



Virtueel contactcenter met thuiswerkers voor SeniorWeb Hosted contactcenter oplossing en agents die thuis hun werk doen

SeniorWeb is er om senioren wegwijs te maken in de snelle wereld van internet en pc. De vereniging maakt zelf volop gebruik van de mogelijkheden van internet, bijvoorbeeld met een hosted contactcenter oplossing en agents die thuis hun werk doen. Deze vorm van Het Nieuwe Werken biedt SeniorWeb een nog betere kwaliteit dienstverlening.

De digitalisering van de samenleving grijpt snel om zich heen. Veel communicatie verloopt tegenwoordig via internet en een pc is haast noodzakelijk geworden om de vele nieuwe mogelijkheden die nieuwe media bieden te benutten. Dat is niet voor iedereen even vanzelfsprekend. Vooral ouderen dreigen de digitale boot te missen. SeniorWeb is een vereniging die vijftigplussers te hulp schiet en hen in staat stelt meer te halen uit internet en pc. De vereniging biedt via verschillende kanalen haar 115.000 leden hulp bij problemen met pc en/of internet. SeniorWeb biedt een breed pakket dienstverlening, zoals cursussen over het gebruik van pc en internet op 325 locaties verspreid in het land.

Ook is het mogelijk hulp aan huis aan te vragen, waarbij een medewerker van SeniorWeb een dagdeel langskomt om problemen te verhelpen. Daarnaast vervult de website van SeniorWeb nog een belangrijke functie. De site biedt een selfservice deel met pc-hulp via veelgestelde vragen en tevens kan men vragen stellen met behulp van een webformulier.

Telefonische hulpdienst

Tenslotte is er een telefoonlijn opengesteld, een 0900-nummer, dat op weekdays van 9 tot 12 uur beschikbaar is voor leden, tegen 20 cent per minuut. “De telefonische hulpdienst is de jongste vorm van dienstverlening. We merkten dat we een gat in onze services hadden tussen de hulp aan huis waarvoor men een afspraak kan maken en de hulp op internet die weinig interactief is. Een telefonische hulpdienst zou dat gat kunnen opvullen. Doel was om leden de mogelijkheid te geven direct contact te hebben met een medewerker van SeniorWeb om pc- en internetvraagstukken op te lossen”, vertelt Hans Straatman, projectleider pc-hulp bij SeniorWeb.

De inrichting van een telefonische hulpdienst was echter geen sinecure. In de eerste plaats is het geven van telefonische adviezen lastig, zeker aan een doelgroep die de problemen soms moeilijk kan verwoorden. Dat vergt dus training. Daarbij is het goed om te vermelden dat SeniorWeb naast 25 stafleden op het kantoor volledig wordt ondersteund door vrijwilligers, zo’n 3.000 in totaal. Ook het kleinschalige callcenter zou worden bemand door vrijwilligers; net zoals de hulp aan huis wordt verzorgd door vrijwilligers. Het zijn dus geen professionele contactcenter agents die de telefoontjes beantwoorden, maar het moet toch zo zijn dat de dienstverlening professioneel overkomt bij de leden van SeniorWeb. Straatman: “Dat betekent inderdaad investeren in training en technologie. Belangrijkste uitgangspunt bij het selecteren van de callcenter technologie was dat de agents thuis hun werk konden doen, vanaf hun eigen pc. Dat zou het voor onze vrijwilligers een stuk eenvoudiger maken en bovendien laagdrempeliger. We hebben gekozen voor de hosted contactcenter oplossing van Mtel, die ons in staat stelt de leden te herkennen aan hun telefoonnummer. Als dat niet lukt, is er een koppeling gerealiseerd met het CRM-systeem, zodat we met het lidnummer de leden kunnen identificeren en ook een contacthistorie kunnen opvragen.”

