

Energiewacht

Uitdaging

Energiewacht, dochteronderneming van Essent, is marktleider in Noord-Nederland en groeiend in West-Nederland, en al jaren actief als serviceorganisatie voor verwarmingstoestellen en warmwatertoestellen. Maar Energiewacht doet méér dan alleen onderhoud van de vertrouwde cv-ketel. Duurzame producten zoals zonneboilers, zonnepanelen en HRe-ketels worden steeds belangrijker binnen de dienstverlening. Daarnaast ontzorgt Energiewacht klanten op het gebied van het complete binnenklimaat, onder meer door energieadvies, veiligheidskeuringen, isoleren van woningen en het leveren en verbeteren van woningventilatie.

Het contactcenter van Energiewacht verwerkt jaarlijks zo'n half miljoen klantcontacten per telefoon, e-mail en verschillende onlinekanalen. In 2013 maakte de organisatie nog gebruik van een verouderde telefooncentrale en voor contactcenter-agents was inzicht in de klanthistorie en het klantbeeld verre van optimaal. Voor informatievoorziening aan de klant was men aangewezen op documenten die werden bewaard in fysieke mappen.

Om de contactcenter-agents te helpen efficiënter te werken en – nog belangrijker – om de klant beter te kunnen helpen, startte Energiewacht een project voor het verbeteren van de werkwijze van het contactcenter. Daarbij heeft het bedrijf een aantal doelstellingen geformuleerd:

- een hogere first time fix en minder herhaalcontacten;
- klanten de mogelijkheid geven tot webselfservice;
- medewerkers eenvoudiger meer inzicht geven in kennis en contacthistorie, ongeacht het communicatiekanaal;
- een hogere klant- en medewerkerstevredenheid;
- anticiperen op toekomstige ontwikkelingen;
- vergroten van het aantal beschikbare communicatiekanalen voor de klant;
- agents efficiënter laten werken op verschillende communicatiekanalen.

“Wij realiseren ons dat we niet de enigen zijn, die klanten service verlenen op het gebied van comfort in huis”, zegt Stephan Blonk, teamleider frontoffice bij Energiewacht. “Wij willen daarom het verschil maken. Door mensen een fijne ervaring te bieden als ze contact met ons opnemen en hen zorgen uit handen te nemen. Een klant moet niet alleen tevreden zijn, hij moet ook enthousiast zijn. Om dat te bereiken, moeten we echt luisteren naar onze klanten en inzicht verkrijgen in hun wensen en contacthistorie.”



Klant

Energiewacht



Sector

Energie



Oplossing

Verint Express



Regio

EMEA (NL)



Resultaten

- Een hogere first time fix en minder herhaalcontacten.
- Medewerkers hebben inzicht in contacthistorie, ongeacht het communicatiekanaal.
- Een hogere klant- en medewerkerstevredenheid.
- Uniformiteit in de werkwijze van servicemedewerkers.
- Medewerkers kunnen snel en eenvoudig de juiste informatie vinden.

Energiewacht

“We hebben nu een hogere first time fix doordat onze medewerkers een beter inzicht hebben in klanthistorie en ze antwoordsuggesties krijgen vanuit de kennisbank in Verint Express.”

– Stephan Blonk, teamleider frontoffice bij Energiewacht

Oplossing

Om zijn doelstellingen te realiseren, ging Energiewacht op zoek naar een nieuw communicatieplatform. Ook daarvoor stelde de organisatie een aantal doelen vast. “Het nieuwe platform moest schaalbaar en kostenefficiënt zijn”, aldus Blonk. “Daarnaast moest het ons in staat stellen resultaten te meten, moest het effectieve samenwerking bevorderen en het aantal beschikbare communicatiekanalen vergroten. De klant beperkt zich namelijk niet tot één communicatiekanaal. We wilden een communicatieplatform dat niet alleen telefonie, maar ook e-mail en andere onlinekanalen ondersteunt.”

