

Klantenservice uitbesteden?



Pricon

Tips voor het opzetten van een kwalitatief sterke
klantenservice



WHITEPAPER

TRAP NIET IN DEZE VALKUILEN



Sinds kort blijft het aantal telefoontjes van klanten maar toenemen. Uw bedrijf groeit en wordt gezien. Dat betekent meer omzet, maar ook meer vragen, opmerkingen, tips, klachten, complimenten. Herkenbaar? Of wellicht levert uw bedrijf steeds meer diensten, waardoor u ook buiten kantooruren of misschien zelfs 's nachts bereikbaar moet zijn? Dan is het tijd dat uw klantenservice met u meegroeit.

Wanneer uw bedrijf steeds meer mensen helpt, is het belangrijk om een professionele klantenservice op te zetten. Zo'n dienst kunt u zelf opstarten of uitbesteden. Zeker wanneer u onder tijdsdruk een bekwaame service moet realiseren, is het raadzaam om dit uit te besteden aan een bedrijf met veel ervaring. Zo bent u volledig ontzorgd en verzekerd van een professionele service door doorgewinterde klantenservicemedewerkers. Deze bedrijven bieden vaak ook 24/7 service, terwijl het zeer lastig kan zijn om zelf medewerkers te werven die beschikbaar zijn voor volledige nachtdiensten.

Toch zit uw werk er nog niet op wanneer u besloten heeft om de klantenservice of storingsdienst uit te besteden. De externe klantenservicemedewerkers moeten een verlengstuk worden van uw eigen bedrijf. Het is daarom essentieel dat u duidelijke afspraken maakt over uw verwachtingen, protocollen en de gewenste tone of voice.

In dit whitepaper geven wij u tips aan de hand van onze eigen geleerde lessen. We zullen twee klantcasussen behandelen en de adviezen bundelen. Zo kunt u van onze kennis gebruikmaken om uw bedrijf optimaal voor te bereiden op het uitbesteden van uw klantenservice of storingsdienst.

Over Pricon

Wij zijn inmiddels al 30 jaar een van de grootste spelers binnen de Nederlandse klantenservicebranche. Sinds onze oprichting in 1992 groeien we gestaag en helpen wij bedrijven succesvol te zijn in klantcontact, klantbeheer en bereikbaarheid. Wij begrijpen hoeveel invloed positief klantcontact heeft op de klanttevredenheid, beleving en loyaliteit. Wij hebben dan ruime ervaring met het ondersteunen van klanten die de klantenservice of storingsdienst willen uitbesteden. Inmiddels weten wij exact welke informatie wij nodig hebben van onze nieuwe klanten om ze zo optimaal mogelijk te ontzorgen.

Inhoudsopgave

CASUS 1: WONINGCORPORATIE

LES 1: ZORG DAT DE BASIS GOED IS VOORBEREID

**LES 2: MAAK NIET ALLEEN AFSPRAKEN MET
KLANTENSERVICEMEDEWERKERS,
MAAR OOK MET LEVERANCIERS**

LES 3: WEET WAAR UW VERANTWOORDELIJKHEDEN LIGGEN

LES 4: WEET WIE U BENT

LES 5: MAAK HET KLANTEN ZO MAKKELIJK MOGELIJK

CASUS 2 : ZORGGROEP TANGENBORGH

LES 1: WEES NIET BANG OM VAN ELKAAR TE LEREN

LES 2: HOUD DE PROTOCOLLEN OVERZICHTELIJK

LES 3: DENK AAN UW EIGEN ACHTERWACHT

LES 4: DENK NA OVER UW VERWACHTINGEN



CASUS 1: WONINGCORPORATIE



inleiding

Eén van de vaste klanten van Pricon is Vestia. Vestia is een grote Nederlandse woningcorporatie. Vestia verhuurt voornamelijk woningen, maar ook bedrijfsruimten en parkeerplaatsen. De woningcorporatie bezit vastgoed door heel Nederland en het zwaartepunt ligt in Zuid-Holland. In totaal beheert de woningcorporatie meer dan 80.000 verhuureenheden.

Vestia heeft de storingsdienst uitbesteed aan Pricon. Met zo'n grote hoeveelheid eenheden in beheer waar mensen wonen en werken, kan er op ieder moment van de dag van alles gebeuren. Dan is het belangrijk dat er professionele medewerkers klaar staan om de klanten verder te helpen. In de loop van de tijd heeft Pricon de samenwerking met Vestia geoptimaliseerd. Welke lessen kunnen hieruit getrokken worden?

