

Uwoon verhoogt bereikbaarheid en flexibiliteit

Klaar voor het nieuwe werken

Door de implementatie van een nieuwe IP-telefoniecentrale is woningbouwcorporatie Uwoon volledig klaar voor het nieuwe werken. “Flexibel werken is voor ons geen technologisch issue meer, het is een managementvraagstuk.”

Woningbouwcorporatie Uwoon ontstond twee jaar geleden door een fusie van drie woningbouwcorporaties in Harderwijk, Ermelo en Elburg. De naam van het bedrijf zegt al waar de organisatie voor staat: de wensen van klanten staan centraal. Een betere inrichting van het klantcontact was dan ook één van de doelstellingen na de fusie. ICT-beheerder Mark Klaver vertelt: “Voorheen verzorgden de drie bedrijven zelf hun telefonische bereikbaarheid en klantcontacten. Het inzicht in de bereikbaarheid was beperkt omdat we nauwelijks over meetgegevens beschikten. Telefoontjes die we in de eerste lijn konden afhandelen - dat zijn voornamelijk de reparatieverzoeken van huurders - werden vrij goed opgevangen, maar zodra een gesprek moest worden doorverbonden, was het altijd spannend of de persoon naar wie je doorverbond op zijn plek zat.”

INZICHT IN BEREIKBAARHEID

De belangrijkste eis aan de nieuwe telefonieoplossing was dan ook inzicht in de bereikbaarheid van collega's op de drie vestigingen. Een ander criterium was dat je met elk type telefoon en vanaf iedere plek zou moeten kunnen inloggen op het telefonieplatform. “Voorheen waren mensen die een dagje thuiswerkten lastig bereikbaar. Ook de mensen in een buitenfunctie met GSM stonden min of meer los van de organisatie. We wilden dat graag allemaal integreren: of je bereikbaar bent op je vaste lijn thuis, onderweg op je mobiel, op een flexplek of op je vaste werkplek, het moet niet uitmaken voor de manier waarop mensen je kunnen bellen,” vindt Klaver.

Een derde belangrijke eis waren rapportagemogelijkheden. “Je kunt wel zeggen dat je de klant centraal stelt, maar dan moet je dat ook waar maken met je telefonische bereikbaarheid. Wij vinden het daarom cruciaal om altijd in kaart te hebben hoe goed afdelingen bereikbaar zijn. Niet alleen ons contactcenter, maar ook de overige medewerkers,” zegt Klaver. “Bovendien maken we buiten kantooruren gebruik van een achternavigdienst die we betalen per aangenomen gesprek. We hadden in de oude situatie geen enkele mogelijkheid om te controleren of de factuur die zij stuurden correct was.”

GROTE VERSCHILLEN

Uwoon nodigde drie leveranciers uit voor een demo en was verrast door de onderlinge verschillen. “Je verwacht dat de technologie van verschillende leveranciers behoorlijk op elkaar lijkt, maar de demo's lieten echt een wereld van verschil zien. Alleen Frontline slaagde erin ons te verrassen. Zij kwamen niet alleen aan al onze eisen en wensen tegemoet, maar boden zelfs nog wat dingen waar wij nog niet aan hadden gedacht. Zo hadden zij bijvoorbeeld een oplossing om de bestaande DECT-toestellen naadloos in het platform te integreren door simpelweg andere zenders op te hangen. Omdat wij behoorlijk wat DECT-toestellen in gebruik hebben, scheelt dat meteen duizenden euro's aan hardware.”

Frontline stelde een oplossing voor die is gebaseerd op Customer Interaction Center (CIC), het IP-telefonieplatform van Interactive Intelligence. “Dit systeem is volledig softwarematig. Ik moet eerlijk zeggen dat ik daar wel

mijn bedenkingen bij had. Ik heb regelmatig bedrijven aan de lijn die kennelijk hun ‘quality of service’ niet op orde hebben en waarbij het geluid blikkerig klinkt of de verbinding soms even wegvalt. Frontline liet ons bij een andere woningbouwcorporatie kijken die ook met CIC werkt. Zij waren heel tevreden, dat trok ons over de streep,” blikt Klaver terug.

INRICHTING ONDERSCHAT

De implementatie had meer voeten in aarde dan hij vooraf dacht. “Technisch is het geen enkel probleem, maar de inrichting van zo'n veelomvattend systeem had ik onderschat. We beschikken nu immers over veel meer functionaliteit dan met onze oude PBX. Ik ben een ICT-er, geen telecomspecialist. In zo'n traject kom je erachter dat telefonie toch een vak apart is. Achter het simpele zinnetje ‘we willen optimaal bereikbaar zijn’, gaat heel veel schuil. Daarom hebben we ons door een consultant laten bijstaan in het ontwerpen van het nummerplan, et cetera.” Dit gehele traject nam ongeveer zes weken in beslag.

