

Door: Ingrid Damen

CHATTEN, MEER AFSPRAKEN MAKEN OF WERKEN AAN HET IMAGO



Creativiteit. Dat is een kenmerk van onderstaande ondernemingen die gebruik maken van diverse innovatieve software en systemen om te zorgen dat hun klanten steeds beter worden geholpen. Het zijn organisaties van verschillende pluimage: van een reprobedrijf tot een dagblad of energieleveranciers.

1 Spraakopname bij contracten

Energieleverancier Oxxio gebruikt op de werkplekken de Record-on-Demandapplicatie van BPS International, specialist bij onder meer spraakopname.

Dat laat Senior System Administrator Durk Hempenius weten.



De applicatie is gekoppeld aan de Audiolog gespreksopname-server. "Onze agents gebruiken dit voor onze telefonische salesgesprekken die bij Oxxio in Hilversum binnenkomen", legt hij uit. "Als wij een contract afsluiten, dan nemen wij het contractdeel van het gesprek

op, zodat het veilig op de Audiologserver komt te staan. En als wij de opname nodig hebben, of klant vraagt ernaar, dan kunnen we de conversatie op een snelle manier terugvinden."

Oxxio heeft de software nu meer dan 5 jaar draaien. Hempenius laat weten dat het voordeel ervan is dat het gemakkelijk in gebruik is en doet wat het moet doen. Verder werkt de gespreksopnameserver goed samen met de Cisco telefonieomgeving van de leverancier van energie.

2 Automatisch bellen

Allround facilitair contactcenter KlikQ in Assen werkt met CallPro van Calway en is daar erg over te spreken. "Het is een totaaloplossing die inkomend en uitgaand telefoonverkeer faciliteert", zegt eigenaar Ilsa Halbsema-Schaaij van KlikQ. "Onze mensen bellen vanuit het computersysteem waarop Callpro is geïnstal-



leerd. Dat softwaresysteem stuurt de telefooncentrale aan en houdt ook de resultaten bij."

De zogenoemde Asteriksbox haalt telefoonnummers uit het systeem die vervolgens automatisch worden gebeld. Neemt iemand niet op, dan wordt het betreffende nummer vier uur later opnieuw benaderd. Ook registreert het systeem: 'neemt niet op'.

De scripting maakt hier eveneens deel van uit. Die kunt je helemaal zelf invullen. Tot slot codeert het systeem af, handig voor de opdrachtgever. "Zo bellen wij voor de lotto", aldus Halbesma. "Die kunnen wij precies vertellen wie loten aanschaft en welke persoon recht op verzet wil." Het systeem staat bij KlikQ op locatie en heeft geen zware computers nodig. En Calway? Die is direct bereikbaar en lost problemen snel op, waardoor het contactcenter door kan gaan met de business. "Daarom blijven zij bij ons in the house."

3 Twee keer zo veel afspraken

Een verdubbeling van de afspraken. Dat is de opbrengst van CallPro voor Uitvaartverzekeraar Nuvema, laat Eelco Krikke weten. Momenteel is hij hoofd verkoop, daarvoor hoofd klantcontactcentra.

Een paar jaar terug besliste Nuvema's directie dat de agenda's van hun buitendienstmedewerkers voortaan zouden worden gevuld door contactcenteragents. Er werken nu momenteel zo'n 150 parttime agents vanuit twee locaties, Groningen en Deventer. Vanaf dat moment loggen de adviseurs van de buitendienst op afstand in om hun agenda te raadplegen. De agents zijn er verantwoordelijk voor dat de agenda's optimaal worden gevuld. Na hun bezoeken, gaan de adviseurs opnieuw het systeem in om de resultaten weer te geven: succesvol, niet succesvol of bijvoorbeeld niet thuis. Duidelijk en overzichtelijk. CallPro heeft meer voordelen. Het geeft inzicht in de performance van de agents. Het is bijvoorbeeld helder hoeveel calls zij per minuut doen. Het systeem maakt predictive dialling mogelijk. Dat betekent dat er tegelijkertijd meer lijnen per agent open staan. Dat bevordert de

productiviteit. Door de grote hoeveelheid agents per shift hoeft de klant toch zelden te wachten. Ideaal.

