



Efficiënt klantcontactcenter bij RDW

De RDW draagt er sinds 1949 aan bij het wegverkeer in Nederland veilig, schoon, economisch en geordend te laten verlopen. In dit kader voert de RDW taken uit voor verschillende ministeries en vormt de schakel tussen particulieren, branche en overheid.

Vanaf de ontwikkeling van een nieuw model voertuig tot sloop, van registratie tot controle en van (milieu)veiligheid tot fraude- en criminaliteitsbestrijding. Kortom, alle betrokken partijen kunnen een beroep doen op de RDW voor hulp en informatie. Tele'Train helpt het RDW klantcontactcenter (KCC) - de centrale schakel tussen alle spelers - optimaal te functioneren.

gebruiksonvriendelijk voor de medewerkers en leverde onnauwkeurige planningen op. Vier jaar geleden is de zoektocht naar een nieuw roosterplanningspakket begonnen, met name voor betere 'forecasting'.

Planning met Witness

De hoeveelheid telefoongesprekken die de RDW te verwerken krijgt verschilt per dag aanzienlijk. Bij een constante bezetting van het contactcenter zou op sommige dagen of dagdelen de wachttijd flink oplopen door onderbezetting. Op andere momenten zou er juist overbezetting zijn. Een juiste bezettingsgraad zorgt voor een hogere klanttevredenheid en bespaart personeelskosten. Die juiste bezet-



1 miljoen vragen

Via de verschillende kanalen - e-mail, post en de balies in Veendam en Zoetermeer, maar vooral via de 0900-nummers - beantwoordt het KCC van de RDW jaarlijks ongeveer een miljoen vragen. Een grote groep, bestaande uit particulieren en zakelijke klanten, zoals de APK-keuringsstations, autogarages en verzekeringsmaatschappijen, maakt gebruik van de telefoon, voor een direct antwoord op hun vragen. Het KCC wordt bemand door ongeveer 100 medewerkers. Voor de roosterplanning werd voorheen gebruik gemaakt van Excel. De beschikbaarheid van medewerkers werd hierin bijgehouden, evenals de taakplanning. Het oude systeem was echter arbeidsintensief,

tingsgraad realiseert de RDW met het roosterplanningsprogramma Witness, geleverd door Tele'Train. "We werken inmiddels ongeveer twee jaar met Witness", vertelt Henk Kok, Traffic Manager bij de RDW. "We gebruiken het programma voor het inschatten van de werkdruk en kunnen op basis daarvan behoorlijk nauwkeurig voorspellen hoeveel mensen we op elk moment van de dag nodig hebben in het KCC."

"Onze medewerkers kunnen nu ingeven wanneer ze bijvoorbeeld een vrije dag willen inplannen", vervolgt Kok. "Ook kunnen ze dit afstemmen op de planning. Wanneer er bijvoorbeeld verwacht wordt dat het op maandag



Grensverleggend klantcontact

RDW

Quality Excellence Program

Klantcase



erg druk zal zijn, kan een werknemer kiezen dan te werken en juist dinsdag vrij te nemen."

Overzichtelijk en stabiel

Voorheen werd bij plotselinge drukte vaak paniekerig gereageerd en bijvoorbeeld besloten extra uitzendkrachten op te roepen, wat veel kosten met zich mee bracht. Nu gebeurt dit alleen nog wanneer Witness aangeeft dat het ook druk zal blijven. *"Het feit dat we niet meer altijd direct reageren bij een dip of piek geeft veel rust", vervolgt Kok. Deze rust wordt verder versterkt door de stabiliteit van het systeem. "Continuïteit is voor ons erg belangrijk. Zo moet het kentekenregister altijd up-to-date zijn en het KCC dient dat te ondersteunen. Het systeem functioneert goed en stabiel, waardoor het veel vertrouwen geeft in de roosterplanning."*

