

DE INNOVATIEVE MARKTLEIDER RRS WAS OP ZOEK NAAR EEN KOSTEN BESPARENDE OPLOSSING WAARMEE DE PIEKEN IN HET TELEFOONVERKEER OPGELOST KONDEN WORDEN

DOOR DE INTEGRATIE VAN VIOP CONNECT MET MICROSOFT OUTLOOK WORDEN KOSTEN BESPAARD, KLANTGEGEVENS GECENTRALISEERD OPGESLAGEN EN HET KLANTCONTACT GEOPTIMALISEERD.



KLANTCASE

BRANCHE: DIENSTVERLENING

REGIO: NEDERLAND



Riool Reinigings Service (RRS) Nederland BV is marktleider op het gebied van ontwatering, rioolreiniging en septische diensten in Nederland, en het bedrijf is sinds haar oprichting 40 jaar geleden gestaag gegroeid. Om de hoeveelheid oproepen tijdens pieken te kunnen verwerken, om de flexibiliteit te verhogen, om de reactietijd te verkorten en om klantenservice van topklasse te leveren, is RRS Nederland gebruik gaan maken van de innovatieve zakelijke communicatieoplossingen van Alcatel-Lucent.

UITDAGINGEN

- Wilde zich onderscheiden van de concurrentie door middel van een zeer reactieve en ervaren organisatie
- Omgaan met pieken, zonder overcapaciteit op lokale vestigingen
- Moest klaar zijn voor de onvoorspelbare toekomstige technologische ontwikkelingen
- Wilde lange wachttijden verminderen

OPLOSSINGEN

- Alcatel-Lucent OmniPCXTM Enterprise Communications Server
- Alcatel-Lucent OmniTouchTM 8450 Fax Server
- Alcatel-Lucent OmniVistaTM 4760 Network Management System
- Alcatel-Lucent OmniTouchTM 8622 My Cellular Extension
- Alcatel-Lucent OmniTouchTM 8400 My Instant Communications Suite (ICS)
- Alcatel-Lucent Genesys Compact Edition

RESULTATEN

- Altijd bereikbaar via telefoon op een centraal nummer, ongeacht locatie
- Eenvoudige en flexibele toevoeging van nieuwe functionaliteit, om oproepen tijdens pieken te organiseren, flexibiliteit te verhogen, reactievermogen te vergroten en te zorgen voor uitstekende klantenservice
- Kan meer werk afhandelen met hetzelfde aantal werknemers
- Lagere managementkosten
- Telefoonredundantie geïmplementeerd, zodat vestigingen bereikt kunnen worden tijdens storingen in het nationale netwerk
- Kan nu alle klantverzoeken en gegevens centraal opslaan in één geïntegreerde toepassing

“DE OPLOSSING VAN ALCATEL-LUCENT STAK MET KOP EN SCHOULDERS BOVEN DE REST UIT. IN ELK ASPECT KWAM DUIDELIJK NAAR VOREN DAT HET EEN PROFESSIONELE OPLOSSING WAS. ZO BOOD DE OPLOSSING BIJVOORBEELD EEN HELPDESKFUNCTIONALITEIT VOOR DE TOEKOMST EN DE INTEGRATIE VAN KPN VOIP CONNECT EN MICROSOFTOUTLOOK.”

Michel Schippers, Managing Director, Riool Reinigings Service

DE INNOVATIEVE MARKTLEIDER RRS WAS OP ZOEK NAAR EEN KOSTEN BESPARENDE OPLOSSING WAARMEE DE PIEKEN IN HET TELEFOONVERKEER OPGELOST KON WORDEN.

DE OPLOSSING VAN ALCATEL-LUCENT ZORGT VOOR EXTRA CAPACITEIT EN STELT DE SERVICE MONTEURS IN STAAT OM DE PRODUCTIVITEIT TE VERGROTEN.

DE UITDAGINGEN

RRS is specialist in het ontstoppen, reinigen, inspecteren en lokaliseren van alle soorten riolen, afvalverwerkingsystemen, pijpleidingen, vetafscheiders en septic tanks. In 1991 werd RRS marktleider door als eerste een gratis nationaal telefoonnummer voor verstoppingen en andere afvoerproblemen te lanceren. Gedurende haar bestaan heeft RRS voortdurend geïnvesteerd in de ontwikkeling van haar mensen, apparatuur en technologie en in het hele bedrijf heerst de opvatting, dat alleen het beste goed genoeg is. RRS is er ingeslaagd deze innovatieve instelling vast te houden waardoor de servicelevels van het bedrijf ver boven die van de concurrentie uitsteken.

RRS richt zich op particulieren, verhuurders en sociale woningbouwprogramma's. Dit betekent dat bijna alle oproepen die ze ontvangen van bewoners zijn, die zo snel mogelijk geholpen willen worden. RRS heeft als doel om de gesprekken snel en efficiënt af te handelen zodat er zo snel mogelijk een monteur ter plaatse kan zijn.