4 Continu feedback

Rijnja Repro, gespecialiseerd in bouwtekeningen voor aannemers en architecten, wilde het ISO 9001-certificaat behalen. Bij dit certificaat speelt klanttevredenheid een grote rol. Daarom zocht Rijnja contact met CloseAlert, die een online toepassing aanbiedt voor continu klantcontact.

De online klanttevredenheidsmeter is sinds november bij Rijnja zichtbaar op drie virtuele plekken: de algemene site, haar bestelsite en in e-mails. Bezoekers of klanten hebben op die plaatsen via een groene of rode button de mogelijkheid om aan te geven wat ze van de betreffende pagina vinden. 'Laat het ons in één klik weten met een positieve alert of een negatieve alert'. Na het klikken verschijnt er een invulschermje waar mensen toelichting kunnen geven.

Snel

Kwaliteitsmanager Wouter Woudsma noemt de opbrengsten van dit instrument heel waardevol. "Het is geen momentopname, maar je krijgt continu feedback. De reacties zijn relevant op dit moment." Een kenmerk van de business van Rijnja is dat klanten op korte termijn offertes willen en ook dat ze verwachten dat de organisatie snel levert.

Een van de reacties die Rijnja krijgt via de bestelsite is dat het bestellen niet lukt. "Dan weten we dat het om een nieuwe klant gaat, want die moet eerst een programmaatje installeren. Dat vertellen we dan." Ook gaat het bedrijf binnenkort openingstijden vermelden op de site. Die missen veel mensen, zo blijkt uit de reacties.

5 Dichter bij mensen

Succesvol en leerzaam. Dat zijn kwalificaties die Roel Berghuis, direct-marketingcoördinator van KWF Kankerbestrijding geeft aan CloseAlert. Hij ziet de



meerwaarde van dit systeem absoluut in. KWF gebruikt het sinds april 2011. De organisatie zet deze alerts in bij drie producten: papieren bedankbrieven, het KWF-Journaal, dat drie keer per jaar verschijnt, en onder alle e-mails die naar mensen met vragen, donateurs, mensen met adreswijzigingen, et cetera worden gestuurd. De papieren uitingen worden voorzien van een QR-code die met een smartphone kan worden ingescand.

De alerts heeft de organisatie dicht bij de mensen gebracht. "We weten nu hoe belangrijk zaken als geslacht en voorletters zijn. Mensen raken door die zaken enorm geërgerd, blijkt uit de reacties."

Een bedankmail voor donoren van afgelopen jaar over de activiteiten van KWF met dat geld had ook effect. In een paar uur stroomden er 300 e-mails binnen bij de afdeling publieksservice. Een kwart was opzeggingen. Berghuis: "We vroegen ons af: hadden we de plank hiermee mis geslagen?" Gelukkig niet. CloseAlert bleek in totaal namelijk 2600 positieve berichten te bevatten, tegenover 140 negatieve. "Het was dus toch een goed actie. Mensen waren veelal blij verrast door ons bedankje."

6 ContactMakers verdient zichzelf terug

Iedere dag heeft Thuiswinkel formule Tommy Teleshopping (TT) commercials op RTL 5, RTL 7, Net 5 en SBS 6. Dat levert veel telefonisch klantcontact op. Daarom heeft TT gekozen voor ContactMakers. Dit bedrijf zorgt ervoor dat de capaciteit van de contactcenteragents beter wordt benut.

Na de uitzendingen op TV staat de telefoon van TT roodgloeiend. Het is van groot belang om zo veel mogelijk inkomend klantcontact à la minute af te handelen. Elke beller is een bestelling. Het is echter niet rendabel om de piekbelasting met een optimale personele bezetting op te vangen. Daarom heeft ContactMakers een andere oplossing bedacht. De organisatie regelt het dagelijkse klantcontact via telefonie in combinatie met diverse licentiemodules. Daardoor gaat een binnenkomend gesprek bijvoorbeeld automatisch direct naar een agent als deze vrij is.