Werkoverleg

Een voorbeeld van hoe het systeem helpt bij het plannen is een werkoverleg. *"Wanneer medewerkers aanwezig moeten zijn op een dergelijk overleg, kan dit het best gepland worden op een rustig moment. Waar met het oude systeem nog de helft van dergelijke vergaderingen werd onderbroken vanwege onverwachte drukte, is dat nu nog tien procent,*

de medewerkers. Voor de RDW is een goede afhandeling van gesprekken zeer belangrijk. Bij voorkeur krijgt een klant in één keer het goede antwoord, voor optimale klanttevredenheid en effectiviteit. Ook voor de roosterplanning zijn de beoordelingen van groot belang. Er wordt gewerkt met een bandbreedte voor gesprekken. Wanneer een bepaalde medewerker aanzienlijk langere gesprekken voert heeft dat invloed op de efficiëntie van het KCC. Er is in het roosterplanningssysteem ruimte om medewerkers een bepaalde score mee te geven ten opzichte van de gemiddelde bandbreedte, maar liever nog wordt de medewerker opgeleid om efficiënter te werken.

Snelle beoordeling

Margreet Hietkamp, Opleider bij de RDW, is erg tevreden met het systeem. *"In de oude situatie was het meeluisteren een omslachtig proces en dienden berekeningen met de hand ingevoerd te worden. Daarnaast waren er regelmatig haperingen in de weergave. Het nieuwe systeem zorgt ervoor dat opnamen automatisch worden gepland en uitgevoerd, waarna de beoordeling op elk moment kan plaatsvinden. We hoeven dus niet meer 'live' mee te kijken. We beoordelen gesprekken en*

Quality Excellence Program

Overzicht diensten Tele'Train

Software Solutions

- Performance Management
- Workforce Management
- Quality Monitoring
- E-Learning

Training & Education

- Maatwerk
- Open Inschrijvingen
- E-Learning
- Erkend Opleiden

Professional Services

- Interim Management
- Callreview Expertise

Managed Insourcing

- Effectief Klantcontact
- Effectief Kostenbeheer

TELE TRAIN

Voor meer informatie:

Tele'Train B.V.

Telefoon (020) 470 46 58

Fax (020) 470 46 59

info@teletrain.nl

www.teletrain.nl

Tele'Train voor RDW:

- Optimale bezetting beperkt wachttijd en bespaart personeelskosten.
- Flexibele planning biedt rust voor medewerkers en management.
- Klanten krijgen vriendelijk en effectief antwoord op vragen.

door de betere voorspellende waarde. Mede daardoor biedt het systeem een zeer snelle 'return-on-investment'."

Updates

"Regelmatig hebben we contact met Tele'Train en spreken we tijdens de gebruikersdagen met andere bedrijven over hun ervaringen en aanpak. Op basis van onze vragen en opmerkingen zijn al meermaals updates doorgevoerd om het systeem nog verder te verbeteren. Daarnaast zien we bij andere gebruikers mogelijkheden die nog niet door ons worden ingezet. Door op locatie te gaan kijken kunnen we beoordelen of een dergelijke optie ook iets is voor de RDW."

Quality monitoring

Sinds medio 2007 maakt het zogenaamde screenteam binnen het KCC van RDW gebruik van een extra module in Witness om de kwaliteit van gesprekken en medewerkers te beoordelen. Het is een tool die via beeld- en geluidsopnamen helpt bij de beoordeling van

mails via vaste criteria en vrije tekst. Wanneer een medewerker minder goed scoort zorgt het systeem ervoor dat hij of zij vaker wordt opgenomen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een medewerker niet efficiënt zoekt in de beschikbare informatie, maar het kan ook zijn dat wij die informatie niet goed aanbieden. De evaluatie samen met de medewerker vindt altijd op zeer korte termijn plaats, zodat we samen kunnen werken aan een betere dienstverlening."

Betere resultaten

"We zien dat de klantvriendelijkheid van onze medewerkers en de uiteindelijke klanttevredenheid flink zijn verbeterd", vervolgt Hietkamp. Klanten krijgen nu beter antwoord, waardoor het herhaalverkeer is gedaald. De resultaten zijn zodanig goed dat er vanuit onze eigen back-office is geïnformeerd naar de mogelijkheden voor het beoordelen van interne gesprekken. Een compliment voor onszelf, én voor Tele'Train, lijkt me."