



powered by
Tele'Train

Klantcase



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Logius zorgt voor vrijwel alle elektronische diensten van de overheid, waarvan DigiD en MijnOverheid de bekendste zijn.

“De klanttevredenheid is gestegen naar maar liefst een 8,5.”



powered by
Tele'Train

... dat is ons SmartCenter



Wouter Tiems

Als Service Manager van DigiD en MijnOverheid heeft Wouter Tiems nauw samengewerkt met SmartCenter. In deze klantcase blikt Wouter terug op de samenwerking.

Geleverde diensten

- Supportteam:
- Kwaliteitsspecialist
- Kennisspecialist
- Businessanalist
- WFM-Specialist
- Reporting-Specialist

De uitdaging

Wouter Tiems: “Er komen iedere dag 2.000 calls binnen bij een extern callcenter. 97% van de telefoontjes, e-mails en social media berichten kunnen we daar beantwoorden. De overige 3% wordt doorgezet naar de tweede lijn die we zelf beheren. Omdat er in de eerste lijn zoveel vragen worden beantwoord vonden we het belangrijk grip en inzicht te krijgen in hoe de outsource partner haar dienstverlening verzorgd.”

De oplossing

“Samen met SmartCenter kwamen we tot de conclusie dat we een eigen Supportteam nodig hadden. Zodat we al die calls kunnen monitoren en de benodigde kennis beter konden managen. SmartCenter heeft ons geholpen dit Supportteam op te zetten. We zijn gestart met een kwaliteitsspecialist, kennisspecialist en businessanalist van SmartCenter en dat waren stuk voor stuk toppers op hun vakgebied.”

Het resultaat

“Veel andere organisaties schrijven een rapport met aanbevelingen en dat belandt vaak ergens in een la. De specialisten van SmartCenter zorgden ervoor dat naast een plan van aanpak we samen ook concrete stappen konden maken. Met als resultaat een betere dienstverlening en dat zien we terug in de klanttevredenheid van maar liefst 8.5 en een aanzienlijke kostenbesparing door kortere calls.”

Ook nieuwsgierig naar meer?
Kijk op www.smartcenter.nl