

# Klantcase Pricewise

## Consument profiteert optimaal van bereikbaarheid en service prijsvergelijker

### De klant

Pricewise biedt de consument de meest complete, onafhankelijke vergelijkingssite voor energie, verzekeringen en telecom. De missie van Pricewise is dat consumenten snel en eenvoudig hun energie-rekening en verzekeringen kunnen vergelijken. En zo te profiteren van het beste product voor de beste prijs. Pricewise begon als een innovatieve startup in 2006 en groeide snel uit tot een autoriteit en internationale organisatie. Naast Nederland doet Pricewise ook voor België de klantenservice vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam. Het internationale nummer wordt doorgerouteerd naar Amsterdam. Een aantal adviseurs zit specifiek op inkomend verkeer uit België.

### De vraag

Pricewise wilde een flexibele klantcontactoplossing voor haar contactcenter. Eentje die ook te gebruiken is voor de buitenlandse activiteiten. Pricewise doet meerdere veilingen per jaar voor de Consumentenbond, dus moeten de adviseurs regelmatig pieken bij nieuwe campagnes. Aanvankelijk gingen bij ieder inkomend gesprek de telefoons van alle werkplekken af en ontstonden er soms lange wachttijden. Pricewise wilde ook inzicht hebben op het inkomende klantverkeer en de afhandeling daarvan. Zowel real-time als historisch. Om zo de kwaliteit van de service en de bereikbaarheid te verbeteren.

Een verouderde telefonieomgeving in combinatie met de groei van Pricewise en klantenbestand, maakte een nieuwe koers noodzakelijk om de bereikbaarheid te verbeteren. Pricewise heeft regelmatig te maken met piekmomenten en wil zelf kunnen opschalen bij de behoefte die er ontstaat om zo wachtrijen te voorkomen. Het inzichtelijk kunnen maken van de bereikbaarheid, de schaalbaarheid en flexibiliteit van het platform en een volledige modulaire Cloud-oplossing dat niet op de eigen servers draait, was voor Pricewise de reden om de **storm** Cloud Contact Center-oplossing van KPN en Content Guru te gaan gebruiken. Juan de Haro Orozco, Manager Customer Service van Pricewise, vertelt over zijn ervaringen met **storm** en de samenwerking met KPN en haar partner Content Guru.

### De oplossing

Pricewise was op zoek naar een contactcenter-oplossing vanuit de Cloud, die vanaf elke werkplek toegankelijk is voor haar medewerkers. **storm** Cloud Contact Center zorgt voor een efficiëntere routing van de inkomende telefoongesprekken en biedt ook real-time en historische managementinformatie. Het platform zorgt ervoor dat Pricewise optimaal bereikbaar is en er meer gesprekken met minder mensen kunnen worden afgehandeld. Dit komt het klantcontact en de tevredenheid ten goede.

### Het resultaat

Pricewise heeft met **storm** Cloud Contact Center één integrale klantoplossing voor Nederland en België. Het aantal licenties en klantenservicemedewerkers kan worden aangevuld bij eventuele grootschalige marketingactiviteiten, zoals Pricewise die regelmatig heeft. Door de rapportagemogelijkheden die **storm** biedt, heeft Pricewise altijd overzicht op alle aspecten van het (telefonisch) klantcontact. Pricewise heeft dankzij **storm** 25% reductie op kosten gerealiseerd en in 2016 meer dan 140.000 gesprekken afgehandeld (in 2015 waren dat er 95.000).

### Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

'Wat we voorheen gebruikten was geen callcenter-platform, maar een simpel systeem. Niet eens een fatsoenlijke ACD. Als er bijvoorbeeld een klant belde, gingen alle telefoons op de afdeling tegelijkertijd af. In die periode groeiden we snel, kregen meer klanten en dus ook meer inkomend klantcontact. We hadden dan ook hard een nieuw passend systeem nodig.'