Het gebeurt echter ook dat er geen agents beschikbaar zijn. In dat geval kan de beller kiezen: wachten of door TT worden teruggebeld. Selecteert men het laatste, dan kan de beller ophangen na het ingeven van zijn nummer. Zodra een agent weer beschikbaar is, wordt deze agent automatisch in contact gebracht met de klant die wil worden teruggebeld.

Efficiënt

Inmiddels verloopt al het (klant)contact van zowel kantoor- en contactcenteromgeving via ContactMakers. Met de inzet van de modules (CM UniComm, CM Agent, CM Supervisor en CM Manager) verloopt het bestelproces écht efficiënt. TT heeft ook nog eens een forse kostenbesparing gerealiseerd.

Marketingmanager Johan Groen van TT: "Aan ContactMakers hebben we een fijne partner als het gaat om het optimaliseren van het klantcontact: Ze denken mee in

niet-alledaagse situaties en komen dan ook met bijzondere oplossingen die zichzelf nog terugbetalen ook!"

7 Professionaliseringslag gemaakt

Voor haar klantcontact is AMP Logistics overgestapt naar ContactMakers. Daarmee heeft het snelgroeiende bezorgbedrijf een schaalbare, flexibele en kosteneffectieve oplossing in huis, die een professionaliseringslag mogelijk heeft gemaakt.



AMP Logistics zocht naar een schaalbare, flexibele maar vooral kosteneffectieve oplossing voor al haar telefonie en klantcontact. Het opteert voor het op maat betalen voor de gebruikte diensten. 'Pay as you go'. Zowel de kantoortelefonie als het virtuele contactcenter lopen nu via een platform van ContactMakers.

Daarmee past dit bedrijf perfect in het plaatje. Voor elke medewerker is een telefonie-oplossing op maat beschikbaar door de cloudsolution. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de krachtige IP-telefoniecentrale en diverse servicepakketten. De mensen van de financiële afdeling kunnen bellen en worden gebeld, terwijl de manager van het contactcenter op elk moment de stand van zaken weet en rapportage kan uitdraaien en de contactcentersupervisors direct kunnen bijsturen.

Door voor het complete licentiaanbod (CM UniComm, CM Agent, CM Supervisor, CM Manager) te kiezen, is zowel de kantoortelefonie goed geregeld als ook het virtuele callcenter dat op het hosted platform draait. Hierdoor hoeven agents niet langer fysiek in het callcenter aanwezig te zijn om hun werk goed te kunnen doen.

Koos Verhave van AMP Logistics: "We zijn nu in staat om de klanten een optimale contactbeleving te geven. We kunnen onze multichannel klantbenadering nu ook goede follow up geven."

8 24/7 boeken bestellen

Loket Aangepast Lezen in Den Haag beschikt over een spraakgestuurde bestelmogelijkheid voor blinden en slechtzienden van Telecats. De telefonische bestellijn voor visueel gehandicapten biedt de mogelijkheid om gesproken boeken of brailleboeken te lenen.

"Het systeem gebruikt het telefoonnummer waar hij mee belt om de klant te identificeren", licht Loes Dreves, functioneel beheerder van het Loket, toe. "Vervolgens weet het

of de klant gesproken of braille boeken leent. Maakt de klant gebruik van beide typen, dan krijgt die persoon de vraag om welke soort het gaat."

Het voordeel voor de klant is dat hij voortaan dag en nacht een boek kan aanvragen. Eerder was dat alleen mogelijk tijdens kantooruren.

De beller kan zijn boeknummer inspreken. De cijferreeksen zijn te vinden in de catalogus en het kwartaalblad Loketnieuws. Ook kan de klant de aanwinstenlijst raadplegen. "Die is op dat moment direct door de telefoon te horen." Het is overigens ook mogelijk om boeken te bestellen via de site. De meeste van de 30.000 klanten van het Loket zijn echter op leeftijd en geven de voorkeur aan de telefoon. Als de klant wil, kan hij overdag overigens nog steeds een echt mens aan de lijn krijgen.