Les 1:

Zorg dat de basis goed is voorbereid

Omdat Vestia een grote woningcorporatie is, zijn daar veel verschillende leveranciers bij betrokken. Als er een storing is binnen één van de verhuureenheden,

is het zaak voor de klantenservicemedewerkers om snel te handelen en de klant zo goed mogelijk te helpen. Dit kan echter alleen als de relevante informatie helder en gemakkelijk beschikbaar is. Vergeet niet dat de medewerkers van Pricon er tijdens de nachtdiensten vaak alleen voor staan en dus niet even kunnen bellen bij twijfel.

Bij Vestia (en bij andere klanten) werkt Pricon met een zogenaamde klantkaart. Deze kaart bevat een schat aan informatie. Per adres is het hiermee eenvoudig op te zoeken welke leverancier de storingsdienstmedewerkers moeten bellen als er sprake is van een storing.

Dergelijke informatie is vaak vanzelfsprekend binnen een bedrijf en makkelijk vindbaar voor de interne medewerkers die weten waar ze moeten zoeken. Maar de medewerkers van een externe klantenservice of storingsdienst hebben deze achtergrondkennis uiteraard niet. Voor hen is het van belang om alle informatie in één oogopslag beschikbaar te hebben.

Dit is direct een goede aanleiding om eens kritisch te kijken of alle serviceinformatie die uw bedrijf intern verzameld heeft, wel op een centrale plaats gebundeld is. Vergeet niet te controleren of de informatie nog up to date is en of alle contactgegevens kloppen. Het is zonde als u uw storingsdienst uitbesteedt en uw klanten vervolgens ontoereikend worden geholpen doordat de informatie verouderd is.

Les 2:

Maak niet alleen afspraken met klantenservicemedewerkers, maar ook met leveranciers

De medewerkers van onze storingsdienst liepen ook tegen een ander obstakel aan: niet alle leveranciers van Vestia waren zelf bereikbaar tijdens de nachtelijke uren. Dit levert natuurlijk frustratie op bij klanten. Ook is het zonde, omdat de telefonisten van de storingsdienst in de startblokken stonden om de storingen op te lossen en vervolgens vastliepen in het proces.

Daarom raden wij aan om te controleren wat de serviceafspraken met uw leveranciers precies inhouden. Veel leveranciers werken met een standaard SLA (Service Level Agreement) waarin staat wat u als bedrijf van de leverancier mag verwachten. Denk hierbij aan afspraken over de facturatie, reactietijden én werktijden. Het is raadzaam om dubbel te checken welke werktijden uw leverancier erop na houdt.

Wellicht is uw leverancier enkel buiten kantoortijden bereikbaar voor spoedstoringsen. Veel leveranciers hanteren een vaststaande prioritering van incidenten. Zo kan het zijn dat zij bijvoorbeeld 's nachts enkel bereikbaar zijn voor Level 1 storingsen. In dat geval is het belangrijk dat storingsdienstmedewerkers de prioriteringen paraat hebben die uw leveranciers hanteren. Dan kunnen zij duidelijk aan uw klanten uitleggen of zij direct een oplossing mogen verwachten of niet.

Bent u het niet eens met de prioritering van storingsen of de werktijden in de standaard SLA van uw leverancier? Dan kan het geen kwaad om met ze in gesprek te gaan. De meeste leveranciers zijn bereid om van hun standaard SLA af te wijken als de klant hier goede redenen voor heeft.

Ga vooral met uw leveranciers in onderhandeling over uw verwachtingen, u weet nooit wat dit oplevert.

Les 3:

Weet waar uw verantwoordelijkheden liggen

Zoals onze medewerkers zeggen: 'Wij willen heel veel doen voor onze klanten, maar wij kunnen niet alles doen.'

Breng daarom helder in kaart met uw klantenservice- of storingsdienstpartner waar uw verantwoordelijkheden liggen. Zo zijn de verwachtingen aan beide kanten helder. Ook voorkomt u daarmee dat bepaalde taken of sturingspunten verdwijnen in het 'verwachtingenvacuüm': elke partij denkt dat de ander dit wel in de gaten houdt.

Een bekende valkuil waar veel bedrijven intrappen, is het loslaten van alle sturing op het klantenserviceproces zodra besloten is om de klantenservice uit te besteden. Maar dat is zonde, want u bent en blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de algehele bedrijfsvoering. En hier valt de klantenservice of storingsdienst uiteraard ook onder.

Denk bijvoorbeeld aan de communicatie over de beschikbaarheid van de klantenservice of storingsdienst richting uw klanten. De externe medewerkers kunnen uiterst professioneel de telefoon opnemen, maar hier heeft uw bedrijf weinig aan als de klanten het telefoonnummer nergens weten te vinden. Uw bedrijf zorgt ervoor dat de klanten weten waar ze terecht kunnen met vragen.