## Waarom hebben jullie gekozen voor storm Cloud Contact Center ?

'We hebben diverse externe partijen - en wat er allemaal beschikbaar is - bekeken. KPN kwam samen met haar partner Content Guru als beste uit de bus. Met name vanwege de prijs/kwaliteit-verhouding, de vele rapportagemogelijkheden (zeer bruikbaar) en de schaalbaarheid (aantal adviseurs eenvoudig zelf kunnen opschalen wanneer nodig). Belangrijke toevoeging, het platform draait volledig in de Cloud. Het is voor ons niet wenselijk om de eigen server te gebruiken, zowel vanwege ruimtegebrek als security-redenen.'

**'Met storm is het aantal gesprekken dat we kunnen aannemen en afhandelen met meer dan 40% toegenomen. Wij handelen nu veel meer contacten met minder mensen af.'**

### Wat zijn de grootste voordelen?

'Er zijn vast heel veel systemen die van alles kunnen, maar ik wil alleen dat hebben wat ik nodig heb, en niet hoeven betalen voor overbodige diensten. **storm** is modulair (dus gebruik en betaal ik alleen voor de onderdelen die nodig zijn) en zeer flexibel (wij kunnen zelf het aantal adviseurs opschalen). Het platform is eenvoudig zelf te beheren, we hebben zelf de regie. De basics kun je zelf doen zonder iemand in dienst te nemen. Het is erg gebruiksvriendelijk. En als ik vragen heb, worden die altijd snel en adequaat opgepakt door KPN en Content Guru.'

### Waar gebruik je het storm-platform voornamelijk voor?

'Primair voor inbound. Bij inbound worden 95% van de gesprekken binnen 15 seconden opgenomen en afgehandeld. We missen nu slechts minder dan 5% van onze calls. Dat was met de oude oplossing vele malen hoger. Onze bereikbaarheid is nu goed. Outbound is nog beperkt en doen we vooral met de hand, vanwege een lage volume en resources op de afdeling. Social Media gaan we wellicht in de toekomst inzetten, maar de voorkant is voor ons belangrijker (telefonie).'

'Door de vele overzichtelijke rapportagemogelijkheden kunnen we tevens ons MT goed informeren. De lay-out van de rapportages zorgt er ook voor dat iedereen direct kan zien wat er speelt. Als er nu iets fout gaat, kan dat direct worden opgepakt. Doordat we nu al het klantcontact inzichtelijk hebben, ziet ons MT dat we goed werk leveren. Doordat Pricewise optimaal bereikbaar is, merken we dat de bestaande tevredenheid van onze klanten alleen maar toeneemt. En wie wil geen tevreden klanten?'

### Wat zijn de plannen met het contactcenter?

'We willen op korte termijn via **storm** gesprekken gaan opnemen en gebruiken voor trainingsdoeleinden. Nog belangrijker, onze klantdata (CRM-systeem) integreren, zodat klanten direct herkend worden door de adviseur.'

### Kun je al wat resultaten noemen?

'We hebben minder herhaalverkeer omdat mensen niet nog een keer hoeven te bellen, maar direct iemand aan de lijn krijgen. In 2015 hebben we 95.000 gesprekken afgehandeld. In 2016 meer dan 140.000 gesprekken! Wij kunnen nu veel meer contacten afhandelen met minder mensen.'

'Ik heb nu altijd zicht op het aantal ingelogde medewerkers. Het aantal contacten dat per medewerker wordt afgehandeld, is aanzienlijk verhoogd. Dankzij een juiste routing naar de best beschikbare 'call agent'. Met **storm** hebben we eindelijk zicht op al ons klantcontact.'

---

### Meer informatie

Content Guru levert klantcontact-oplossingen via het **storm**-platform. Met **storm** Cloud Contact Center is uw organisatie op elk gewenst moment van de dag, via welk apparaat dan ook optimaal bereikbaar. Met **storm** is klantcommunicatie over alle kanalen (telefoon, sms, chat, social media, etc) heen te integreren met bestaande applicaties die in organisaties worden gebruikt (Workforcemanagement, CRM, financiële applicaties, etc). Ook werkt storm uitstekend samen met bestaande telefonieomgevingen. **storm** wordt geleverd vanuit de cloud. Het enige wat nodig is, is een internetverbinding en device. Kijk voor meer informatie op [www.stormklantcontact.com](http://www.stormklantcontact.com).

---