De telefooncentrale en het computersysteem van het Loket zijn gekoppeld. Het CRM-systeem erachter is eveneens van Telecats, maar de Haagse organisatie beheert het zelf. "Een collega, Mirjam, spreekt de boodschappen in." Dreves is erg enthousiast over de nieuwe telefonische optie die binnenkort wordt ingevoerd voor klanten die hun tijdschrift niet hebben ontvangen. "Zo bieden wij extra service."

9 Automatische gesprekken voor abonnees

Abonnees van De Telegraaf in Amsterdam hebben, zonder dat ze het weten, regelmatig te maken met Telios ECS. Dat is een systeem voor spraaktechnologie en -herkenning van Telecats. De lezers profiteren ervan en het bedrijf zelf ook.

De krant werkt al een jaar of acht met Telios. "Het systeem is in de loop van de tijd steeds beter gaan functioneren", merkt manager marketingservices Tim Klein Haneveld op. Zo herkent Telios de abonnee steeds vlotter door de technologie die Telecats voortdurend aanpast. Veelal is het nummer waarmee de beller contact opneemt al voldoende. In andere gevallen spreekt iemand zijn postcode en huisnummer in.

Een uitbreiding die sinds 2009 werkt, is de geautomatiseerde terugbelservice. Als een klant telefonisch contact heeft gezocht omdat de krant niet werd bezorgd, dan krijgt hij de volgende dag bericht: 'Dit is een automatisch telefoongesprek van De Telegraaf. Wij willen controleren of u de krant vandaag wel heeft ontvangen.' "Als een



abonnee 'nee' zegt, dan krijgt hij iemand van vlees en bloed aan de lijn", vertelt de manager. Bij 'ja' volgt een automatisch bedankje.

Prettig

"Dit systeem is heel efficiënt voor ons", zegt Klein Haneveld. "En het mooie is: uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat abonnees het prettig vinden om hun klacht snel door te geven, en ook dat er daarna een controletelefoontje komt." Als mensen vaker dan twee keer per maand bellen krijgen ze de keus: willen ze een medewerker aan de lijn of geven ze het automatisch door? "60 Tot 70 procent kiest dan voor het laatste!" Het contactcenter van De Telegraaf heeft nu ongeveer honderd seats; een jaar of acht geleden was dat bijna het dubbele. "Wij zijn heel succesvol in de implementatie van selfservice voor onze abonnees", verklaart Klein Haneveld. "Meer dan 80% verwerken we geautomatiseerd. Dat verloopt deels via de site en voor een groter deel via de telefoon. Telecats speelt hierin een rol. "Mede dankzij hun oplossingen hebben wij in 2009 de NCCA Innovatieaward gewonnen."

10 Makkelijk opschalen

De Online Contact Centerdienst van Mtel. Dat gebruikt Groupon, online aanbieder van kortingen aan consumenten, met veel plezier, aldus Erik Haasdijk. Hij is Head of Operations van Groupon. Voordeel van deze hosted oplossing is dat de organisatie bij groei eenvoudig kan opschalen.



De contactcenteroplossing zorgt ervoor dat in combinatie met een softphone vanaf elke computer kan worden gebeld. Hierdoor creëer je flexibiliteit voor je piekuren. "Ook kun je de gehele dag het Service Level Agreement en de Quality Of Service in stand te houden", benadrukt Haasdijk. Tevens kun je uit het pakket de benodigde rapportages draaien en/of live op een dashboard laten spelen. Zo is het mogelijk om een duidelijk beeld te schetsen in verband

met de prestaties van afdelingen, teams en agents. Dat biedt ook de mogelijkheid om snel te schakelen. "Je kunt daardoor beslissen om extra mensen in te zetten van een ander contactcenter." Die werken eveneens met Online Contact Center van Mtel.

Haasdijk vindt het een voordeel dat Online Contact Center is gekoppeld aan het registratiesysteem van Groupon. "Hierdoor wordt alle informatie van een klant opgeslagen en kunnen we bij herhaaldelijk contact de klant sneller en beter van dienst zijn."

