



Woningcorporatie Havensteder

Klaar voor de toekomst met het Customer Interaction Center

In een notendop

In 2011 ontstaat Havensteder uit de fusie van de woningstichtingen PWS en Com•wonen. Dit is het moment om de organisatie toekomstvast te maken: flexibel werken wordt de norm. Geen vaste werkplekken meer maar flexplekken, smartphones en laptops. De drijfveer is innovatie maar ook het beperken van de kosten speelt een belangrijke rol. Minder vierkante meters kantoor, minder apparatuur en bijvoorbeeld minder schoonmaak hebben geleid tot een besparing van één miljoen euro.

Cor Hagendijk, manager ICT: "Een belangrijke start was de keuze voor het telefonieplatform, tenslotte is dat letterlijk en figuurlijk de spil van de communicatie met onze klanten. Na een uitgebreide evaluatie is besloten om voor CIC van Interactive Intelligence te kiezen. PWS had er al jarenlang goede ervaring mee en ook kijkend naar alle wensen voor de toekomst voldoet CIC aan al onze eisen."

Voor de medewerkers in het KCC wordt presence management nog belangrijker om te zorgen dat de klanten doorverbonden worden met de juiste, beschikbare medewerker. Michel Rosenquist, manager KCC: "Als woningcorporatie kiezen we ervoor het KWH Huurlabel te behalen (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). In de CIC-client kunnen we snel zien wie er beschikbaar is en de hele interface is voor de medewerkers van het KCC heel gebruiksvriendelijk."

Havensteder is nu bereikbaar via één centraal nummer en de techniek van CIC en de integratie van vaste en mobiele telefonie zorgen voor een goede ondersteuning van de flexibele werkplekken.

"We hebben wel heel veel zaken tegelijk aangepakt maar nu, al na een paar maanden, werpt het zijn vruchten af," geeft Cor Hagendijk aan. "Er is veel samenwerking, de beschikbare werk- en vergaderplekken worden goed gebruikt en mensen zijn blij met de keuzevrijheid in devices zoals smartphones en laptops." Hoezeer de organisatie voorop loopt met Het Nieuwe Werken blijkt wel uit het regelmatige bezoek van collega's uit het hele land die willen zien hoe Havensteder Het Nieuwe Werken in de praktijk heeft gebracht.

In het hele traject is bewust gekozen voor Frontline als partner voor implementatie, opleiding en onderhoud van CIC. Gedegen kennis en vooral ook ervaring in soortgelijke organisaties hebben een belangrijke rol gespeeld bij het maken van deze keuze. Cor Hagendijk: "Frontline is geen leverancier, maar een betrokken en kundige partner in business. De kennis en ervaring van het hele team is voor ons van grote toegevoegde waarde. Zij denken mee met onze organisatie en zijn er altijd als wij ze nodig hebben."

Integratie vast en mobiel

Nadat de keuze voor CIC is gemaakt, volgt de selectie van een mobiele provider en daarbij is ondersteuning van integratie van vaste en mobiele telefonie belangrijk. Idealiter zou alle telefonie, mobiel en vast, via CIC moeten lopen. Dat is nog niet helemaal haalbaar, maar de verwachting is wel dat daar in de nabije toekomst aan tegemoet kan worden gekomen.

Kijk voor meer informatie en klantcases op frontline.nl
Neem contact op via telefoonnummer **088 2 680 780**
Of stuur een e-mail naar welkom@frontline.nl

"In CIC kunnen we snel zien wie er beschikbaar is en de hele interface voor de medewerkers van het KCC is heel gebruiksvriendelijk"



Woningcorporatie Havensteder

Klaar voor de toekomst met het Customer Interaction Center

Op dit moment zijn de vaste en de mobiele nummers gekoppeld en maken alle mobiele devices automatisch gebruik van het draadloze (wifi) netwerk van Havensteder. Dit leidt automatisch tot minder kosten in het mobiele dataverbruik. Daarnaast biedt de voicemail oplossing van zowel de provider als het CIC tot de gewenste mate van bereikbaarheid en flexibiliteit.

Nieuwe organisatie

Vanaf 1 januari 2012 is de nieuwe organisatie echt van start gegaan met onder andere ook de nieuwe teamsamenstellingen en 'coverpaden': de regels voor het automatisch doorverbinden bij geen gehoor naar een collega.

Michel Rosenquist: "Tachtig procent van het inkomende telefoonverkeer komt binnen via het KCC en snel en correct doorverbinden naar de juiste, beschikbare medewerker is voor ons essentieel, ook vanwege de KWH-norm. In CIC is dat een standaardfunctionaliteit maar collega's moeten wel hun status goed bijhouden. Dat is vooral een kwestie van houding en gedrag en het is een kwestie van wennen. We werken daar hard aan en zien ook vooruitgang."

Door middel van rapportages worden afdelingsmanagers geïnformeerd over waar hun medewerkers zich op het gebied van bereikbaarheid nog kunnen verbeteren. Daarnaast besteedt Havensteder ook aandacht aan de kwaliteit van de gesprekken. Met behulp van de module Interaction Recorder worden gesprekken opgenomen waardoor controle en feedback mogelijk zijn over de gesprekken en de werkwijze van de KCC-medewerkers.

"Tachtig procent van het inkomende telefoonverkeer komt binnen via het KCC en snel en correct doorverbinden naar de juiste, beschikbare medewerker is voor ons essentieel"

De toekomst

In de nabije toekomst wil het KCC ook gaan werken met e-mails, webchat en webcare. Voor de totale organisatie staat op de lange termijn nog een integratie met Microsoft Lync op het verlanglijstje en de volledige integratie van alle vaste en mobiele communicatie die dan centraal wordt afgehandeld door CIC. ■

Over Havensteder

Havensteder is een maatschappelijke vastgoedonderneming, die met en voor bewoners samenwerkt aan krachtige wijken met toekomstwaarde. Havensteder biedt als woningcorporatie huisvesting met bijzondere aandacht voor mensen met een beperkt inkomen of een kwetsbare positie, met als doelstelling krachtige wijken waar mensen goed wonen en leven. De organisatie is zo ingericht dat deze opgave op klantgerichte en op doelmatige wijze kan worden gerealiseerd. Havensteder heeft bijna 600 medewerkers, waarvan 40 medewerkers in het Klant Contact Centrum (KCC), die werken vanuit één hoofdkantoor, vier gebiedskantoren en twee onderhoudskantoren. In totaal beheert Havensteder zo'n 50.000 verhuurbare eenheden en is daarmee een van de grotere woningcorporaties in Nederland.

www.havensteder.nl

