



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

Samenvatting

Klant

De Goede Woning



Hoofdkantoor

Apeldoorn, Nederland

Branche

Woningcorporatie

Vervangen/toegevoegde producten

- Flow ICPS

Aantal gebruikers

- Contact Center: 7
- Kantoor: 100

De uitdaging

Een nieuw telefoonsysteem waarmee klantgericht werken echt kan worden waargemaakt.

Producten

- *Customer Interaction Center™ (CIC)*
- *Interaction Supervisor®*

Voordelen

- Presence management binnen de hele organisatie.
- Verbeterde managementinformatie, zowel extern als intern.
- Zeer gebruiksvriendelijk en flexibel systeem.
- Mogelijkheden om verder uit te bouwen in de toekomst.

De klant centraal bij De Goede Woning

Over De Goede Woning

De Goede Woning is een maatschappelijk betrokken wooncorporatie in Apeldoorn die mensen op creatieve wijze kansen biedt op de woningmarkt in Apeldoorn. In alle opzichten staan de mensen centraal en voelt De Goede Woning zich verantwoordelijk voor maatschappelijke opgaven in de stad. Daarbij is het vizier vooral gericht op het bieden van perspectief aan mensen met minder kansen op de woningmarkt.

De Goede Woning is er voor huurders en voor kopers en richt zich op het bieden van een passende woning die voldoet aan de wensen van de woningzoekenden. De Goede Woning is opgericht in 1915 en is de grootste corporatie in Apeldoorn. Ze beheert ruim 8000 woningen en heeft iets meer dan honderd werknemers.

www.degoedewoning.nl

De uitdaging

Zo rond 2008 loopt De Goede Woning tegen de beperkingen aan van de bestaande telefooncentrale, een analoog systeem van Frontline Systems. Het doel om de klant altijd en overal centraal te stellen lukt met dit systeem onvoldoende. Vooral het gebrek aan informatie doet zeer; er is onvoldoende zicht op bijvoorbeeld wachttijden en bij intern doorverbinden raakt de afdeling klantenservice het zicht kwijt op het verdere afhandelingsproces. Er wordt gekozen voor een werkgroep waarin ook zeker de IT-afdeling participeert maar waarbij de klantenservice het project leidt. Hemma Winter is teamleider huuradministratie/inning & klantenservice: "Met de klantervaring als uitgangspunt hebben we een inventarisatie gemaakt van onze wensen en behoeften door middel van interviews met een groot aantal betrokkenen."

Op basis van alle informatie is een programma van eisen opgesteld en een keuze gemaakt voor een aantal mogelijke leveranciers. Hemma Winter: "Daar hoorde Frontline Systems ook bij. Het product dat we van hen hadden was wel verouderd maar als dienstverlener waren we tevreden over hen. Uiteindelijk hebben we van drie verschillende leveranciers demonstraties gekregen, niet alleen van een voorgesteld product maar ook van de dienstverlening. Al snel werd duidelijk dat we opnieuw voor Frontline zouden kiezen maar nu met *Customer Interaction Center™ (CIC)* van Interactive Intelligence. Het product kwam over als heel gebruikersvriendelijk en de dienstverlening was gebaseerd op korte lijnen. Bovendien passen we als organisaties goed bij elkaar: we zijn ongeveer even groot en delen dezelfde klantgerichte cultuur." Twee referentiebezoeken bevestigden deze beslissing.

De oplossing

Begin 2010 start de implementatie; naast de installatie van CIC komen er ook nieuwe telefoons voor iedereen en draadloze headsets voor de medewerkers van klantenservice. En waar deze laatste snel gewend zijn aan het werken en bellen via het beeldscherm, is er voor de overige medewerkers iets meer nodig. Samen met een trainingsbureau wordt voor iedereen een opleiding verzorgd in de goed uitgeruste trainingsruimte. Daarnaast zijn er kaarten met tips & tricks, wordt het intranet gebruikt om collega's goed te informeren en wordt er veel tijd besteed aan nazorg. "Ik ben regelmatig bij iedereen langsgelopen om te vragen hoe het ging.

"We kunnen nu met CIC veel inzichtelijker maken en van daaruit zaken verbeteren. Niet alleen bij de klantenservice, maar langzamerhand komen er ook verzoeken van andere afdelingen die hun gevoel willen onderbouwen."

"Met CIC zijn we klaar voor het nieuwe werken; meer op locatie, flexibele werkplekken en de telefonie volgt je vanzelf. De buurtbeheerders merken dat nu al. Vanaf hun bureau in de wijk zijn ze nu toch onderdeel van de hele organisatie."