Managing Director Michel Schippers vertelt: “we garanderen dat we zo toegankelijk mogelijk zijn voor onze klanten, omdat we 24 uur per dag, 7 dagen per week per telefoon bereikbaar zijn. Daarnaast beschikken wij over een nationaal netwerk met vestigingen en werknemers die weten wat ze doen en die onze klanten persoonlijk advies kunnen geven. Een dergelijke persoonlijke aanpak is niet mogelijk zonder een efficiënte helpdesk. Daarom hebben we een aantal technologiebedrijven benaderd en hen gevraagd een offerte te maken voor een zakelijke communicatieoplossing met helpdeskfunctionaliteit voor de toekomst.”

DE OPLOSSING

Alcatel-Lucent Enterprise en haar partner, KPN, kwamen tijdens de tender naar boven als leverancier met de beste offerte. Een offerte waarin naast het Wide Area Network (WAN) van KPN ook de afspraak was opgenomen waarin stond dat alle telefoongesprekken, nu en in de toekomst, gegarandeerd verwerkt konden worden. RRS was ook erg gecharmeerd van de voordelen van de naadloze integratie tussen het Alcatel-Lucent-netwerk en KPN's VoIP Connect-dienst, waarmee de helpdesk van de organisatie automatisch de pieken in het aantal oproepen kan verwerken.

Dhr. Schippers legt uit: "Door de zakelijke communicatieoplossing van Alcatel-Lucent worden de wachttijden voor klanten geminimaliseerd door de verspreiding van inkomende oproepen binnen de organisatie te regelen. Wanneer klanten langer dan 20 seconden in de wacht staan worden zij automatisch doorgeschakeld naar ons centrale kantoor in Duiven, waar voldoende werknemers zijn om de klant tijdens drukte te woord te staan."

Deze voordelen zijn absoluut essentieel, zoals Dhr. Schippers uitlegt: "Onze klanten waarderen onze snelle reactie enorm. Omdat de meeste verstoppingen optreden tijdens zware regenval, staat onze telefoon vaak roodgloeiend bij slecht weer. Dit betekende voorheen dat we veel extra mensen moesten aannemen om tijdens de onverwachte pieken over voldoende capaciteit te kunnen beschikken. Dat is dankzij de oplossing van Alcatel-Lucent niet langer nodig."

Een flexibele oplossing voor de toekomst

Volgens Dhr. Schippers heeft RRS nu ook een veel betere ROI dan bij andere opties die ze overwogen hebben. "De oplossing van Alcatel-Lucent stak met kop en schouders boven de rest uit. In elk aspect kwam duidelijk naar voren dat het een professionele oplossing was. Zo bood de oplossing bijvoorbeeld een helpdeskfunctionaliteit voor de toekomst en de integratie van KPN VoIP Connect en Microsoft Outlook."

Contact centermedewerkers kunnen nu bijvoorbeeld een afspraak inplannen met klanten in het geïntegreerde Microsoft Outlook-systeem en kunnen het schema, als het klaar is, doorsturen naar de PDA van de monteur. De monteurs kunnen op hun beurt de afspraken via hun PDA bekijken en doorgeven wanneer de werkzaamheden voltooid zijn.

Dhr. Schippers vertelt: "Omdat we per dag ongeveer 1200 klussen hebben, is het een groot voordeel dat het merendeel van het werk geautomatiseerd is. Zo worden veel potentiële menselijke fouten voorkomen."

Nog een belangrijke factor voor de keuze van Alcatel-Lucent en een voorbeeld van hoe de nieuwe oplossing direct betere service biedt aan klanten, is de manier waarop de mobiele telefoons van de monteurs beheerd worden via deze telefoonoplossing. Monteurs moeten vaak direct met een klant bellen, om ze te laten weten dat ze onderweg zijn, bijvoorbeeld, maar kunnen niet altijd opnemen als de klant hen terug belt. Met de oplossing van Alcatel-Lucent worden de mobiele telefoons van alle monteurs gekoppeld aan het centrale communicatiesysteem zodat RRS kan zien welke klant naar welke monteur gebeld heeft. Wanneer de monteur dan de telefoon niet kan beantwoorden kan de centrale de nodige actie ondernemen om te zorgen dat de oproep van de klant toch beantwoord kan worden.

Dhr. Schippers is enthousiast over de voordelen die zijn bedrijf behaalt met de integratie van de oplossing van Alcatel-Lucent met andere systemen. Dit biedt niet alleen betere manieren om gesprekken naar de juiste plek in de organisatie te routeren, maar ook tastbare kostenbesparingen. "Het feit dat we direct gratis tussen vestigingen kunnen bellen is een geweldige kostenbesparing."

