

DANKZIJ ASK IS DE KLANTTEVREDENHEID BIJ VESTIA VERBETERD



WIE ALS DIENSTVERLENER EFFICIËNT MET KLANTEN, OF LEVERANCIERS WIL COMMUNICEREN KAN DAARBIJ DE HULP INROEPEN VAN ASK. ASK IS EEN INTELLIGENT COMMUNICATIESYSTEEM DAT MIDDELEN ZOALS SMS, INTERNET EN TELEFOON COMBINEERT OM ZO ORGANISATIEPROCESSEN EFFECTIEVER TE ORGANISEREN.

Het systeem brengt vragers en aanbieders van informatie of hulpverlening direct met elkaar in contact met verbluffende resultaten. Dit leidt niet alleen tot een hogere tevredenheid bij klanten en werknemers, maar ook tot flexibilisering en flinke kostenbesparingen. We praten er over met CEO Sidney Geneste en marketing consultant Tim van IJsendoorn. Sidney Geneste doet de aftrap: "Toen we in 2000 begonnen met ASK en het onderzoek in hoeverre je software kunt inzetten om mensen met elkaar in contact te brengen, kwamen we tot een aantal opmerkelijke conclusies. Je ziet allereerst dat het aantal communicatiemiddelen enorm is toegenomen, terwijl tegelijkertijd de bereikbaarheid enorm is afgenomen. Dat komt door onder andere de individualisering van de samenleving, de afname van de loyaliteit en een toename van de mobiliteit. Dienstverlenende partijen, zoals uitzendbureaus en woningcorporaties, die behoefte hebben aan onmiddellijke en eenvoudige interactie met de juiste persoon, staan mede daardoor voor een probleem. Want ze moeten met grote groepen klanten communiceren die vaak moeilijk bereikbaar zijn of onvindbaar omdat ze gemakkelijk wisselen van provider, operator of onderweg zijn. De samenleving is dus enorm gedynamiseerd. Dat vraagt om een oplossing. Want mensen willen met vragen en problemen ook steeds sneller geholpen worden."

HET VOORDEEL VOOR VESTIA

Na deze schets van de context zoomt Tim van IJsendoorn in op de meer concrete problematiek van één van de opdrachtgevers van ASK, namelijk woningcorporatie Vestia. Vestia werkt met ASK voor de afhandeling van reparatieverzoeken (zie kader). Tim van IJsendoorn: "Vestia heeft zo'n 74.000 woningen, met in totaal zo'n 250.000 bewoners. Per jaar zijn er gemiddeld 1,2 reparatieverzoeken per woning. Wat blijkt? Ieder reparatieverzoek brengt gemiddeld 10 communicatiehandelingen met zich mee, waarvan meer dan de helft standaard is. Deze zorgen voor een enorme extra kostenpost bovenop de eigenlijke reparatie. Per reparatie loopt dat op tot zo'n 43 euro! Dat wilde men graag efficiënter inrichten." Tegelijkertijd bestond bij Vestia de behoefte meer grip te krijgen op het hele proces, aangezien er ook nauwelijks zicht was op de stand van zaken op een bepaald moment. En ook niet op de kwaliteit van de ingeschakelde partijen die in opdracht van Vestia zorgden voor de afhandeling van mankementen. Bovendien was er ook nog het feit dat Vestia opereert in een gebied waar meer dan 100 verschillende culturen samenleven. Sidney Geneste: "Door implementatie van ASK verloopt het grootste deel van de communicatiehandelingen nu zonder tussenkomst van de serviceafdeling van Vestia. Mensen die een probleem hebben, bijvoorbeeld een lekkende kraan, bellen een nummer en worden automatisch doorgeschakeld naar een beschikbare specialist die de reparatie kan uitvoeren. Is de reparatie uitgevoerd en afgemeld door de reparateur, dan belt het systeem de klant en vraagt of de reparatie naar behoren is uitgevoerd. Door invoering van het systeem heeft Vestia een aantal

dingen bereikt. Ten eerste zijn de bijkomende communicatiekosten flink gereduceerd. Daarnaast is er een betere sturing mogelijk van het proces en wordt de onderaannemer die de reparaties uitvoert nauwer betrokken bij het gehele proces. Tot slot, en dat is misschien wel het belangrijkste voor Vestia, is de klanttevredenheid verbeterd." <

GEBRUIKER VESTIA AAN HET WOORD

Donald Stofbergen, manager klantenservice Vestia Feijenoord vertelt vanuit zijn optiek als gebruiker meer over de ervaringen met ASK: "Wij zijn op een bepaald moment gaan nadenken over onze primaire processen en over de vraag hoe we deze het beste zouden kunnen aansturen. Met inbegrip van de vraag wat onze eigen rol daarin was en ook die van de klant. Uitgangspunten daarbij waren de klantvriendelijkheid en klanttevredenheid. Wij hebben toen gekozen voor ASK, omdat dit communicatieplatform aansloot op ons bestaande systeem. Het is specifiek bedoeld voor reparatieonderhoud. In het verleden regelden wij dit helemaal zelf, vanaf het moment dat er een reparatieverzoek binnenkwam tot en met de reparatie. Probleem hierbij was dat we geen enkel zicht hadden op het verdere verloop en ook niet of de klant hierover tevreden was. Dankzij ASK is het hele proces inzichtelijk geworden, weten we op elk gewenst moment wat de status is en is het voor ons ook duidelijk of de klacht naar behoren is afgehandeld. Zonder dat we er zelf omkijken naar hebben. De hele keten van melding tot en met meting van de klanttevredenheid is dankzij ASK geautomatiseerd en geoptimaliseerd. De klant schakelt bij een klacht zelf degene in die de klacht voor hem oplost. Het enige moment dat onze afdeling klantenservice nog in actie komt is als een klacht niet naar behoren wordt opgelost. In het begin was het voor iedereen even wennen, omdat zowel de klant als de aannemer die de reparaties verricht, meer eigen verantwoordelijkheid krijgen. En, in het geval van de aannemers, ook directer worden aangesproken op hun functioneren. Voor ons is het grote voordeel dat we er veel korter opzitten en het hele proces makkelijker kunnen volgen en eventueel bijsturen." Sinds kort kunnen huurders van Vestia ook voor minder specialistische klusjes in of rondom huis eenvoudig iemand vinden. Met de introductie van burenhulpdienst Tante Kwebbel wordt met 1 telefoontje een buurtbewoner gevonden die beschikbaar is om op vrijwillige basis een schilderijtje op te hangen of de hond uit te laten bijvoorbeeld. Het achterliggende ASK systeem zorgt voor het matchen en verbinden van vragers en aanbieders en verhoogt zo de sociale cohesie binnen wijken.

Wie meer wil weten over ASK en de voordelen van dit intelligente communicatiesysteem, kan contact opnemen met Tim van IJsendoorn, 010-2250130, of kijken op www.ask-cs.nl

> COMMUNICATIE EFFECTIEVER ORGANISEREN