

STEAM HELPT SOLEO GROEI-AMBITIES WAAR TE MAKEN

In kantoorcomplex De Leeuwenbrug in Deventer, strategisch gelegen naast het treinstation en op loopafstand van het historische stadshart, is Soleo Contact Centers gevestigd. Hier kunnen bedrijven terecht voor het uitbesteden van hun klantcontact, maar ook voor uitvoering van loyaliteitsprogramma's, sales & marketingcampagnes en debiteurenbeheer. Het is alweer de derde locatie voor het in 2008 opgerichte bedrijf, dat de afgelopen jaren door hard te werken een indrukwekkende groei realiseerde. Client director Patricia Schra noemt het een teamprestatie en ziet de technische ondersteuning van klantcontactplatform Steam als essentieel onderdeel daarvan.

De goedlachse Schra is duidelijk tevreden over Steam, het klantcontactplatform van Codelogic dat sinds 2010 niet meer weg te denken is bij Soleo. Het is namelijk toepasbaar op opdrachtgevers van verschillende grootte, wat ideaal is voor de Deventenaren. "We bieden onze kleine klanten met een handvol telefoontjes per dag de optie om hun klantcontact onder te brengen in een team dat meerdere bedrijven onder zijn hoede heeft. Dat betekent echter wel dat onze medewerkers meteen moeten weten voor wie ze in actie komen. Steam maakt het mogelijk dat meteen de juiste bedrijfsspecifieke informatie op het scherm verschijnt zodra de telefoon overgaat. Vaak vallen daar ook veelgestelde vragen onder, zodat de medewerker het klantverzoek zo goed en zo snel mogelijk kan afhandelen."

Koppeling

Naast de inzet van Steam als volwaardig klantcontactplatform, is het ook te koppelen aan andere systemen. "Alle contactlijnen komen dan binnen in Steam, waaraan je vervolgens je eigen klantgegevens kunt toevoegen. Zo kun je complete telefoongesprekken opslaan, gelinkt aan klantprofielen. Dit vergemakkelijkt de afhandeling van het klantcontact omdat medewerkers snel alle gewenste informatie voor zich hebben."

Een grote vis die Soleo onlangs heeft binnengehaald is Van Dijk Educatie, bij veel gezinnen bekend van de schoolboeken. "Dat is een prettige en veelzijdige opdrachtgever om mee samen te werken", karakteriseert Schra het bedrijf. Van Dijk is vanaf de aanloop naar de zomervakantie tot de eerste weken van het nieuwe schooljaar razend druk met het inleveren en verspreiden van schoolboeken. "In die periode zijn er verschillende momenten naar aanleiding waarvan mensen contact opnemen met Van Dijk. En steeds stellen ze een ander soort vragen. Vlak voor of soms zelfs na het inlevermoment blijkt bijvoorbeeld dat leerlingen een boek zijn kwijtgeraakt. En als in de week voor de schoolstart de nieuwe boeken mogen worden opgehaald, komen sommige leerlingen er achter dat ze per ongeluk een verkeerd exemplaar hebben besteld of dat ze te laat zijn."

Piekmomenten

De techniek van Steam zorgt er bij Soleo voor dat de dienstverlening ook op piekmomenten nooit onder druk komt te staan. Enthousiast legt Schra uit: "Opdrachtgevers kunnen hun klanten bijvoorbeeld een mailtje laten sturen via hun eigen mailprogramma of het contactformulier op de website. In Steam hebben we de velden van dat formulier nagebouwd, zodat de inhoud automatisch in de corresponderende 'vakjes' beland. Zo kunnen we klantverzoeken sorteren op onderwerp, zoals factuurvragen of het wijzigen van gegevens. Om de klant zo snel en zo volledig mogelijk te kunnen helpen, kunnen we dit vervolgens routeren naar de meest geschikte medewerker, bijvoorbeeld iemand die een kei is in het uitpluizen van vragen over facturatie."

De oplettende lezer heeft al door dat bedrijven Steam zelf kunnen beheren. Schra ziet dat als een duidelijk voordeel: "We kunnen het systeem naar eigen wens inrichten, dat is zo fijn! Het werkt intuïtief, zodat er je ook zonder IT-kennis vlot mee aan de slag kunt. En daarnaast is Steam flexibel, want de individuele systemen van onze opdrachtgevers sluiten er moeiteloos op aan." Tegelijkertijd blijft Codelogic altijd beschikbaar voor vragen of tips. "Als je iets mist, kun je het aangeven en doen ze er alles aan om het op te lossen. Zodra ze merken dat anderen tegen hetzelfde probleem aanlopen, bouwen ze het systeem zelfs voor je om, zonder extra kosten. Die voortdurende



Als je iets mist, kun je het aangeven en doen ze er alles aan om het op te lossen

Gelukkig maakt Steam het mogelijk dat wij de klant zo goed mogelijk helpen voordat die laatste stap moet worden gezet. Aan de telefoon krijgen mensen de kans om hun financiële situatie uit te leggen of geven ze aan dat een factuur nooit is aangekomen omdat een adreswijziging niet is doorgegeven. Door die persoonlijke aandacht aan dit proces toe te voegen, kun je begrip kweken en ervoor zorgen dat incassokwesties minder snel uit de hand lopen."

Die menselijke maat is ook aanwezig binnen de bedrijfscultuur van Soleo. Iedere medewerker heeft unieke eigenschappen en vaardigheden, die het bedrijf zo gericht mogelijk probeert in te zetten. Daarnaast biedt Steam de mogelijkheid om vanuit huis te werken. Dat gebeurt zelfs structureel. "Van maandag tot en met zaterdag zijn er overdag en 's avonds altijd mensen bij ons op kantoor, maar 's nachts en op zondagen werken mensen thuis. Daarvoor zijn alleen een goed werkende computer en een internetverbinding nodig."

Voor de toekomst voorziet Schra een flinke groei, gesteund door een investering van een half miljoen euro. De Deventenaren zijn trots op het succes, maar blijven er tegelijkertijd nuchter onder. "Bij Soleo staan we met beide benen op de grond en zijn we bereid om knetterhard te werken. Die lijn hebben we gelukkig altijd vast weten te houden. We zijn een partij waar onze klanten snel mee kunnen schakelen, en daar levert Steam een belangrijke bijdrage aan", besluit Schra.

doorontwikkeling van het product zorgt ervoor dat je als bedrijf altijd Steam-klant kunt blijven, ook als jouw wensen of die van de markt veranderen."

Delicate kwesties

Een bijzondere tak van klantcontact is het debiteurenbeheer. "Vaak gaat het om delicate kwesties, want niemand krijgt graag een aanmaning, laat staan dat iemand blij wordt van een deurwaarder op de stoep.

Steam
Contactcenter software totaaloplossing