



Klantcase

De Sleutels

Voor deze klantcase spraken we met De Sleutels. Hoe organiseer je de hybride bereikbaarheid en welke uitdagingen komen daarbij kijken?

In deze klantcase meer over bereikbaarheidsmanagement, wendbaarheid van je klantcontact en continue verbeteren van je kwaliteit. Lees snel verder!



Over De Sleutels

Als klantconsulent afwisselend thuis- of op kantoor werken, en toch altijd bereikbaar blijven? Woningcorporatie De Sleutels vond dat dit moest kunnen en ging aan de slag met haar hybride bereikbaarheid.

De klantconsulenten van het klantcontact centrum (KCC) moest voorheen werken met de mobiele telefoon en konden niet warm doorverbinden. Daarom begon een werkgroep met de zoektocht naar een nieuwe telefooncentrale. Unexus kwam op de shortlist te staan en inmiddels werkt De Sleutels al een aantal maanden hybride met Unexus Connect.

De huurder als uitgangspunt

Met een concreet wensenlijstje voor de bereikbaarheid ging de werkgroep aan de slag. Jouda el Bouazati, Klantconsulent bij De Sleutels, maakte onderdeel uit van deze werkgroep. Ze vertelt: "Optimale bereikbaarheid voor huurders was en is het allerbelangrijkste uitgangspunt. Ook als een deel van de organisatie, of zelfs het KCC, thuiswerkt".

Daarnaast werden warm doorverbinden binnen de organisatie, het inzien van de presence status en bellen over VoIP aangedragen als belangrijke factoren. Allemaal zaken die het werken op het KCC en het beantwoorden van vragen van huurders stroomlijnen en versimpelen.



KCC medewerker

De Sleutels

Huurders als kern en uitgangspunt

Woningcorporatie de Sleutels gelooft in het bieden van een goed thuis. Binnen De Sleutels opereert het Klant Contact Centrum als eerste contact naar huurders en kandidaat-huurders. Daarbij zijn de sociale huurders de harde kern van de klanten van De Sleutels.

Om deze huurders en kandidaat-huurders goed te woord te staan, bestaat het team in het KCC uit 9 personen, waarvan er minimaal 6 dagelijks in de lijn zitten. Zij beantwoorden reparatieverzoeken, maar ook vragen over betalingen, inschrijvingen en toewijzingen. Een breed takenpakket die ook veel afdelingen raakt. Een intern communicatieplatform waarbij ruggespraak, warm doorverbinden en het delen van de juiste informatie met de juiste medewerkers een grote, ondersteunende rol in kan spelen.

De 8 oplossingen voor De Sleutels

1. Uitgebreide omnichannel klantcontactplatform voor het KCC
2. Supervisor software voor beheer en rapportage
3. Microsoft Teams integratie voor de backoffice
4. Interview-module
5. BHV-module
6. Integratie met Outlook Calendar
7. Integratie met Microsoft Teams
8. Webwallboard voor real time resultaten bijhouden

In gesprek blijven over KPI's

Met nieuwe real time metingen via het Unexus platform, komen er ook veel mogelijkheden voor monitoring vrij. Het KCC van de Sleutels heeft een zelfsturend team. Door hen zijn er nu kritieke prestatie-indicator (KPI's) vastgesteld, iets wat voorheen niet kon omdat de metingen ontbraken. Belangrijk hiervoor was de inzage in het aantal telefoontjes, real time informatie op een wallboard etc. Monitoring wordt hierdoor makkelijker.

Rapportages bieden vergelijkingsmateriaal voor de sturing van het team. “We zijn nu ook bezig met gesprekstraining”, vertelt Jouda el Bouazati, Klantconsulent bij De Sleutels. Aan het einde van de maand draait het team rapportages uit over hoe collega’s op de KPI’s scoren. Als collega’s deze niet halen, start dat een onderling gesprek. Welke training is er nodig, biedt coaching hulp? Zo wordt er continu op verbetering gestuurd.