RRS IN HET KORT

RRS Nederland BV

Branche: Dienstverlening

Aantal werknemers: 425 (2010)

Aantal gebruikers: 310

Aantal vestigingen: 310

URL: www.rrs.nl



BUSINESS PARTNER

KPN is de toonaangevende leverancier van Telecommunicatie- en IT-diensten in Nederland en biedt consumenten vaste en mobiele telefonie, internet en televisie. Voor zakelijke klanten verzorgt KPN complete Telecommunicatie- en IT-oplossingen. KPN Corporate Market (voorheen Getronics) biedt wereldwijd ICT-diensten aan en is marktleider in de Benelux op het gebied van infrastructuur- en netwerkgerelateerde IT-oplossingen.

“WIJ VONDEN DEZE TOEGANKELIJKHEID VOOR ONZE KLANTEN EEN DERGELIJKE DOORSLAGGEVENSDE FACTOR DAT WE ONS NIET EENS MEER AFVROEGEN HOE LANG HET ZOU DUREN VOOR HET SYSTEEM ZICHZELF TERUG ZOU BETALEN. WE KRIJGEN NU VEEL MEER VOOR ONS GELD DAN WE OOI VAN EEN ANDERE LEVERANCIER HADDEN KUNNEN KRIJGEN.”

Michel Schippers, Managing Director, Riool Reinigings Service

Een geïntegreerde, gebruiksvriendelijke toepassing

De nieuwe zakelijke communicatieoplossing van Alcatel-Lucent is erg gebruikersvriendelijk. “Zo wordt er in iedere dochteronderneming gebruik gemaakt van dezelfde Alcatel-Lucent telefoons, waardoor iedereen overal kan werken.” bevestigt Dhr. Schippers. “Dit biedt onze werknemers ook meer afwisseling en flexibiliteit in hun werk. Als het rustig is, kunnen ze administratieve taken uitvoeren, zoals boekhouding, offertes opstellen of een planning maken voor de 200 monteurs die iedere dag op pad zijn.”

En daarnaast kan RRS dankzij de nieuwe oplossing van Alcatel-Lucent al haar klantenaanvragen en gegevens centraal opslaan in één geïntegreerde oplossing. Dhr. Schippers legt uit: “De oplossing van Alcatel-Lucent is een vervanging van een groot aantal afzonderlijke toepassingen die we vroeger apart gebruikten. Hij ondersteunt ook Unified Messaging, wat betekent dat opgenomen telefoongesprekken, e-mailberichten en verzoeken via internet of fax allemaal in één centrale mailbox verzameld worden. Dit is echt heel efficiënt, omdat we veel tijd besparen met het beheren en archiveren van gegevens die we nodig hebben om werkzaamheden te traceren en factureren.”

Volgens Dhr. Schippers heeft zijn bedrijf alle voordelen behaald die er uit dit nieuwe systeem te halen zijn. “Als ik het kort mag samenvatten: het is gewoon briljant. We zijn nu 24 uur per dag, 7 dagen per week goed bereikbaar via telefoon, gedeeltelijk door de extra capaciteit die in de oplossing is ingebouwd, zodat we geen extra (over) capaciteit meer nodig hebben om pieken op te vangen. Er is ook een redundantie in het systeem, zodat de vestigingen

onafhankelijk kunnen blijven doorwerken als er externe storingen optreden. Wij vonden deze toegankelijkheid voor onze klanten een dergelijke doorslaggevende factor dat we ons niet eens meer afvroegen hoe lang het zou duren voor het systeem zichzelf terug zou betalen. We krijgen nu veel meer voor ons geld dan we ooit van een andere leverancier hadden kunnen krijgen.”

VOLGENDE STAPPEN

Dhr. Schippers kijkt ook vol enthousiasme naar de toekomst. “Alcatel-Lucent werkt de oplossing voortdurend bij, zodat wij steeds meer mogelijkheden krijgen.”

RRS is nu van plan om een van de eersten in Nederland te worden die gebruik gaat maken van het nieuwe high definition videosamenwerkingsysteem van Alcatel-Lucent Enterprise. Hiermee kunnen collega's op verschillende locaties via live videobeelden met elkaar vergaderen.

“De persoonlijke aanpak staat aan de basis van alles wat we doen, dus als het managementteam een vergadering heeft, dan vinden we het prettig elkaar in de ogen te kunnen kijken. Met deze oplossing besparen we veel reistijd. Het is een goed voorbeeld van de innovaties die Alcatel-Lucent aan haar bestaande oplossingen toevoegt.”

www.alcatel-lucent.com/enterprise

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, and the Alcatel-Lucent Enterprise logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. All rights reserved.
3263DUTCH v1 12/11 EMEA