Ook in het overleg van de OR ben ik verschillende keren geweest om te horen hoe de ervaringen waren en wat er nog beter kon," vertelt Hemma Winter. De grootste cultuuromslag zit in het goed bijhouden van de status: het aangeven of je al dan niet beschikbaar bent voor telefonisch contact. Als medewerker klantenservice zat Ilse Stellema in de projectgroep en zij is ook één van de aanjagers van het goed gebruik van dit presence management. "Voor ons als klantenservice is het belangrijk om te kunnen zien naar wie je iemand kunt doorverbinden. De statussen zijn dan ideaal, maar moeten wel goed bijgehouden worden en dat vergt discipline. Gelukkig zien de meeste het nut en de noodzaak er wel van in, maar we helpen ze er graag aan herinneren! En als het echt nodig is dan hebben wij het systeem zo ingericht dat iedereen elkaars status kan aanpassen."

De resultaten

De grootste stap voorwaarts is toch wel de managementinformatie. "We kunnen nu met CIC veel inzichtelijk maken en van daaruit zaken verbeteren", zegt Hemma Winter. "Niet alleen bij de klantenservice maar langzamerhand komen er ook verzoeken van andere afdelingen. Daar willen ze bijvoorbeeld weten of hun gevoel klopt dat ze meer gesprekken krijgen dan vroeger of dat er vanuit een bepaalde buurt meer aanvragen en verzoeken komen dan voorheen. Hun medewerkers geven dat wel aan maar wij kunnen ze nu helpen om dat te onderbouwen."

Ilse Stellema: "Bij de klantenservice kijken we niet alleen naar de wachttijden maar ook naar de gemiddelde afhandeltijd; dat geeft ons de mogelijkheid om onderling te toetsen en te sturen. Wij vinden dat leuk, om als team te kunnen zien wat we doen. Op basis van alle historische informatie is het nu ook inzichtelijk op welke dagen en uren de pieken zitten zodat er met de bezetting rekening kan worden gehouden. Maar alles is relatief, de Buienradar speelt bij De Goede Woning eigenlijk nog een belangrijkere rol, want als het flink gaat regenen dan komen ook de meldingen en reparatieverzoeken meteen in hoog tempo op gang."

In de praktijk is CIC inderdaad zo gebruikersvriendelijk als verwacht. Hemma Winter: "De schermen zijn flexibel en naar persoonlijke voorkeur in te delen. En we kunnen nu zelf heel eenvoudig zaken aanpassen: een nieuwe boodschap voor buiten kantooruren bijvoorbeeld, de openingstijden of de keuzes in het menu van de Storingsdienst. Daar hebben we niemand van buiten voor nodig en zeker bij onverwachte omstandigheden is dat wel zo prettig."

Als woningcorporatie is De Goede Woning ook geïnteresseerd in de KWH-normen voor klantgerichtheid. Hiervoor is door Frontline Systems de KWH Rapportage module geïntegreerd, waarmee dagelijks inzicht wordt verkregen in de prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de door KWH gestelde kwaliteitsnormen voor telefonisch contact. "We gebruiken het momenteel alleen informeel om te toetsen waar we nu staan. Maar het zijn alleen kwantitatieve gegevens zoals bijvoorbeeld wachttijd. Dat is interessant maar de kwaliteit van de contacten zijn voor ons zeker zo belangrijk," geeft Hemma Winter aan.

Het leukste aan CIC? "We hebben nog zoveel mogelijkheden en daarmee dus ook volop plannen. We denken na over de chatmodule, het inzetten van CIC op mobiele telefoons, het koppelen naar de database met klantinformatie of het toevoegen van emailverwerking via CIC. Ideaal vind ik ook om de voicemails die als audiobestandje automatisch in je mailbox komen; overal waar ik maar wil kan afluisteren en zelfs doorsturen. Met CIC zijn we klaar voor het nieuwe werken: meer op locatie, flexibele werkplekken en de telefonie volgt je vanzelf. De buurtbeheerders merken dat nu al. Vanaf hun bureau in de wijk zijn ze nu toch onderdeel van de hele organisatie."

INTERACTIVE INTELLIGENCE

Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as an on-premise or cloud-based communications-as-a-service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

www.inin.com/nl

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

The Netherlands

Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam
+31 20 650 0000 voice and fax
info.nl@inin.com
Twitter: @ININ_NL