

# Serviceleverancier Energiewacht zet Customer Interaction Center in voor verdere ontwikkeling van klanttevredenheid

## Multisite en multichannel zorgt voor transparantie en lagere kosten

### Over Energiewacht

Energiewacht is sinds 1992 actief als serviceorganisatie voor verwarmingstoestellen en warmwatertoestellen in de provincies Groningen en Drenthe. Sinds 2006 zijn de activiteiten uitgebreid naar het Westen van Nederland, met name in de omgeving van Spijkenisse, Alphen aan de Rijn en de Randstad. Haar oorsprong kent Energiewacht in een bijzonder samenwerkingsverband tussen energiebedrijf Essent en circa 160 regionale installatiebedrijven. Sinds 2001 vervult Energiewacht een actieve rol als servicepartner van Essent in een landelijke franchiseformule met vier andere servicebedrijven. Gezamenlijk dragen meer dan 400 medewerkers de zorg voor meer dan 400.000 contracten op de particuliere en klein-zakelijke markt.

[www.energiwacht.com](http://www.energiwacht.com)

### De uitdaging

De oude centrale van Televantage moest vervangen worden: het product zou vanaf januari 2014 niet meer ondersteund worden in service en ontbeerde additionele functionaliteiten. Dit gegeven zag Energiewacht als een kans om hun bedrijfsmotto genaamd 'klant centraal' nog verder en breder toe te gaan passen. In de selectie van een nieuw communicatieplatform moest daarom naast telefonie ook ruimte zijn voor social media, e-mail en in de toekomst mobiele toepassingen en video. Belangrijk voor het maken van de keuzes was het draagvlak in de hele organisatie. Ingrid Hitipeuw, Manager Customer Service van Energiewacht: "We hebben iedereen gevraagd mee te denken over wensen en voorwaarden en daar is enthousiast gebruik van gemaakt. Het ging in eerste instantie niet direct om het formuleren van technische voorwaarden maar vooral om ideeën over hoe we onze klanten zo goed mogelijk kunnen bedienen. Daarbij is veel gebruik gemaakt van de ervaringen die we allemaal zelf als klant hebben, tenslotte is iedere medewerker zelf ook klant bij een groot aantal andere organisaties en daar kun je van leren." Hoog op het wensenlijstje kwamen de mogelijkheden van multichannel en omnichannel naast het opzetten en inrichten van een kennisbank.

### De oplossing

Alle ideeën en wensen werden vervolgens door een onafhankelijk bureau vertaald naar een functioneel ontwerp dat de basis heeft gevormd voor het budget. "Voor het management team was het belang van dit project direct duidelijk," geeft Ingrid Hitipeuw aan. "We hebben veel energie gestoken om die boodschap in alle lagen van de organisatie, inclusief de Raad van Commissarissen duidelijk over te brengen. Het is een forse investering, zowel in geld als in energie, maar met een duidelijk doel; onze klanten nóg beter van dienst zijn."

Bij het selecteren van de uiteindelijk oplossing werd niet alleen gekeken naar de functionaliteit en prijs. "Als Energiewacht zetten wij zelf de klant centraal en dat verwachten we dan ook van onze eigen leveranciers. Bij Interactive Intelligence en Frontline vonden we diezelfde mentaliteit en de wil en enthousiasme om een samenwerking aan te gaan voor de lange termijn. Een echt partnership want we willen tenslotte een groot aantal jaren met elkaar verder."



"Door één overkoepelend systeem voor alle locaties is er nu echt goed inzicht in het serviceverkeer."

# Serviceleverancier Energiewacht zet Customer Interaction Center in voor verdere ontwikkeling van klanttevredenheid

## Multisite en multichannel zorgt voor transparantie en lagere kosten

Bij de implementatie wordt iedereen in het bedrijf wel op één of andere manier betrokken. Er is veel geïnvesteerd in opleidingen en het delen van ervaringen. Deze goede voorbereiding heeft onder andere als resultaat dat het presence management nu heel goed wordt toegepast.

CIC is locatie voor locatie uitgerold: allereerst op het hoofdkantoor in Assen en daarna in Rotterdam, Spijkenisse en Alphen aan de Rijn. Als laatste volgden de locaties in Groningen en Stadskanaal. |

### De resultaten

De eerste ervaringen in de praktijk leveren al veel van de verwachte en gewenste voordelen op. Door één overkoepelend systeem voor alle locaties is er nu echt goed inzicht in het serviceverkeer. Met de overflow mogelijkheid kunnen afdelingen en locaties elkaar ondersteunen en bijspringen in het geval van drukte en eventuele calamiteiten. Natuurlijk is het ook prettig dat bellen tussen de kantoren nu gratis is.

Voor de medewerkers is CIC toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Energiewacht heeft ervoor gekozen om medewerkers zelf hun scherm te kunnen laten indelen en bij het inloggen beschikken ze dan ook direct over de eigen gepersonaliseerde werkplek. Teamcoördinatoren kunnen zelf rapportages maken en uitdraaien en dat betekent een lastenverlichting voor de ICT-afdeling. Inhoudelijk beschikken de leidinggevenden nu over veel betere sturingsinformatie dan in de oude situatie.

“We gebruiken CIC ook voor email, chat en video. Met deze omnichannel-benadering kunnen wij onderscheidend zijn in deze branche.”

Een volgende stap is het routeren van email via CIC en ook daar wordt veel winst van verwacht door het inzicht in totaal aantal berichten, de afhandeling en de snelheid. Zowel de gesprekken als de e-mails worden gerouteerd op basis van skills zodat de klant zo snel mogelijk bij de meest geschikte medewerker terecht komt.

Ingrid Hitipeuw: “Energiewacht is een vooruitstrevende organisatie en wil voorop lopen in klantgerichtheid. We willen klanthousiasme uitstralen. Daarom gebruiken we straks CIC ook voor e-mail, chat en video. Met dit multimediaal contact center kunnen we met een omnichannel-benadering onderscheidend zijn in deze branche: dezelfde beleving voor de klant, ongeacht op welke manier zij contact met ons opnemen.”

Een essentieel onderdeel van de vernieuwing binnen Energiewacht is het besef dat klantgerichtheid zeer gebaat is bij het willen delen van kennis, zowel intern als extern. Daarom is tegelijkertijd met de keuze voor CIC ook gestart met het opzetten van een kennisbank in Kana die daarin geïntegreerd zal gaan worden. Het gaat de basis worden voor de dienstverlening aan de klanten waaruit medewerkers kunnen putten en waar een belangrijk deel ook via de website beschikbaar zal komen. Zo komt de kennis uit de hoofden van de individuele medewerkers beschikbaar voor iedereen, wat zal leiden tot snellere en eenduidiger antwoorden aan klanten.

“De komende tijd blijven Interactive Intelligence en Frontline zeker in beeld als sparringpartner,” aldus Ingrid Hitipeuw. “Zij weten als geen ander wat de technische mogelijkheden zijn en helpen ons met het continu blijven verbeteren van de klantgerichtheid en –tevredenheid. Dat klanthousiasme houden we vast.” ■