

Klantcase Fleurop

Verbeteren van de bereikbaarheid en besparingen gaan hand in hand

De klant

Fleurop Interflora Nederland is al ruim 90 jaar (sinds 1921) gespecialiseerd in het verzenden van bloemen, nationaal en internationaal. In Nederland zijn zo'n 1.100 bloemisten aangesloten bij Fleurop. Wereldwijd zijn dat er 40.000 verdeeld over ruim 140 landen. Ondanks dat vrijwel alle bestellingen online gedaan worden, is een optimale telefonische bereikbaarheid zeer belangrijk. Zeker bij piekmoment zoals bijvoorbeeld op Moederdag. Fleurop moet op dit soort dagen makkelijk het aantal klantenservice medewerkers kunnen opschalen.

De vraag

Optimale bereikbaarheid is zeer belangrijk voor Fleurop. Zeker bij piekmomenten. Zonder degelijke inzichten en rapportages is het lastig dit te verbeteren. Daardoor was er bij Fleurop behoefte aan inzicht om een professionaliseringslag te maken in haar dienstverlening. En hierdoor haar service richting klanten en bloemisten te verbeteren.

Ondanks de verschuiving naar online is voor Fleurop een optimale telefonische bereikbaarheid belangrijk in de communicatie met haar klanten en bloemisten. Bij bestellingen via internet worden er regelmatig wijzigingen en vragen gesteld via de telefoon. Bestellingen zijn altijd voor iemand anders bestemd dus wil men het goed geregeld hebben. Fleurop heeft daarnaast te maken met piekmomenten en wil kunnen op- en afschalen tussen de behoefte die er ontstaat om zo wachtrijen te voorkomen. Normaal zijn er 6 tot 8 klantenservice medewerkers actief, tijdens piekmomenten 15. Het is tevens van belang om te kunnen meten en rapporteren.

De **storm** Cloud Contact Center oplossing van KPN voorziet in deze behoeften. Leon Siepman, ICT-manager van Fleurop, vertelt over zijn ervaringen met deze oplossing en de samenwerking met KPN en haar partner Content Guru.

De oplossing

Fleurop werkte al een aantal jaar met een vrij eenvoudige telefooncentrale. Gezien de huidige ontwikkelingen van online versus telefoon wilde Fleurop een contactcenter, kantoortelefonie en een receptioniste module vanuit de cloud, ter vervanging van hun huidige on-premises oplossing. Deze oplossing moet zorgdragen voor een efficiëntere routing van de telefoongesprekken wat realtime en historische managementinformatie biedt. Het is ook mogelijk om bloemisten die bellen direct te herkennen op basis van nummer door de koppeling met hun database.

Het resultaat

storm is volledig operationeel en werkt naar volle tevredenheid. De grootste voordelen zijn het zorgdragen voor efficiëntere routing van de telefoongesprekken en de bereikbaarheid van de klantenservice medewerkers. Vanaf welke werkplek dan ook: op kantoor, onderweg en thuis. Fleurop werkt met piekmomenten om zo te op- en afschalen tussen de behoefte die er ontstaat. Door slim te routeren kunnen ze én mensen helpen én capaciteit goed toepassen.

Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

'Het grootste probleem zat in het ontbreken van informatie, en daarmee inzicht, en in het lastig kunnen inschatten van piekmomenten. Het oude systeem werkte prima, maar bood ons niet de kennis die we nu wel hebben. Doordat we nu gebruik maken van een cloud-oplossing, kunnen we onze klantenservice medewerkers op welke locatie dan ook, thuis of op kantoor, bij- of inschakelen indien dat nodig is. Denk bijvoorbeeld aan moeders die net hun kinderen naar school hebben gebracht. Hiermee zijn we goed bereikbaar wat de service naar onze klanten ten goede komt.'

Waarom hebben jullie gekozen voor het storm Cloud Contact Center van KPN?

'Wij zijn al jaren klant bij KPN. Naar volle tevredenheid. KPN is een gerenommeerde partij met de nodige power en capaciteit. We zijn met KPN in gesprek gegaan over ons probleem en zij kwamen met deze cloud-oplossing. Na een overtuigend referentiebezoek bij een andere retail-klant, hebben we besloten om te gaan starten. Als retailer wilden we een professionaliseringslag in klantcontact maken met een partij die dit uitstekend kan verzorgen. Met een oplossing dat naar de toekomst kijkt en wat altijd en overal beschikbaar is.'