11 Hosted ledendienst

PCHulp is één van de diensten die SeniorWeb verleent aan haar ruim 128.000 leden als ze met de computer worstelen. Die telefonische hulp wordt geboden met de hosted oplossing Online Contact Center van Mtel. Dit gebeurt voor en door senioren.



"De leden kunnen ons hun computervragen en -problemen voorleggen", laat Hans Straatman, trainer-projectleider van SeniorWeb weten. Dat kan per telefoon, via internet of aan huis.

Het blijkt dat veel leden de telefonische hulp op prijs stellen. De dienst draait op de inzet van ongeveer 50 vrijwilligers. Die gebruiken hun eigen computer en een goede headset. Via Online Contact Center worden de telefoontjes van de leden direct gerouteerd naar de thuiscomputer van de vrijwilligers. Straatman: "Zij voeren de gesprekken vanuit hun eigen huis. Ze moeten kunnen schiften: is dit probleem direct oplosbaar, ernstig, is het beter als er een collega-vrijwilliger aan huis komt of is het handiger dat de beller contact opneemt met de leverancier?" De vrijwilligers hebben een training in gesprekstechnieken doorlopen. Zo weten ze hoe ze bij de kern van het computerprobleem blijven en de gesprekken kort houden.

Beveiligd

Doorvragen is belangrijk. Is uw computer goed beveiligd? Maken uw kleinkinderen er ook gebruik van als ze op bezoek zijn? Die informatie bepaalt bijvoorbeeld of het voldoende om iemand gerust te stellen, wanneer het anti-virus abonnement een dag is verlopen. In het online systeem wordt gelogd om te zien of iemand vaker heeft gebeld en over welke problemen. Sinds kort is SeniorWeb met een pilot gestart om via Online Contact Center in combinatie met remote support software (Teamviewer) de computer over te nemen. "Dat werkt als volgt. Als we denken dat het probleem op die wijze is op te lossen, dan kunnen de bellers een afspraak

maken voor hulp in de middag. Dan nemen wij op afstand de computer over, vertellen wat het probleem is en lossen het direct op. Dat biedt duidelijk meerwaarde, want het is vaak erg lastig iemand door de juiste menu's te loodsen."

12 Een betere reputatie

Energie Direct is naar eigen zeggen de grootste online energieleverancier die zich in de markt profileert met scherpe tarieven. Met de oplossing van OBI4wan werkt de organisatie aan haar reputatie en houdt ze het web in de gaten.



"Oprecht luisteren naar cliënten, iets doen met signalen, dat zorgt voor een betere reputatie", is de mening van manager communicatie Diana van Lit. Dat werkt als volgt: de softwareoplossing zoekt het internet af. Dat blijkt in de praktijk vooral Twitter te zijn en in mindere mate Facebook, fora en nieuwsbronnen. Op die plaatsen laten mensen zich uit over energiedirect.nl.

"Wij nemen dezelfde dag nog contact op met mensen die een bericht plaatsen en dat waarderen zij enorm." Dan gaat het over jaarnota's, waarom er moet worden bijbetaald, et cetera. Het bedrijf past dan eventueel het product of het proces aan om de klant tegemoet te komen in zijn vraag.

Feedback

Maar dat is niet alles. De leverancier past haar organisatie ook aan naar aanleiding van de feedback uit de markt. Een goed voorbeeld is het debiteurenbeheer. Die besteedde de energieleverancier uit aan een incassobureau. Daarover verschenen veel berichtjes. Die straalden ook af op de eigen organisatie. "Daarom zijn we begonnen om debiteurenbeheer zelf uit te voeren", laat Van Lit weten. "Wij proberen eerst zelf met de klant het probleem uit de wereld te helpen. Pas als we er samen niet uitkomen, dragen we het over." Al eerder werkte energiedirect.nl met een webcareprogramma, van Amerikaanse origine. Maar volgens Van Lit is de oplossing van OBI4wan toegankelijker en overzichtelijker. "Verder reageren ze meteen als je een vraag hebt en zijn ze bijzonder hulpvaardig."

