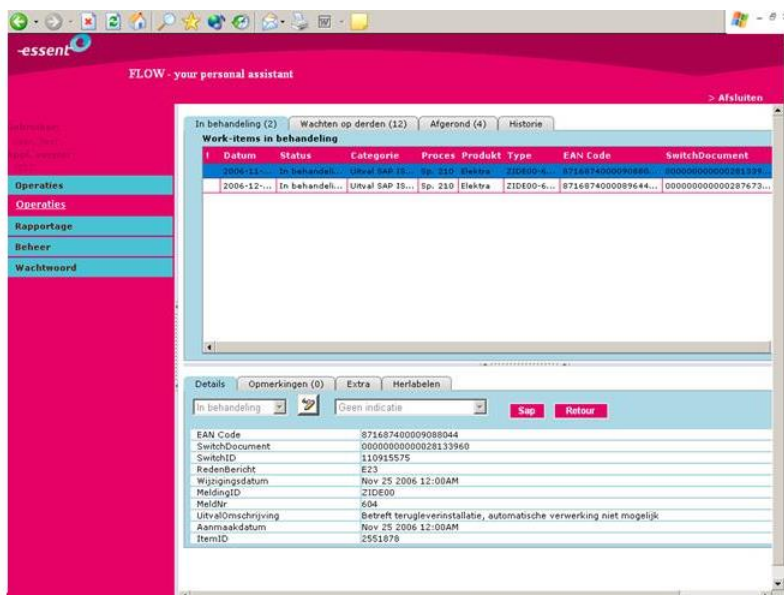


AUTOMATISCHE WERKVERDELING



KLANTVRAAG

Het Essent Customer Contact Center staat iedere dag voor de uitdaging om vele duizenden poststukken, emails en telefoontjes te verwerken. Deze in- en uitgaande stromen worden eveneens voor het dochterbedrijf Energiedirect.nl uitgevoerd. Zo'n 1200 callcenter medewerkers zijn hierbij betrokken. Voor de planners en traffickers, die alles handmatig plande, was het een onmogelijke taak dit efficiënt en effectief uit te voeren.

OPLOSSING

De automatische werkverdeling via het FLOW systeem. Dit stelt planners en traffickers in staat om op de meest efficiënte manier vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. Het plannen en volgen gebeurt geautomatiseerd, is centraal stuurbaar en realtime inzichtelijk. Daarnaast is per brand direct inzicht in de efficiency van de verwerking. De klantvraag wordt beter, sneller en vooral zonder onnodig herhaalverkeer, afgehandeld.



CO-CREATIE

Door intensief met de planners en traffickers van Essent en Energiedirect.nl samen te werken is FLOW binnen 6 maanden in productie gekomen. Door deze intensieve samenwerking is op tijd en binnen het budget geleverd. Het systeem is een praktisch handvat om het hoofd te bieden aan de dagelijkse hectiek van een groot callcenter.

BUSINESS VALUE

Procesinnovatie

Optimaal gebruik is gemaakt van de kennis en ervaring van de planners en traffickers. De beste know-how van beide bedrijven heeft tot betere processen geleid.

Kostenverlagend

Door efficiënte planning van middelen en medewerkers zijn de operationele kosten flink verlaagd door daadwerkelijk vraag en aanbod 'just in time' op elkaar af te stemmen.

www.ada-ict.nl