Hosted Contactcenter Oplossing

De hosted contactcenter oplossing van Mtel maakt een professionele omgeving ook bereikbaar voor kleinere implementaties (vanaf 5 seats) waar voor het eerst ACD-functionaliteit (automatic call distribution) nodig is. Het is tevens een oplossing die bij uitstek geschikt is om een virtueel



contactcenter te creëren met agents op verschillende locaties en dus ook vanuit huis. Aangezien agents overal via internet en met een standaard pc met headset kunnen inloggen, maakt dit nieuwe bereikbaarheidsconcepten mogelijk die bijdragen aan efficiency en professionaliteit. Supervisors kunnen medewerkers op afstand coachen. SeniorWeb maakt nu al twee jaar gebruik van deze oplossing en beschikt over 40 agents, wat aangeeft dat de vrijwilligers het werk prettig vinden.

Een van die vrijwilligers is Luuk Emmink, die wekelijks een ochtendje achter de pc kruipt en zijn headset op doet. Emmink (62) is 30 jaar actief geweest in de ICT en momenteel werkzoekende. Met het werk voor SeniorWeb wil hij actief blijven. “Het gaat om de combinatie. Ik vind het leuk om mensen te helpen en ik ben nog altijd graag met ICT bezig, wat altijd mijn vak is geweest. De vragen die je krijgt, zijn ook heel divers. Daar komt bij dat het concept heel eenvoudig is. Ik heb thuis een apart studeerkamertje waar de pc staat en waar ik rustig de leden te woord kan staan. Als ik om 9 uur de pc aanzet en de webapplicatie van Mtel opstart, kan ik inloggen op ons systeem. Ik ben in korte tijd online en ik kan telefoontjes aannemen”, aldus Emmink.

De applicatie is erg gebruikersvriendelijk; de functies voor bijvoorbeeld het loggen van een gesprek zijn eenvoudig te hanteren. De cursus die de vrijwilligers krijgen, is volgens Emmink dan ook meer gericht op de sociale aspecten van het werken in een contactcenter. Want hoewel het SeniorWeb niet gaat om het verdienen van geld met de hulplijn, in tegendeel, is het niet de bedoeling dat gesprekken een eeuwigheid duren. Ook de vrijwillige agents zullen zich moeten aanleren gesprekken snel en efficiënt af te ronden, met een goede afloop. Mocht de agent er onverhoopt niet uitkomen, dan kan hij of zij direct een afspraak maken voor hulp aan huis. Ook dat systeem is gekoppeld aan de contactcenter applicatie.

Hans Straatman benadrukt dat de telefonische hulplijn van SeniorWeb een succes is. In de eerste plaats vanwege de omvangrijke pool van 40 agents. Dat komt mede door de laagdrempelige benadering van SeniorWeb, waarbij de agents thuis werken en aangestuurd worden vanuit het hoofdkantoor in Utrecht. In de tweede plaats omdat leden de hulplijn goed weten te vinden. “We merken dat agents het leuk en spannend werk vinden. Je weet immers nooit met wie en met welk probleem je te maken krijgt: van een printer die vastloopt tot een browser die niet opstart. We handelen nu iedere week tussen de 200 en 250 calls af met zeven of acht medewerkers. Mocht het aantal calls oplopen en we meer medewerkers nodig hebben, dan kunnen we snel opschalen. Dat is een van de voordelen van de hosted oplossing van Mtel.”

Telefonische hulpdienst met contactcenter applicatie een succes

Als vereniging is SeniorWeb er alles aan gelegen de kwaliteit van dienstverlening op een hoog peil te brengen en te houden. Op die manier rekent de vereniging erop dat leden zich blijvend zullen binden en dat nieuwe leden zich aandienen. “In dat opzicht is de investering in de telefonische hulpdienst, met contactcenter applicatie, een goede stap geweest. We hebben met een relatief kleinschalige contactcenter oplossing toch een aanzienlijke impuls gegeven aan de professionaliteit van onze dienstverlening”, besluit Straatman.

Bron: Teun Putter - Seniorweb