Het servicelevel wordt bepaald aan de hand van hoe snel er wordt opgenomen. Maar het KCC is meer dan alleen kwantitatieve data. Jouda: “We wegen de KPI’s, die cijfermatig zijn, ook vaak af tegen andere factoren”. Heeft het bijvoorbeeld met bezetting te maken of andere factoren waar het team iets aan kan doen? Ze vertelt verder: “We hebben nu gesprekskwalificatie na elk gesprek, zodat we kunnen kijken waarover veel wordt gebeld. Zo kunnen we er misschien wel een andere oplossing voor bieden dan we anders hadden geboden.”

”
Voor het KCC was Unexus meteen een verademing. Je vindt alle informatie die je nodig hebt om je gesprek goed en snel af te handelen op één scherm. De integratie van de Outlook-agenda en de actuele status van collega’s scheelt veel tijd. Je kunt je eigen resultaten en die van de groep zo goed bewaken!

- Jouda el Bouazati, Klantconsulent bij De Sleutels

Nazorg en praktische zaken

De implementatie van Unexus is als prettig ervaren. Jouda vertelt: “Wat ik ook heel prettig vond was de nazorgperiode. We hadden na de livegang nog wat praktische issues die opgelost moesten worden. Dit is goed opgepakt. Miltjes met vragen en verdere verzoeken worden makkelijk opgepakt door de medewerkers van Unexus”.

Na de implementatie is er een interne enquête gedaan, zodat er boven water kon worden gehaald waar behoeftes liggen. Daaruit bleek dat de backoffice meer behoefte heeft aan trainingen. Er wordt nog gebogen over het vervolg aan deze enquête.

Wendbaar en schaalbaar zijn

Met deze stap naar een wendbaar en schaalbaar klantcontact oplossing opent De Sleutels de mogelijkheden voor uitbreidingen en verdere ontwikkelingen op het KCC en de backoffice. Uiteindelijk wilt de organisatie meer kanalen toevoegen voor huurders. Zo kunnen ze zelf kiezen welk communicatiekanaal hun voorkeur heeft. Het KCC van De Sleutels wilt daarom uiteindelijk graag What'sApp gaan gebruiken, en later ook andere kanalen. En dan als dit kanaal stabiel is, een volgend kanaal toevoegen. Hier past ook e-mailroutering bij.



Hoofdkantoor

De Sleutels

Experimenteren met datasturing

Met het vorige telefonieplatform had De Sleutels helemaal geen cijfers of data om op te sturen. Sinds de implementatie van Unexus in maart 2022 wordt er geëxperimenteerd met rapportages en duidelijke KPI's. Het platform zorgt voor een versnelling van doelgericht werken en betere bereikbaarheid voor het KCC. Met het Unexus platform is een eerste stap gedaan in de richting van datagestuurd werken.



Over Unexus

Wij ontwikkelen intelligente omnichannel contactoplossingen: altijd beschikbaar, bereikbaar & constant in beweging!

Wij zijn een bevoegen organisatie die klantcontactoplossingen ontwikkelt zodat uw organisatie beter en klantvriendelijker kan opereren. Al meer dan 10 jaar levert en onderhoudt Unexus communicatieoplossingen voor bedrijven. Goede bereikbaarheid en optimale klantenservice zijn daarbij sleutelwoorden.

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Over Unexus Connect

Unexus Connect is een omnichannel communicatieplatform die alle kanalen van klantcontact met elkaar verbindt, samenbrengt en routeert. Door intelligente software en koppelingen met uw klantsystemen is het mogelijk om optimaal klantcontact te garanderen. Zo is de beschikbaarheid van uw medewerkers veel beter zichtbaar en navolgbaar waardoor de efficiëntie van het klantcontactcentrum stijgt. Daarbij is Unexus Connect schaalbaar, overal toepasbaar en te personaliseren naar de behoeften van uw organisatie.

Meer informatie

Wilt u gebruikmaken van een demo, of vrijblijvend meer informatie opvragen? We denken graag met u mee over de mogelijkheden.

Unexus B.V.

Tolweg 3-IV
3741 LM Baarn
Nederland

info@unexus.nl
088 7620 400
www.unexus.nl