Sluit storm Cloud Contact Center aan bij jullie behoeften?

'De explosieve groei van de online bestelmogelijkheden zorgen ervoor dat er steeds meer focus komt te liggen op het klantcontactcenter binnen Fleurop. Binnen het klantcontactcenter vindt niet alleen het contact met de klant plaats, maar ook met de aangesloten bloemisten. Veruit de meeste contacten vinden plaats via telefonie en betreft voornamelijk navraag over geplaatste orders. Naast het optimaliseren van applicaties, zoals het ordersysteem, wordt door Fleurop ook nadrukkelijk gekeken naar het optimaliseren van routing en afhandeling van het klantcontact. Ook van bloemisten. Het moment van bestellen zit steeds korter op de levering, voorheen drie dagen, nu een uur ervoor.'

Wat zijn de grootste voordelen van het storm Cloud Contact Center?

'De oplossing hebben we nog relatief kort in werking, maar we ervaren nu al de voordelen. We kunnen gemakkelijker schakelen met routeringen om zo snel te kunnen reageren op veranderende behoeften. Daarnaast beschikken we over uitgebreide rapportagemogelijkheden. Vooral op capaciteit en bereikbaarheid om zo eenvoudiger in te kunnen spelen op veranderende resultaten. 75% van de online bestellingen wordt nu nog dezelfde dag binnen 4 tot 5 uur geleverd. Met de oude centrale was dit niet mogelijk.'

'Door het inzetten van slimmere routing wordt 33% van het verkeer nu op basis van herkenning (bloemisten) automatisch gerouteerd.'

Wat betekent de storm Cloud Contact Center oplossing met het oog op de toekomst?

'In Retail-land zie je steeds meer de verschuiving van de winkel naar online waardoor organisaties via meerdere kanalen steeds meer klantcontact krijgen. Online verkoop bijvoorbeeld is bij Fleurop geëxplodeerd. Want naast online is contact via sms, chat en social media ook een optie. Optimale telefonische bereikbaarheid blijft echter een must omdat veel vragen via die weg worden gesteld. We zitten nu in de pre fase om te kijken hoe we deze kanalen kunnen integreren. Daarnaast willen we in een

volgende fase ook onze informatiesystemen integreren en laten aansluiten op één centraal systeem. Waardoor bijvoorbeeld ook direct de order van een klant die contact opneemt op het scherm van de klantenservice medewerker komt te staan. En met onze keuze voor **storm** Cloud Contact Center weten we dat we daar klaar voor zijn.'

Heeft het storm Cloud Contact Center jullie opgeleverd waar je op hebt gehoopt?

'Absoluut, we zijn zeer tevreden over **storm** Cloud Contact Center van KPN in samenwerking met haar partner Content Guru. Het geeft ons duidelijk inzicht in eventuele wachtrijen en beschikking in capaciteit en dus de mogelijkheid om indien nodig te reageren en aan te passen. Het werkt prima, ondanks een paar kleine opstartprobleempjes in het begin. We hebben uiteindelijk een gemakkelijke overgang gehad van de oude naar de nieuwe oplossing. De interne acceptatie was goed. We hebben voldoende tijd gestoken op de dag van live gang en hebben duidelijke instructies aan de gebruikers gegeven; hoe het werkt, er is een handleiding geschreven en er is veel tijd gestoken in training om binnen 24 uur te starten. Al met al een heel transparant proces.'

Kun je al wat resultaten noemen?

'Door het inzetten van slimmere routing wordt 33% van het verkeer nu op basis van herkenning (bloemisten) automatisch gerouteerd. Daarnaast helpt het ingezette keuzemenu om vragen betreffende orders direct richting het klantcontactcenter te sturen. Verwachting is dat in de zomer de resterende calls afgehandeld gaan worden in het contactcenter. Dit levert een forse besparing op. Daarnaast is door de rapportagemogelijkheden het verkeersaanbod veel inzichtelijker geworden met name tijdens piekmomenten. Ook zijn proceshiaten zichtbaar geworden door het grote aantal uitgaande gesprekken om orders na te bellen (en daarmee effect op het inkomende verkeer).'

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 (Workforce management, 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.
