

**Contactcenter Eranova**



## 1. Probleemstelling

Communicatie is voor overheidsinstellingen van zeer groot belang. Burgers, ondernemers, andere instellingen... hebben constant vragen; overheidsinstellingen moeten in staat zijn accurate antwoorden te bieden. Het begrip klantvriendelijkheid wint hierbij aan belang: de communicatie moet verlopen volgens de reële, individuele behoeften van de burger en de ondernemer, de informatie moet snel en met zo weinig mogelijk omwegen gegeven worden en er moet een strikte dossieropvolging voorzien zijn.

Het opzetten en beheren van dergelijke communicatieprocessen vergt specifieke kennis en infrastructuur. Het contactcenter Eranova heeft zich in deze materie gespecialiseerd.

## 2. Dienstenaanbod

### 2.1. Consultancy

Het contactcenter Eranova stelt zijn ruime ervaring in het uitbouwen en operationeel optimaliseren van contactcenters en helpdesks ter beschikking van overheidsinstellingen. Deze consultancy omvat het verstrekken van advies, situatie-analyse, definitie van de CRM-strategie, bepalen van de Return on Investment...

Eranova onderscheidt zich hierin door zijn pragmatische aanpak: we beperken ons tot de essentiële basisstudies, stellen *quick-win*-oplossingen voor en vermijden megaconstructies. Onze voorstellen bieden de klant voldoende keuzevrijheid inzake eigen infrastructuur of integratie met de bestaande Eranova-infrastructuur. Indien nodig doen we aan insourcing van het personeel van de klant in ons contactcenter of detacheren we ons personeel naar het contactcenter van de klant.

### 2.2. Inbound contactcenter

In opdracht van diverse overheidsinstellingen verstrekt Eranova informatie en advies aan burgers en bedrijven.

In een grote mate gaat het hierbij om de ondersteuning van eindgebruikers van elektronische toepassingen in het kader van e-government. Deze kan zowel inhoudelijk, technisch als administratief zijn. Eranova treedt op als eerstelijnsdienstverlener en zal door middel van advies, informatie of consultatie van verschillende bronnen de klant onmiddellijk helpen. Vragen die buiten zijn bevoegdheid vallen, worden doorgegeven aan een andere bevoegde instantie (tweede lijn), maar het contactcenter blijft verantwoordelijk voor de opvolging en de afsluiting van de vraag. De basisgedachte hierbij is de "one-step service". Een oproeper stelt een vraag die zonder verdere tussenstappen of doorverbindingen beantwoord wordt.

### 2.3. Outbound contactcenter

Het contactcenter verricht outbound telefooncampagnes bij specifieke doelgroepen. Hierbij gaat het om preventieve verwittigingsacties, het ondervragen van marktsegmenten, informatie verzamelen voor het aanvullen van databanken...

### 2.4. Overflow

Het contactcenter Eranova kan ingezet worden om oproepen bij (contactcenters van) leden van SmalS-MvM/Egov over te nemen op piekmomenten of buiten de openingsuren.

## **2.5. Customer Relationship Management als uitgangspunt**

Het contactcenter werkt in een CRM-omgeving. We willen de klant een betere dienstverlening bieden door met hem te communiceren naargelang zijn eigen specifieke behoeften. Hiervoor dienen we de klant te kennen, zijn contacthistoriek bij te houden en deze gegevens te integreren, zodat we weten waar eerdere communicaties over gingen en welke zijn noden zijn. Deze informatie moet verzameld worden doorheen verschillende communicatiekanalen en moet ook beschikbaar gemaakt worden voor iedereen die met de klant in contact komt.

Hiervoor doen we een beroep op de krachtige CRM-tool van Siebel Systems. Dit softwareplatform maakt het mogelijk telefoon-, e-mail-, fax- en postverkeer met de computer en databanken te integreren en een spoor na te laten van elke inkomende en uitgaande communicatie. Door processen te gaan automatiseren, kan er op grote schaal individueel contact onderhouden worden of kan er volautomatisch op individuele verzoeken ingegaan worden.

Wij bieden het gebruik van deze omgeving en van de toepassingen die binnen deze omgeving reeds werden ontwikkeld aan onze klanten aan.

## **3. Voordelen**

### **3.1. Bereikbaarheid en beschikbaarheid**

Eranova is bereikbaar via verschillende communicatiekanalen: per telefoon, per e-mail, per fax, via het contactformulier op de portaalsite van de sociale zekerheid en per post.

De diensten van het contactcenter zijn beschikbaar van 7u 's ochtends tot 8u 's avonds. Buiten deze openingsuren kan een oproeper steeds vragen zelf teruggebeld te worden via de "Call-Back"-functie.

### **3.2. Kwaliteitszorg**

Een hoogstaande dienstverlening wordt door het contactcenter hoog in het vaandel gedragen. Om die te meten, worden er diverse instrumenten en criteria gehanteerd. En worden "service levels" overeengekomen met onze opdrachtgevers. Eranova is er trots op deze strenge doelstellingen steeds te halen.

Zo wordt er gemiddeld voor minder dan 10 % van de oproepen doorgeschakeld naar de tweede lijn (overeengekomen service level: maximaal 25 %), is de gemiddelde wachttijd slechts 17 seconden (overeengekomen service level: maximaal 20 seconden) en zit ook het aantal oproepers die inhaken (door bv. lange wachttijd of vergissingen) onder de afgesproken limiet van 5 %.

### **3.3. Return on Investment**

De investering in een samenwerking met het contactcenter Eranova zorgt voor een hogere operationele efficiëntie binnen de instelling van de klant. De eerstelijnsdienstverlening, met vaak repetitieve en eenvoudige vragen, wordt afgehandeld door het contactcenter met minder specialistisch en dus goedkoper personeel. Het bestaande personeel bij de klant kan efficiënter ingezet worden voor zijn kerntaken en voor de afhandeling van de complexe dossiers.

Het contactcenter Eranova is een flexibele partner die voor zijn klanten oplossingen op maat uitwerkt. Hierbij put het uit zijn ervaring met en kennis van de overheidssector en kan het een beroep doen op een zeer moderne infrastructuur en competente medewerkers.