

Directeur Customer Operations Herman Zondag over communicatie via klantportalen :

“AFAS zet in op selfservice!”

AFAS ERP Software groeit voorspoedig. Het Leusdense software bedrijf is in 2006 uit de startblokken geschoten, volop profiterend van de aantrekkelijke economie. Meer projecten bij een groeiend aantal klanten betekent ook méér druk op de klantenservice. De telefoon staat roodgloeiend en e-mails stromen binnen. Een ontwikkeling die volgens customer service directeur Herman Zondag de langste tijd heeft gehad: ‘zelfservice zal het aantal contacten via de directe kanalen flink doen reduceren’.

In een niet al te grijs verleden stond AFAS niet alleen bekend om goede software producten, maar ook om de matige bereikbaarheid van de klantenservice. Wachttijden waren lang en soms lukte het niet eens om via de telefoon met AFAS in contact te komen. Deze situatie was een doorn in het oog van Herman Zondag, de directeur Customer Operations. Zondag besloot de dienstverlening van de klantenservice te verbeteren, hetgeen resulteerde in een sterk toegenomen bereikbaarheid. Ter bekroning van dit proces werd in 2004 de ITO certificering gerealiseerd.

Een neveneffect van de verbeterde bereikbaarheid was een substantiële groei van het aantal klantcontacten via de telefoon en via e-mail. Zondag: “Op zich is het logisch dat het aantal klantcontacten sterk is toegenomen. Onze klanten merken dat we beter bereikbaar zijn en maken daarvan gebruik. Bovendien groeit onze klantenbase; dus hebben we méér afnemers om mee te communiceren.”

Zelfbediening via web

Maar communiceren is volgens Zondag geen doel op zich, zéker niet wat de klanten betreft: “Natuurlijk oogsten we waardering door beter bereikbaar te zijn, maar daar gaat het

klanten natuurlijk niet in de eerste plaats om. Men wil vooral antwoord op een vraag of dat we ingaan op een verzoek. Zelf denken wij deze processen sterk te kunnen faciliteren door onze klanten doelbewust te wijzen op de mogelijkheden van selfservice via onze website.”



De AFAS Klantportal

Klantportals

Hiertoe heeft AFAS voor alle afnemers individuele klantportals ingericht. Klanten surfen er via internet direct naar toe en komen direct terecht in een eigen beschermde webomgeving; het klantdossier. In de eigen portal kunnen klanten vragen stellen en antwoorden vinden, de voortgang van projecten volgen, tussentijdse reacties plaatsen

en cases weer 'terugzetten' als de oplossing niet afdoende wordt geacht. Zondag: "Alle relevante informatie die betrekking heeft op de zakelijke relatie tussen onze klanten en AFAS is in de portal terug te vinden."

Kanaalsturing

In de korte tijd dat de klantportals beschikbaar zijn, is het gebruik gestegen van 10 naar 25% van de klantenbase. En de groei zet onverminderd door; daartoe flink gestimuleerd door de AFAS medewerkers. Zondag: 'We wijzen onze klanten consequent op de voordelen van de portals, bijvoorbeeld via een speciaal daarvoor ontwikkelde brochure. Ook in onze telefoon-gesprekken refereren de Support medewerkers continue aan de mogelijkheden van de portals.

Tenslotte stimuleren we het gebruik van de portal door de selfservice transacties voorrang te geven in de afhandeling en door communicatie via e-mail te ontmoedigen. We doen dus bewust aan kanaalsturing en willen liever niet meer dat klanten ons nog e-mailen. Dat levert ons te veel problemen op in de afhandeling. Niet alleen lastig voor ons, maar ook voor de klanten!"



Herman Zondag, directeur Customer Operations

Investeren

De introductie van de selfservice portalen is nog niet zozeer ingegeven door een wens om kosten te besparen. Zondag: "Het gaat ons er vooral om dat we onze klanten beter kunnen helpen, niet dat we goedkoper werken. We investeren dan ook flink in onze selfservice. Een viertal ervaren support medewerkers is helemaal vrijgemaakt voor het op poten zetten van selfservice en dus onttrokken aan onze dagelijkse operatie.

Men analyseert álle klantvragen en verwerkt deze in een heldere FAQ structuur. Dit is een omvangrijke klus, want we hebben al duizenden vragen geïnventariseerd. Bovendien is het een nogal complexe aangelegenheid. We willen immers voorkomen dat een klant een vraag stelt en dat er vervolgens vier soortgelijke antwoorden worden gepresenteerd."

ITO

AFAS streeft er naar dat voor 1 juli 2006 álle klanten gebruik maken van de klantportals. Een e-mail sturen is dan in principe ook niet meer mogelijk. Het telefoonkanaal blijft wel 'open'. Zondag: "Hier moeten de klanten accepteren dat de wachttijd soms wat langer kan zijn, maar we blijven natuurlijk streven naar hoogwaardige dienstverlening via de telefoon. Een ITO hercertificering is dan ook het streven voor 2006!"

AFAS ERP Software is ITO gecertificeerd

Herman Zondag
Telefoon: 033-4341800
h.zondag@afas.nl
www.afas.nl