13 Direct reageren

ECI, verkoper van boeken, cd's, dvd's en games via internet, hecht veel belang aan wat er over de organisatie op social media wordt gepost. Voor het beheer ervan

maakt ECI sinds een half jaar gebruik van OBI4wan. Dat is volgens Steve Sleuyter, channelmanager ECI Holding, een prettig flexibel systeem.

"Stel je voor dat iemand als Youp van 't Hek zijn pijlen op ons richt. Zoiets is altijd mogelijk. Dan kunnen we nu direct zien hoeveel volgers Van 't Hek bijvoorbeeld heeft. Klout, een programma dat de status van mensen op social media bijhoudt, is namelijk in het systeem geïmplementeerd." Aldus Sleuyter. En het systeem OBI4wan is in staat om nieuwe zaken of hypes toe te voegen. In de dagelijkse praktijk kan ECI inloggen via een centraal systeem. Dan ziet de medewerker in één oogopslag wat er op dat moment allemaal online gebeurt. Zegt een klant iets op Facebook over het bedrijf, op het forum van Kassa of op een andere plek? "Wij reageren direct op een bericht. Een persoon houdt zich hier dagelijks mee bezig." Ook als ECI een aanpassing wil doen, is dat direct mogelijk. Zo kan aan alle posts die de medewerker verstuurt aan online personen een vaste aanhef worden toegevoegd. Die flexibiliteit vindt Sleuyter heel erg prettig. "Andere systemen kennen dat niet."

14 Met aandacht

FNV Bondgenoten maakt sinds een aantal jaren gebruik van het CIC platform van Interactive Intelligence. In samenwerking met Brightware is het systeem vorig jaar geüpgrade en is FNV Bondgenoten klaar voor de toekomst. Men wil onder andere e-mail gaan routeren in het contactcenter d.m.v. het CIC-platform, aldus Bastiaan de Bruijn, manager contactcenter. Het platform wordt gebruikt om de binnenkomende gesprekken via gebruikersgroepen bij de juiste personen te krijgen. De medewerkers zijn vaak HBO'ers en academici. Zij voeren langere gesprekken met het doel de klant meteen tevreden te stellen, waarbij deze gesprekken vaak een juridisch karakter hebben. De nieuwe software release van Interactive Intelligence heeft als voordeel dat het eenvoudiger en inzichtelijker is geworden, aldus de Bruijn. Het beheer, dat de bond grotendeels zelf doet, heeft een nog gebruikersvriendelijker karakter gekregen. Zoals bijvoorbeeld het routeren van telefonieverkeer. Daar riep men eerder de leverancier voor in, maar Brightware brengt deze kennis graag over. "Zij luisteren naar ons, geven aandacht", aldus de Bruijn. De contactcentermanager wil ook e-mail koppelen. Nu loopt dat via outlook en worden mails handmatig doorgestuurd en verwijderd. "Daarom hebben we geen goed overzicht. We willen het gaan routeren via het CIC. Zo kunnen we zien of berichten ook worden opgepakt en kunnen we daarop rapporteren."



15 Bewonerstelefoontjes routeren

Woonbron is een woningcorporatie in het westen van het land die via zeven vestigingen in Rotterdam, Dordrecht en Delft klantenservice biedt aan haar bewoners. Om haar bewoners optimaal te bedienen maakt Woonbron gebruik van het CIC platform van Interactive Intelligence. Veel bewoners nemen telefonisch contact op voor onderhoudsvragen en via het CIC platform is Woonbron in staat de gesprekken zo efficiënt mogelijk te routeren naar de meest geschikte medewerker. Daarbij helpt Brightware ons door proactief mee te blijven denken over de inrichting.



De klantenservice voor de 50.000 woningen van Woonbron gebeurt momenteel vanuit de zeven verschillende vestigingen. Binnen nu en twee jaar moet dat veranderen, dan komt de klant op een centrale plek binnen omdat dit efficiënter is. Hij of zij wordt vervolgens op hetzelfde niveau geholpen als nu.

