

Woonbron: de organisatie verandert, en CIC verandert mee

Nieuwe werkwijze resulteert in tevreden klanten!



Over Woonbron

Woonbron is een wooncorporatie en zorgt in gevarieerde wijken voor passende huisvesting voor hen die het nodig hebben. Daarvoor hebben zij 45.000 woningen en 4.000 overige vastgoedeenheden in Rotterdam, Spijkenisse, Delft en Dordrecht in beheer. De gebouwen en woningen zijn schoon, heel en veilig. Woonbron blijft de woningen verbeteren door onderhoud, duurzaamheidsmaatregelen, renovatie en soms door nieuw te bouwen. Zo kan betaalbaar wonen gegarandeerd blijven. Woonbron heeft 600 medewerkers waarvan 30 in het Klant Contact Center (KCC).

www.woonbron.nl

De uitdaging

Woonbron gebruikt het Customer Interaction Center (CIC) van Interactive Intelligence al jarenlang naar tevredenheid, zowel voor de klantenservice als in de rest van de organisatie. In 2014 wordt besloten tot een grote reorganisatie en enthousiaste klanten zijn daarbij het uitgangspunt. Romée van Barneveld, Manager Klantcontact van Woonbron: "We willen de klant enthousiast krijgen voor onze dienstverlening en daarvoor moeten we een goed lopende organisatie zijn. Met de reorganisatie en de instelling van een centrale organisatie was het belangrijk om CIC opnieuw in te richten. Partner Frontline heeft ons ondersteund om het echt vanaf de keukentafel opnieuw op te bouwen en daarmee hebben we nu een inrichting die past bij onze dienstverlening van vandaag."

Voorheen hadden de zes regio's ieder een eigen afdeling klantenservice. Besloten werd om dit te centraliseren op één locatie maar er is bewust gekozen om dit in twee stappen te doen.

De oplossing

Als tussenstap kwam op iedere locatie een mini-klantcontactcenter (KCC), al wel in een eigen ruimte. Hierdoor kon de rest van de organisatie wennen aan het overnemen en aanpassen van de verschillende taken en processen die voorheen door de medewerkers klantcontact werden uitgevoerd. Denk daarbij aan het openen van de deur, aannemen van post en zich realiseren hoe de connectie tussen 1e en 2e lijn werkt. Tegelijkertijd kwamen er meerdere kanalen beschikbaar voor klanten: telefonie, de website (voor informatie en selfservice), email, social media en de post.

Vanaf september 2014 zijn deze KCC's samengevoegd op één locatie. Op dat moment is ook de inrichting van het CIC flink opgefrist. In plaats van IVR is gekozen voor verschillende nummers waarop wordt gerouteerd en de skills op worden ingezet. En door de integratie met IRIS, het klantsysteem, is bij gesprekken met klanten altijd de juiste informatie beschikbaar. De servicelevels zijn strakker waarbij de cijfers ondersteunend zijn en niet leidend. Het primaire doel blijft het creëren van tevreden klanten.

"We zien nu direct wie we aan de telefoon hebben en wat de contact geschiedenis is. Dat scheelt heel veel tijd en de klant voelt zich echt persoonlijk geholpen."

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

FRONTLINE
innovatief en spraakmakend!

Woonbron: de organisatie verandert, en CIC verandert mee

Nieuwe werkwijze resulteert in tevreden klanten!



Met de centralisatie en professionalisering van het KCC worden meer functionaliteiten van het CIC ingezet, waaronder skills based routing, het maken van opnames en toevoeging van Quality Monitoring, het geautomatiseerd plannen van terugbelafspraken, er is meer inzicht gecreëerd in historische en real-time rapportages waardoor een betere besturing mogelijk is gemaakt en er worden outbound gesprekken gevoerd om de klanttevredenheid te toetsen.

Voor de teamleider is er de Supervisor-app op de iPad die real-time informatie geeft over hoe de medewerkers presteren: hoeveel gesprekken hebben ze per uur of per dag, hoe lang zijn ze op dat moment aan de telefoon en wat is hun status. Deze informatie geeft de gelegenheid om eventueel direct in te grijpen en actief te sturen op de werkvloer.

De resultaten

"Door het coachen en terugluisteren, kunnen onze medewerkers zichzelf verbeteren en scoren zij hoog in klanttevredenheid onderzoeken"

Van Barneveld: "Als een klant belt zien we nu direct wie we aan de telefoon hebben maar ook wanneer die voor het laatst heeft gebeld en wat het onderwerp was. Dus we weten meteen of we meneer De Vries aan de telefoon hadden en dat hij vorige week heeft gebeld voor een reparatieverzoek. Dat scheelt heel veel tijd en de klant voelt zich echt persoonlijk geholpen."

Woonbron gebruikt intensief de recording, de kwaliteitsmonitoring en de rapportages om inzicht te krijgen en overzicht te houden. Daarnaast geeft de Supervisor-app de hele dag continu real time informatie.

"Wij coachen mensen op maandelijkse basis en luisteren we samen gesprekken na met medewerkers. Daarbij letten we op gesprekstechniek en attitude. Na een paar maanden al levert dat mooie resultaten: ze maken zich de gesprekstechniek eigen, worden veel vriendelijker en scoren hoog in klanttevredenheidsonderzoeken." Wekelijks komen collega's van andere afdelingen over de vloer bij het KCC om te kijken en mee te luisteren, vooral naar de manier waarop de klanten te woord worden gestaan. Dat werkt zo inspirerend dat de samenwerking met alle andere medewerkers in het veld ook steeds beter gaat.

Binnenkort start Woonzorg ook met het routeren van email, waarbij de verwerking van ingaande en uitgaande gesprekken en de mailafhandeling geblend gaan worden. Op de planning staan ook het testen van een Bel-mij-nu-knop op de website en de mogelijkheid om vanuit de wachtrij een terugbelverzoek te doen. (terugbel verzoeken zijn al af, en de e-mail functionaliteit ook). Romée van Barneveld: "Door de techniek en door het centraliseren van de organisatie kunnen wij de klant heel efficiënt helpen. Maar belangrijker nog is dat de klant daardoor ook heel tevreden is over onze dienstverlening." ■

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

FRONTLINE
innovatief en spraakmakend!