Daarbij nam de organisatie niet alleen de huidige communicatiekanalen in ogenschouw. “Niemand weet welke kanalen over vijf jaar veel worden gebruikt om te communiceren”, legt Blonk uit. “Is Facebook dan nog steeds zo populair? Of hebben we tegen die tijd te maken met een totaal ander platform? We wilden een toekomstbestendig platform dat de flexibiliteit biedt om het aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen.”

Na het afwegen van een aantal verschillende oplossingen besloot Energiewacht samen met Verint-partner Frontline een koppeling te maken met Verint Express en het communicatieplatform. Blonk: “Zo hebben we een centraal systeem gecreëerd, waarin we alle communicatie afhandelen. Door de integratie met het communicatieplatform worden er inkomende contacten gekoppeld aan het klantprofiel in de Energiewacht-database en Verint Express. Alle contacten zijn voor de medewerker direct inzichtelijk.”

Behalve voor het opslaan van klantprofielen en -historie gebruikt Energiewacht Verint Express ook voor het beschikbaar maken van andere kennis voor medewerkers. “We hebben een kennisbank aangemaakt en gevuld met onder andere uitgebreide Q&A's”, vertelt Blonk. “Onze agents kunnen die informatie handmatig opzoeken, maar de kennisbank geeft ze bij klantcontact ook automatisch antwoordsuggesties om mensen sneller te kunnen helpen.”

Resultaten

Dankzij de kennisbank in Verint Express bereikt Energiewacht een hogere first time fix, zegt Blonk. “Dat komt doordat we nu meer informatie kunnen terugvinden in het systeem. We houden precies bij wanneer we contact met iemand hebben gehad, en via welk communicatiekanaal dat is gebeurd. Onze medewerkers hebben tijdens het klantcontact dus meteen al inzicht in de contacthistorie en dat helpt om vragen sneller te beantwoorden. En door de Q&A uit de kennisbank via de website beschikbaar te stellen, kunnen klanten online zelf al het antwoord op hun vraag vinden.”

Resultaten die niet alleen helpen de klanttevredenheid te verbeteren. Volgens Blonk zijn ook medewerkers te spreken over het nieuwe communicatieplatform. “Voorheen werden alleen inkomende telefoongesprekken automatisch verdeeld over de agents, en was het niet mogelijk daarbij ook rekening te houden met klantcontacten die via andere kanalen binnenkwamen.”

Verint. Powering Actionable Intelligence®

Verint® Systems Inc. (NASDAQ: VRNT) is een wereldwijd marktleider in Actionable Intelligence-oplossingen voor customer engagement optimization, security intelligence, en fraude, risico en compliance. Vandaag de dag maken meer dan 10.000 bedrijven in meer dan 180 landen gebruik van Verint-oplossingen om hun performance te verbeteren en de wereld veiliger te maken. Lees meer op www.verint.com.

Americas

✉ info@verint.com
☎ 1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

✉ info.emea@verint.com
☎ +44(0) 1932 839500

Asia Pacific

✉ marketing.apac@verint.com
☎ +(852) 2797 5678

 verint.com

 twitter.com/verint

 facebook.com/verint

 blog.verint.com

Onbevoegd gebruik, duplicatie of wijziging van dit document in zijn geheel of gedeeltelijk zonder de schriftelijke toestemming van Verint Systems, Inc. is strikt verboden. Door dit document te verschaffen, levert Verint Systems, Inc. geen enkele garantie wat betreft de correctheid of volledigheid van de inhoud ervan en behoudt zich het recht voor om op elk moment dit document te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving. Eigenschappen vermeld in dit document, kunnen worden gewijzigd. Niet alle functionaliteit is in alle configuraties beschikbaar. Neem contact op met Verint voor actuele productkenmerken en specificaties. Alle merken hierin vermeld met het ®- of TM-symbool zijn gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van Verint Systems, Inc. of diens dochtermaatschappijen. Alle rechten voorbehouden. Alle andere merken zijn handelsmerken van hun respectievelijke eigenaars © 2016 Verint Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden wereldwijd.