Daarna zijn in drie weken tijd de medewerkers getraind. Klaver: “Dat hebben we gewoon in pandig gedaan. We hebben het personeel opgedeeld in twee groepen: de mensen in de eerste lijn die regelmatig gesprekken moeten doorverbinden, en de mensen in de tweede lijn die het eindstation zijn en die nauwelijks functionaliteit als doorverbinden of in de wacht zetten gebruiken. De eerste groep kreeg een diepgaande training over alle ins en outs van de software, de tweede groep kreeg een training op hoofdlijnen in alleen de meest ge-



bruikte functionaliteit.”Daarna heeft Uwoon nog twee weken schaduw gedraaid. De externe lijnen kwamen nog gewoon op de PBX binnen, maar voor de interne gesprekken werd CIC gebruikt. Op die manier konden medewerkers wennen aan de nieuwe werkwijze. Eén van de belangrijkste veranderingen voor hen was dat ze hun bereikbaarheidsstatus moesten gaan aangeven. “Dat is even een mentale omslag. Ten eerste moet je er steeds aan denken en bovendien voelden sommige mensen zich ineens gecontroleerd. Inmiddels zijn we ruim een jaar live en is iedereen eraan gewend,” zegt Klaver. Hij heeft ervoor gekozen CIC zo in te richten dat mensen elkaars bereikbaarheidsstatus kunnen aanpassen. “Het komt wel eens voor dat mensen vergeten aan te geven dat ze er niet zijn. Als je dat als collega constateert, kun je het meteen voor die persoon aanpassen. Medewerkers zouden daar natuurlijk flauwe geintjes mee kunnen uithalen, maar dat is nog nooit gebeurd.”

LOKALE BENADERING

CIC is zo ingericht dat het voor huurders nog altijd lijkt dat ze hun lokale vestiging in Harderwijk of Ermelo bellen, maar in werkelijkheid komen alle gesprekken in het contactcenter in Elburg terecht. Daar ontvangen ze gemiddeld zo’n driehonderd telefoontjes per dag, bijvoorbeeld van huurders die bellen met een reparatieverzoek. Deze worden door het contactcenter afgehandeld. De overige vragen worden doorgezet naar de andere afdelingen. Stap voor stap breidt Uwoon de functionaliteit uit. Zo heeft Frontline CIC onlangs geïntegreerd met het ERP-systeem van Uwoon, waarin onder meer de klantinformatie staat. Belt een huurder, dan verschijnt zijn informatie automatisch op het scherm. “Klanten krijgen op die manier het gevoel dat we ze persoonlijk kennen. Als ze bellen met een reparatieverzoek, vragen we niet eens hun adres. En als ze een tijdje daarvoor met een andere klacht belden, dan vragen we of die naar tevredenheid is



opgelost,” vertelt een van de twee contactcentermedewerksters die op deze rustige vrijdagochtend dienst heeft.

Ze is ook blij met de beschikbaarheidsinformatie. “Dat scheelt ontzettend veel tijd en gedoe, want voordat ik doorverbind zie ik al of die persoon in kwestie bereikbaar is of dat ik misschien met een collega kan doorverbinden.” Dit valt of staat uiteraard met de accuratesse waarmee iedereen zijn status bijhoudt, maar dat is een kwestie van wennen en opvoeden, meent ze. “We spreken elkaar erop aan als de status niet klopt. Het wordt op den duur gewoon een tweede natuur om je status aan te passen als je van je plek bent.”

THUISWERKEN

Door CIC en Citrix maakt het voor de meeste medewerkers niet meer uit waar zij hun werk doen. “Met uitzondering natuurlijk van de receptionisten en andere medewerkers met ‘face-to-face’ klantcontact,” haast Klaver zich

te zeggen. Maar zelfs de contactcentermedewerkers zouden thuis kunnen werken. Dat gebeurt nog niet volop. “Je ziet dat de mate waarin wordt thuisgewerkt, erg afhankelijk is van de manager. Het is dan ook geen technisch vraagstuk meer, maar puur een managementvraagstuk: hoe zorg je ervoor dat je als team blijft functioneren wanneer je elkaar minder ziet? Hoe stuur je als manager je medewerkers op afstand aan? Ik vind het persoonlijk ideaal. Vroeger was het echt stressen als ik thuis een ziek kind had, nu werk ik gewoon vanuit huis zonder dat collega’s en klanten daar iets van merken.”

Langzaam maar zeker wordt het thuiswerken steeds gewoner. “Zag je vorig jaar vooral dat managers en mensen in hogere posities ’s avonds inlogden, nu loggen ook veel mensen overdag vanuit huis in en gaat het om mensen in alle lagen van de organisatie.”

De technologie maakt het tevens mogelijk om virtuele afdelingen te creëren. Dat versnelt het

integratieproces van de drie bedrijven. Klaver: “Op iedere vestiging hebben we receptionisten, die nu samen een virtueel team vormen. Als een van de drie even van haar plek is, kan één van de twee andere receptionistes het telefoonverkeer opvangen, zonder dat de klant merkt dat hij niet de receptioniste in Harderwijk, maar die in Ermelo aan de lijn heeft.”

MEDEWERKER BEPAALT

Stap voor stap breidt Uwoon de technische mogelijkheden uit. Daarbij bepalen de medewerkers of iets wel of niet wordt opgenomen in de standaardwerkwijze. Klaver geeft een voorbeeld. “We hebben in het contactcenter bijvoorbeeld de mogelijkheid om telefonie en e-mail te mengen. Dan komt een mailtje gewoon in de wachtrij van af te handelen klantcontacten terecht. We hebben dit getest, maar onze contactcentermedewerkers vonden dat geen prettige werkwijze. Het is dus weer afgeschoten.”

Waarmee Klaver maar wil zeggen dat de medewerker centraal staat en niet de technologie. “We streven twee doelen na: tevreden klanten en tevreden medewerkers. Met dit nieuwe platform gaan beide hand in hand.”

**Beschikbaarheids-
informatie scheelt
ontzettend veel tijd**