Momenteel voert de corporatie de meeste veranderingen aan het communicatieplatform zelf uit. Maar daarnaast blijven consultants van Brightware bij ons over de vloer komen om ons te helpen de systemen doorlopend te optimaliseren. De samenwerking verloopt goed, aldus teamleider ICT Chiel Schuller.

16 Telefonisch bereikbaar

Een complete online service. Die heeft 6.12 Telefoonservice, een bedrijf dat voor anderen regelt dat ze telefonisch te bereiken zijn, ontwikkeld samen met Dijk Connect. Daarmee kan dit bedrijf de telefonische bereikbaarheid van opdrachtgevers op een effectieve manier afhandelen, aldus Roland Vegt, directeur 6.12 Telefoonservice & PasCall, Your PA. Deze dienst is sinds juli vorig jaar operationeel.



Agendaservice

In de praktijk werkt het als volgt: de klant van 6.12 schakelt zijn telefoon door en de telefonistes beantwoorden de gesprekken.

Ze doen het juiste aan de hand van de instructies van de klant. Eventueel houden ze zich ook bezig met agendaservice, waarbij ze afspraken voor het betreffende bedrijf kunnen maken, en e-mailopvang. Het gaat om een online hosting telefoonserviceoplossing. Daarbij worden alle gegevens bewaard in de cloud. “We gebruiken dit systeem vanwege totaal gemak”, zo formuleert Vegt. En het heeft gevolgen gehad, want 6.12 Telefoonservice hoefde geen telefooncentrale meer aan

te schaffen. Verder besloot de organisatie twee maanden later om de agents thuis te laten werken. “Dat werkt veel flexibeler dan op kantoor. Hierdoor konden wij alle overheadkosten schrappen.”

Snel schakelen

People's Postcode Lottery heet de organisatie waar Chris Heijdenrijk de positie van Head of Customer Experience (hoofd van de klantervaring) bekleedt. De loterij werkt met een Nederlandse totaaloplossing: Bluebox-XL van Dijk Connect. Die zorgt ervoor dat alle telefonische activiteiten via slechts één platform gaan.

Heijdenrijk zet de voordelen op een rijtje. “Via dit systeem zijn wij in staat al onze telefonische activiteiten, inbound, outbound, customer service, sales en retentie via één platform te laten lopen. We gebruiken de systemen zowel voor het faciliteren van inkomend en uitgaand telefoonverkeer en het registreren en rapporteren van onze activiteiten en performance.” De technische support gebeurt vanuit Nederland.

Het voordeel van de systemen van Dijk Connect is dat People's Postcode Lottery in staat is om simultaan de inbound en outbound belactiviteiten te reguleren via een platform dat volledig web based is. “Nu kunnen we op ieder moment vanaf elke werkplek gewenste aanpassingen doen aan onze projecten en hebben we ook altijd inzicht in onze performance.”

De Nederlander vindt het ook positief dat de informatie over de campagnes van zijn werkgever tot op detailniveau beschikbaar is. De historie is makkelijk terug te halen via toegankelijke rapportages. “Daarnaast is het voor ons als jonge dynamische organisatie in het Verenigd Koninkrijk prettig om snel te kunnen schakelen met Nederlandse systeembeheerders die mee kunnen denken in onze behoeftes.”



18 Prijsvechter

Goedkoper zijn. Daar draait het om bij de Nederlandse Energie Maatschappij (NEM). ProcessRunner van Morphis past goed bij deze doelstelling, aldus Director Operations Daan van Dulst. “Onze doelstelling is om het in een keer 100% goed te doen.” ProcessRunner is een cockpit voor contactcenteragents.



Via dat systeem kunnen zij alle gegevens van een klant opzoeken. Wat zijn de kenmerken van deze klant, waar woont hij, wat is zijn verbruik, is het gas en elektriciteit en zijn er openstaande rekeningen?

