

'Goed samenspel tussen front- en backoffice essentieel voor goede klantcommunicatie'

Geplaatst door CorporatieMedia op dinsdag 4 juli 2017



Dunavie uit Katwijk wil een communicatieve woningcorporatie zijn en op eigentijdse wijze haar huurders benaderen. Hoe maak je van deze wens realiteit, en wat is de rol van ICT in dat proces? CorporatieGids.nl ging hierover in gesprek met Coördinator Klantcontact Jaap van Beelen, en sprak met hem over digitale communicatie en de juiste balans tussen online en fysieke mogelijkheden.

Het in één keer goed beantwoorden van vragen is volgens Jaap het doel van communicatie. "Dat is niet alleen goed voor de klant, maar ook efficiënt voor de corporatie. Het samenspel tussen back- en frontoffice is daarbij essentieel. Er is zoveel informatie beschikbaar voor de medewerkers, het is een kunst om deze informatie helder beschikbaar in het KCC te hebben zodat we daadwerkelijk onze huurders en woningzoekenden goed kunnen bedienen."

In één keer goed

Dunavie heeft bij de transitie naar een communicatieve corporatie - die huurders op een eigentijdse wijze benadert - een stip op de horizon gezet. "De centrale vraag is: wat heeft de huurder nodig om prettig te wonen," legt Jaap uit. "Door op een verbindende wijze en pro-actief met onze huurders te communiceren zetten wij hier stappen in. Dit vergt een andere manier van kijken, denken en doen, en heeft invloed op verschillende processen, taken en systemen."

"De huurder van tegenwoordig werkt dagelijks via verschillende kanalen wanneer het hem of haar uitkomt," legt Jaap uit in een voorbeeld. "Als corporatie moet je uitzoeken via welke kanalen ze met jou in contact willen komen. In 2017 kijken wij daarom hoe wij al deze kanalen op elkaar kunnen afstemmen en toegankelijk kunnen maken voor de huurder. Dit omvat telefonie, maar ook bijvoorbeeld de website of het huurdersportaal. Zo maakt het niet uit hoe de huurder ons benadert; hij krijgt overal antwoord op zijn vragen."

Juiste balans

Op de vraag wat de juiste balans is tussen het gebruik van fysiek contact, telefonie en online mogelijkheden, zegt Jaap: "Wij geloven dat wanneer je zelf op het door jou gewenste moment zaken kunt regelen, je daarmee in je kracht komt. Hiervoor zijn wij bezig met een nieuw klantportaal waarmee je daadwerkelijk bijna alles zelf kunt regelen. Maar tegelijkertijd zijn wij er ook voor onze doelgroep als ze face-to-face of telefonisch met ons in gesprek willen."

Verbetering samenspel

Om Dunavie te ondersteunen bij hun interne communicatie, koos de corporatie begin dit jaar voor Unexus Connect. "De keuze voor dit integrale communicatiesysteem had twee redenen. Ten eerste de koppeling met ons ERP-systeem Tobias AX. Zo wordt het makkelijker klantcontacten te registreren en is benodigde informatie om de klant goed te helpen direct beschikbaar. Het samenspel tussen de front- en backoffice wordt op deze manier verbeterd."

"Daarnaast waren de mogelijkheden van de software voor ons een grote pré. Via dit systeem kunnen wij bijvoorbeeld beter sturen op inkomende oproepen, onze bezetting beter afstemmen op het aantal inkomende oproepen en op elk moment van de dag rapportages uitdraaien. De positieve reacties van collega-corporaties waren daarnaast ook erg belangrijk."

Realtime inzicht

De komst van het nieuwe systeem betekende vooral voor de frontoffice veel verandering. Jaap: "Met de vorige telefooncentrale hadden we beperkte mogelijkheden. Nu kunnen wij realtime zien wat het aanbod is aan inkomende oproepen en hierop sturen. Ook is de beschikbaarheid van de backoffice snel inzichtelijk en kunnen we deze door de vast-mobiel integratie beter bereiken."

Dynamisch proces

"Communicatie blijft een dynamisch proces," sluit Jaap het gesprek af. "Zowel intern als extern. Het in gebruik nemen van een nieuw systeem is geen 'eindpunt'. Daarom blijven wij de komende periode investeren in de communicatieve vaardigheden van alle collega's en zijn we bezig ons meer in te zetten op digitale communicatiemiddelen, zoals het klantportaal, de website, WhatsApp en social media."

Bron: Johan van den Beld | CorporatieMedia - 4 juli 2017