



“Naar aanleiding van onze toenemende groei, had ons klantenservice platform dringend nood aan een uitbreiding die het mogelijk maakte om de manuele handelingen te verminderen en de service kwaliteit te verhogen.”

Max De Proft
INTERNAL SALES & SUPPORT MANAGER SEPTENTRIO



VERLOREN TICKETS GEREDUCEERD NAAR 0% DANKZIJ AUTOMATION!

Septentrio ontwerpt, produceert en verkoopt zeer nauwkeurige GPS/GNSS-ontvangers voor veeleisende toepassingen die op de centimeter en decimeter nauwkeurigheid vereisen, zelfs onder moeilijke omstandigheden. Met een sterke focus op onderzoek en ontwikkeling voor het leveren van toonaangevende GPS/GNSS-ontvangers, groeide Septentrio al snel uit tot een wereldwijde high tech speler en ontdekten ze de behoefte om hun klantenservice te verbeteren om aan de groeiende vraag te voldoen.



Strategisch Advies

Scalefactory startte het project door een volledige dag ter plaatse te gaan. Ze observeerden hoe de klantenservice werkte en praatten met verschillende personeelsleden. “Het waarnemen van de dagelijkse processen in een bedrijf is veel waardevoller dan je zou denken. Er is vaak veel meer informatie te vinden op de effectieve werkvloer dan wanneer je je te blind staart op dashboards of rapporten”, zegt Stijn Wijndaele, enterprising partner bij Scalefactory. **“Onze prioriteit is om altijd te zoeken naar zowel korte-**

als lange termijn verbeteringen. Bedrijven zijn zich dikwijls bewust van de korte termijn problemen, wat veelal de hoofdreden is in waarom ze met ons contact opnemen. Maar de voordelen op lange termijn komen daarbij vaak als een verrassing.”

“Het was een openbaring om te zien hoe open en transparant Scalefactory hun kennis en ideeën met ons deelde, die zich uiteindelijk vertaalden in duidelijke meetbare doelen op korte en lange termijn.”

Ontwerp, Bouw & Valideer

Bij het runnen van een wereldwijde klantenservice, komt er een extra level van complexiteit voor de organisatie bij kijken. Customer tickets worden dikwijls opgelost door verschillende agenten met verschillende expertise niveaus en omdat je altijd standby moet zijn, is er minder tijd voor structurele verbeteringen. Als high tech firma zijn de producten of diensten die aangeboden worden continu in ontwikkeling. Dat betekent dat informatiestromen

in twee richtingen vloeien, zijnde van de klant naar het bedrijf en vice versa. Bijgevolg gaat er vaak cruciale informatie verloren terwijl je de klant aan het helpen bent, waardoor je tools gaat gebruiken om bepaalde workflows te optimaliseren. Maar wanneer deze niet op elkaar zijn afgestemd en de overdracht handmatig gebeurt, verliezen al deze tools al snel hun aanvankelijk voordeel.

“Bij innovatieve bedrijven zoals Septentrio zie je vaak dat de kennis van medewerkers uitgroeit tot verschillende soorten expertise. Dat is een groot voordeel, maar tegelijk een extra uitdaging als je customer tickets snel probeert op te lossen omdat niet altijd alle experts beschikbaar zijn. Bovendien, als die kennis steeds beperkt blijft tot slechts één persoon, dan kan de klantenservice onmogelijk vergroten.”

Stijn, enterprising partner bij Scalefactory

Door al deze problemen ter plaatse te observeren en hun oorsprong te begrijpen, is Scalefactory er in geslaagd om een gedetailleerd project proces te schetsen dat hielp bij het identificeren van waste en liet zien hoe mogelijke verbeteringen in verbeterde KPI's konden resulteren. Voor Septentrio betekende het verbinden en automatiseren van informatiestromen, een vermindering in de tijd die besteed werd aan het afhandelen van een customer ticket. Er is dan wel vooraf ingevulde informatie, klantenhistoriek, servicedesk historiek, etc... Maar de effectieve winst op lange termijn vloeit voort uit het delen van alle kennis die tijdens het behandelen van die tickets werd opgedaan, door deze op een proactieve manier te combineren met alle interne informatie en zo de klantenservice te ontwikkelen tot een multi -competent, zelfsturend team.

“We hebben voorgesteld om een servicedesk te introduceren waar alle essentiële informatie wordt opgeslagen en geïndexeerd, zodat iedereen die kan gebruiken. In combinatie met een andere benadering van ticket distributie van een push-naar een pull-systeem, kan dit op lange termijn een pak geld besparen.”

Scalefactory heeft alle mogelijke oplossingen en scenario's met Septentrio besproken en daarop afgaande een lijst met verbeteringen opgesteld. Op basis van de feedback die werd verkregen, werd een **stapsgewijs implementatieplan opgesteld waarmee elke alleenstaande oplossing zo snel mogelijk geleverd kon worden**. Septentrio zag al snel de positieve resultaten tijdens de wekelijkse feedback follow-ups.

Aantal verloren tickets tijdens verwerking werd

gereduceerd tot 0%

De tijd besteedt aan het toewijzen van cases werd

verminderd met 90%

Doorlooptijd van de case werd

verminderd met 10%



Ondersteuning

“Processtromen veranderen is één ding, maar het wijzigen van de manier waarop tickets worden behandeld en mensen vragen om extra tijd te besteden aan het bouwen en creëren van een database, is iets helemaal anders. We hebben het management en alle projectmanagers gecoacht om hen de langetermijnvoordelen van dit proces te laten zien en we zullen de resultaten uiteraard nauwlettend in de gaten houden.”

Septentrio's basiskennis van de klantenservice zal alleen maar groeien. Dit resulteert in een betere klantenervaring en maakt het mogelijk om meer klanten te bedienen, zonder dat we moeten inboeten aan kwaliteit op vlak van dienstverlening. Scalefactory blijft de vertrouwde technische partner indien verdere processen moeten worden verbeterd of nieuwe tools moeten worden ontwikkeld.

Wat hebben we gebruikt?



Productiviteit verbeteren door minder tijd te besteden aan het manueel verwerken van customer tickets

Automatisatie en integratie van alle bestaande platforms om zo alle informatie voor iedereen en op elk moment beschikbaar te maken

Management en personeel voorzien van up-to-date follow-up dashboards

Klanten rechtstreekse toegang tot de knowhow verlenen en bekende oplossingen via een informatieportaal aanbieden

“Er zijn zoveel manieren om een probleem op te lossen, dus voor een project van deze omvang stuit je op een bepaald moment ongetwijfeld op enige terughoudendheid. Maar dankzij de openheid van Scalefactory, hun bereidheid en vermogen om over de hele lijn duidelijk te communiceren, is iedereen volledig overtuigd van de transformatie en blijven we dagelijks resultaten zien.”