Niets vergeten

Als iemand bijvoorbeeld belt vanwege een verhuizing, een betalingsregeling of een kapotte meter, dan klikt de agent die optie aan op het scherm. Vervolgens doorloopt de agent het gehele proces. Als hij niet alle stappen doorneemt, dan kan hij niet afronden. “Zo is het niet mogelijk om iets te vergeten en hoeft je de klant ook niet terug te bellen”, legt Van Dulst uit. “Dat is efficiënt.” Op deze manier kan de NEM het werk afhandelen met slechts een kleine groep agents. En dat is goedkoper. Dat voordeel vertaalt de maatschappij direct door naar de klant. “Wij zijn een prijsvechter.”

19 Voor dienstverlening

Any-G maakt gebruik van ProcessRunner voor de dienstverlening aan haar klanten, laat Pierre Roukens, Manager ICT/Operations van Any-G weten. “Wij voeren de klantprocessen voor onze klanten uit en ProcessRunner is een belangrijk instrument om deze processen te optimaliseren.”

Roukens: “ProcessRunner van Morphis stelt ons in staat om de businessprocessen voor onze klanten te automatiseren, zodanig dat deze gestructureerd en gecontroleerd verlopen. ProcessRunner geeft ons tevens een (web) interface. Daar maken zowel onze organisatie als onze opdrachtgevers gebruik van.”

De Cockpit, een module van ProcessRunner, geeft een compleet klantbeeld van de klant van onze opdrachtgevers. “Die is van grote waarde.”

In plaats van alle informatie bij elkaar te moeten rapen in verschillende systemen, biedt de Cockpit deze informatie aan, zodat de medewerker direct verschillende acties uit kan voeren. Het voordeel is dat alles geregistreerd wordt.

De klantprocessen verlopen bovendien altijd volgens hetzelfde, geautomatiseerde proces.

Een andere module, de Universal Task List, geeft een duidelijk beeld van de workload met mogelijkheden deze te managen.

Software Development Kit stelt Any-G in staat om eventueel maatwerk voor haar klanten zelf uit te voeren. “Onze ICT-afdeling is door Morphis getraind op het gebruik ervan. Met behulp van code reviews wordt geborgd dat onze ontwikkeling volgens de standaarden en richtlijnen van Morphis wordt uitgevoerd. Dit geeft ons weer de garantie dat Morphis onze ontwikkeling zal ondersteunen en indien nodig over kan nemen.”

Any-G gebruikt ProcessRunner voor twee Nederlandse energieleveranciers. Ter ondersteuning van een andere klant, een leverancier van energie in België, heeft het bedrijf in 2010 een inrichting gedaan voor het verbeteren van het debiteurenproces.

20 Direct de juiste persoon aan de lijn

Efficiënter werken. Dat doet Medisch Centrum Jan van Goyen in Amsterdam sinds de komst van de workflowapplicatie van Voxtron. Daar vertelt ICT-manager Edwin Kool met verve over.

Een half jaar geleden implementeerde het medisch centrum de nieuwe versie, Voxtron Communication Center (VCC). Die bleek erg veel mogelijkheden te hebben en Jan van Goyen wenste die graag te benutten, bijvoorbeeld door te zorgen dat de patiënt direct de juiste assistent aan de telefoon krijgt. VCC schakelt binnenkomende gesprekken door aan de hand van medische vaardigheden van medewerkers. Ook zorgt VCC ervoor dat een gesprek in de juiste wachtrij wordt geplaatst voor de betreffende poli. Na twee minuten kan een patiënt vragen om teruggebeld te worden. Deze verzoeken worden direct doorgeschakeld naar een medewerker die het eerst beschikbaar is. Op dezelfde manier worden binnenkomende faxen afgehandeld.

Chat

VCC ondersteunt ook chat. Jan van Goyen wil deze functionaliteit binnenkort inzetten om bij ‘in gesprek’ toch een bericht te kunnen versturen.

Tot slot kan de centrale managementrapportages produceren. Hoeveel telefoontjes komen waar en wanneer en hoe lang duren ze? “Dat kan weer stof geven voor gesprekken.”