

Hydron verhoogt klanttevredenheid door optimalisatie bedrijfsprocessen



Hydron is een innovatief Nederlands waterleidingbedrijf dat drinkwater levert aan gemeenten in Nederland. De kernactiviteiten zijn de productie, zuivering en levering van vers, zuiver drinkwater aan ruim 1,5 miljoen Nederlanders en duizenden bedrijven.



Efficiency

Een Hydron-klant kan om diverse redenen contact opnemen met een helpdeskmedewerker, bijvoorbeeld voor een adreswijziging, voor het veranderen van een rekeningnummer of voor het oplossen van een geschil over een rekening. Het aantal gesprekken met klanten is de afgelopen jaar flink toegenomen, met een groeiende achterstand tot gevolg.

Om deze ontwikkeling het hoofd te bieden, is Hydron aan de slag gegaan met het verbeteren en standaardiseren van de bedrijfsprocessen. Omdat Hydron haar afnemers alleen het verbruikte water in rekening brengt — en de kosten voor de klantenservice zelf draagt — kon dit naast een sterk verbeterde dienstverlening tevens een forse kostenbesparing opleveren.

Het voornaamste verbeterpunt was hierbij het gecompliceerde informatiesysteem dat bij de helpdeskmedewerkers in gebruik was. Een medewerker moest meerdere applicaties raadplegen om klantgegevens op te zoeken, een berekening uit te voeren of klantgegevens te wijzigen. De meer ingewikkelde taken konden slechts door specialisten worden uitgevoerd. Hoe meer tijd de medewerkers kwijt waren met het gebruik van deze programma's, hoe minder tijd er besteed kon worden aan het daadwerkelijk helpen van de klant.

Om deze problemen aan te kunnen pakken moest Hydron om te beginnen meer controle krijgen over de workflow en deze inzichtelijk en meetbaar maken. Hiervoor moesten de diverse processen geanalyseerd en vervolgens vereenvoudigd worden.

Er was behoefte aan een geavanceerd maar tegelijkertijd gebruikersvriendelijke oplossing die de medewerkers efficiënt door de processen loodst met zo min mogelijk kans op fouten.

Processen identificeren en een klantgericht portaal bouwen

Bij de analyse van de helpdeskprocessen bij Hydron werden in totaal 70 processen geïdentificeerd die de medewerkers meer dan 10 keer per dag uitvoerden. Een aantal processen was eenvoudig maar een aantal was ook ingewikkeld en langdurig. Vervolgens werd Seagull Software gevraagd een oplossing te creëren waarin al deze processen samengebracht moesten worden.

Helpdeskmedewerkers bij Hydron waren altijd veel tijd kwijt met het gebruik van verschillende klantinformatiesystemen en andere programma's. Met behulp van LegaSuite heeft Seagull Software hier een workflow-gedreven klantenportaal gebouwd, naadloos en real-time geïntegreerd met de programma's die voorheen werden gebruikt, onder meer voor de afdeling debiteuren. Achter de schermen werd met behulp van LegaSuite ook een koppeling met andere applicaties tot stand gebracht voor het meer efficiënt maken van arbeidsintensieve, handmatige processen.

“De toegevoegde waarde zit er in dat klant en helpdeskmedewerker tot elkaar worden gebracht”.

— Leo Hendriks
Manager Klant & Markt
Hydron



Hydron verhoogt klanttevredenheid door optimalisatie bedrijfsprocessen



Meer tijd voor de klant

Belangrijk in de projectaanpak was dat de nieuwe en verbeterde oplossing kon worden geïmplementeerd zonder de dagelijkse bedrijfsvoering te verstoren of te onderbreken. Op het moment dat een onderdeel klaar was, kon dit naadloos worden ingevoegd in de bestaande workflow van de helpdeskmedewerkers.

Vragen die klanten typisch telefonisch stellen staan centraal in het ontwikkelde portaal. Op deze manier heeft de klant controle over het ondersteuningsproces, wat veel efficiënter is dan andersom.

“De toegevoegde waarde zit er in dat klant en helpdeskmedewerker tot elkaar worden gebracht,” aldus Leo Hendriks, Manager Klant & Markt van Hydron.

Sinds de ingebruikname van het portaal is de gemiddelde tijd voor het helpen van een klant met 40% afgenomen. Bij sommige complexe processen is de tijd zelfs teruggebracht van 2 uur tot 5 minuten.

De nieuwe applicatie is veel gemakkelijker te leren en te gebruiken. De tijd die het vroeger kostte om nieuwe medewerkers te trainen is enorm teruggebracht. Met als gevolg dat meer werk kan worden uitgevoerd met minder mensen.

“Nu onze medewerkers hebben ontdekt dat ze met de oplossing die Seagull Software voor ons heeft ontwikkeld de klant beter kunnen helpen, doen ze hun werk veel beter en zijn ze trots op wat ze voor de klant kunnen betekenen”, aldus Hendriks.

Andere waterleidingbedrijven hebben Hydron gevraagd hun kennis over het verbeteren van de processen te delen. Medewerkers van Hydron en Seagull Software hebben samen aan andere waterleidingbedrijven gepresenteerd hoe de interne processen zijn te stroomlijnen om weer controle te krijgen over interne workflow. De resultaten zoals die bereikt zijn bij Hydron zijn zonder meer verfrissend — zowel voor Hydron als voor haar klanten.



Rocket Seagull

3340 Peachtree Road, N.E.

Suite 800

Atlanta, GA 30326

UNITED STATES

Tel: +1 404 760 1560

Fax: +1 404 760 0061

E-mail: info@seagullsoftware.com

Web: rocketsoftware.com/seagull