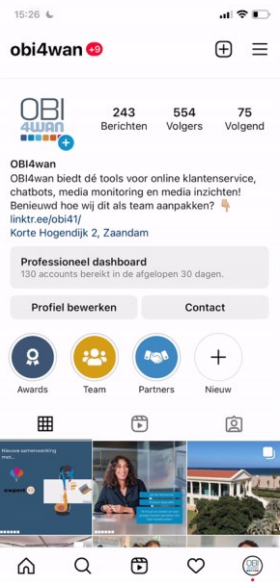
# De voordelen van WhatsApp

- Laagdrempelig kanaal voor veel mensen
- Gemakkelijk in gebruik en rijke functies
- Persoonlijke 1-op-1 communicatie
- Snelle en efficiënte klantondersteuning



# Merk en reputatie

*'We are top of mind with customers and prospects by inspiring them with creative content.'*



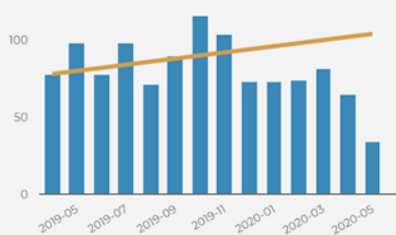
LEADS

LEADS MAY

34 / 100

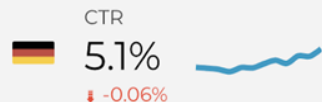
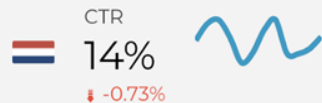
BOTS PLATFORM

143



- Lieb Management
- Waal aan de Maas
- Veneta
- Unilever Out of Home
- Hallmark
- FireAngel Safety Technology [UK]
- Gemeente Schiedam

SEA Google ads



WEBSITE

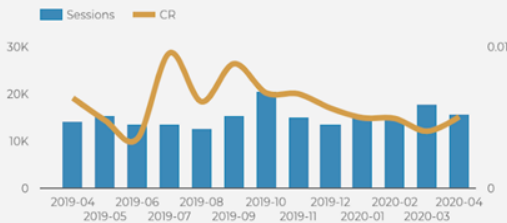
SESSIONS

14.0K

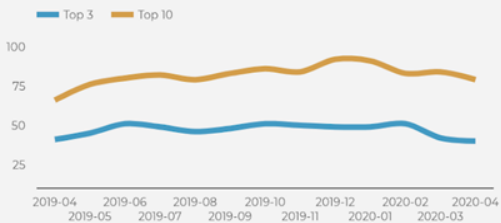
↓ -3,453

%/DEMO

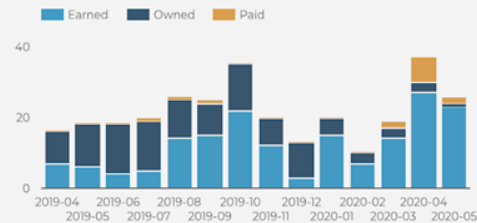
0.50%



SEO keyword positions



PR publications



SOCIAL

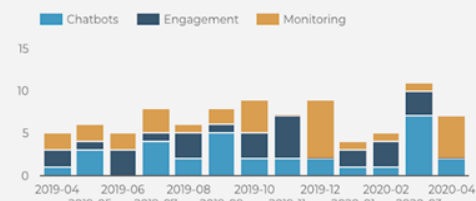
in 2,170

🐦 3,829

f 729

📷 510

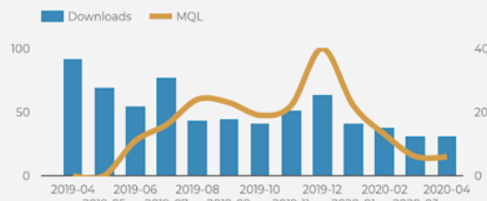
CONTENT publications



NEWSLETTER



WORKFLOWS







## Met OBI Engage, grip op:

- Webcare
- Social Media
- Posts en Direct Messaging
- Dienstverlening

Online SaaS oplossing:

- 24/7
- Mobiel (app)
- Op alle eilanden
- Meertalig

Direct beschikbaar!

# Benefits

- Schaalbaar, zeer geschikt voor de Antillen
- Zowel inbound als outbound
- Social Media Posts, Whatsapp
- Realtime statistieken
- 24/7 bereikbaarheid
- Verstevigt je merk / organisatie
- Betaalbaar / Business case driven!





# Roadmap

- Post Optimizing (publiceren)
- Online afspraken maken in een chatgesprek
- Videobellen in een chatgesprek
- 2FA / SSO
- Bubble Charts in Monitoring
- API's voor meer portabiliteit en integratie



## En ChatGPT?

Uiteraard:

- Uitgebreide modeltraining voor chatbots
- Contentgeneratie voor webcare
- Suggesties voor social media posts

Meer weten?  
SIM Caribbean helpt graag!



# Delight Customers

'Customers are the first to know about our new product updates.'

OBI4WAN



Goede bereikbaarheid én persoonlijke service zijn nog steeds de belangrijkste pijlers van veel klantenservice afdelingen. Door uitdagingen als personeelstekort moeten organisaties echter steeds slimmer gaan werken om aan de hoge standaard te kunnen voldoen.

Herkenbaar voor jouw organisatie? Dan kun je vast wat inspiratie gebruiken! Lees hoe [chatbots](#) je bereikbaarheid kunnen vergroten, hoe [Jacob Douwe Egberts Professional](#) met de inzet van digitale kanalen blijft bouwen aan hun merkbelofte, en luister naar onze nieuwe podcast waarin Mathijs van [Univé](#) vertelt hoe je de klant centraal stelt.



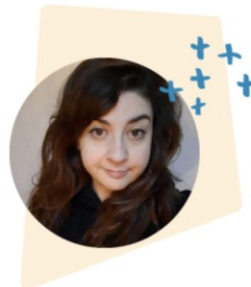
"Een chatbot lost niet alle KCC-problemen op, maar het is zeker een krachtig hulpmiddel dat klanten ook buiten kantooruren helpt hun weg te vinden op een website." Jasper Bierhof - Consultant OBI4wan

## Product Update OBI4WAN

Met video de show stelen op Instagram? Check!  
Bots naar eigen smaak customizen? Check!  
Verbeterde bereikcijfers? Check! Met deze nieuwe features maken wij het jou weer ietsje makkelijker. Want ja, effortless engagement, daar komen we elke dag weer met plezier ons bed voor uit.

Vriendelijke groet,

Léa Moreau - Product Owner OBI4wan



Nieuw



Video en social media zijn onafscheidelijk en een perfecte match. 86% van marketeers geeft aan gebruik te maken van video voor het vergroten van bereik, engagement en conversie. Vanaf NU kun je gemakkelijk en snel video's uploaden naar Instagram via **OBI Engage**. Maak jij al gebruik van video voor jouw doelstellingen? 🚀



Hi Klant,

Vorige maand heb ik je gemaaild over de nieuwe monitoring oplossing. We zijn er een maand verder en het team heeft weer mooie stappen gezet. Ik 'praat' je graag bij!

### Verbeterde bereikcijfers óók in de huidige Brand Monitor

In de nieuwe monitoring oplossing hebben we de bereikcijfers verbeterd en zie je straks ook de splitsing tussen mobiel en desktop. We maken daarvoor gebruik van de data van Similarweb, dé autoriteit op het gebied van web traffic data. De nieuwe bereikcijfers laten het aantal unieke bezoekers per maand per bron zien. Om de overgang naar de nieuwe monitoring straks soepel te laten verlopen hebben we de verbeterde bereikcijfers vanaf 1 oktober ook doorgevoerd in jouw huidige Brand Monitor. Houd er wel rekening mee dat bij analyses over langere tijd of vergelijkingen van periodes dit kan leiden tot verschillen in bereik. Heb je hier een vraag over neem dan gerust contact op met mijn collega's van support via [support@obi4wan.com](mailto:support@obi4wan.com) of +31 85 210 50 60.

### Sneak preview nieuwe monitoring

Beter inzicht en maximaal gebruiksgemak. Dat waren voor ons twee belangrijke uitgangspunten bij de start van de herontwikkeling. Dat is gelukt!

De nieuwe monitoring heeft een slim en intuïtief ontwerp. Doelgericht en met logische schermen. Daardoor kunnen gebruikers straks razendsnel de juiste gegevens naar boven krijgen. Dat moet ook, want breekt er een crisis uit of sta je in het middelpunt van de belangstelling dan wil je snel handelen.

En ook de rapportages hebben een flinke upgrade gekregen. Ze zien er gelikt uit en je kunt ze straks één op één doorzetten naar je interne stakeholders. Daar ga jij mee shinen!



# Ed van de Kamp

e.vandekamp@obi4wan.com  
0031 (0)6 8206 3315

# Wesley Eleonora

w.eleonora@simcaribbean.com  
005999 666 2682

