

De wet van de ongelijke behandeling

De realiteit van Omnichannel



PvKO Inspiratiesessie België
19 februari 2019
Christiaan Koenders

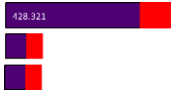
Van begin tot eind



Introductie



Het klantcontact bij Ymere



In 2016



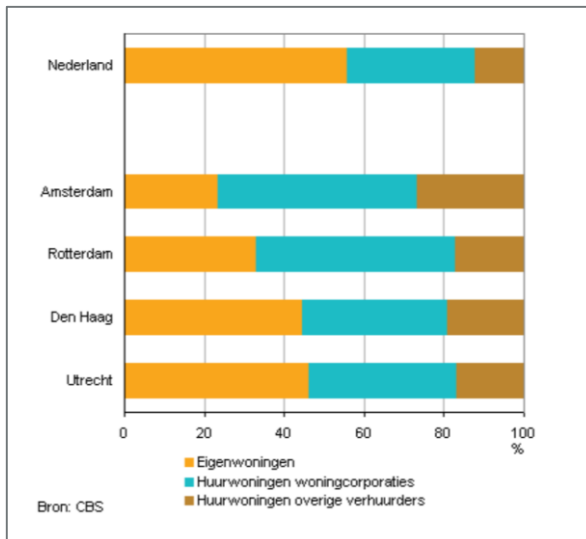
De wet van ongelijke behandeling



En meer

Introductie – de sociale huisvestings sector

Percentage sociale huurwoningen	
Nederland	34,1
Oostenrijk	26,2
Denemarken	22,2
Frankrijk	18,7
Verenigd Koninkrijk	17,6
Finland	12,8
Ierland	8,7
Polen	8,3
België	6,5
Slovenië	6,4
Malta	5,5
Hongarije	4
Duitsland	3,9
Portugal	2



Woning corporaties

- Betaalbare woningen - tot netto maximaal € 710,68¹ per maand
- Voor mensen met inkomen tot € 36.798¹ per jaar
- De woning voorraad van woningcorporaties omvat 2,4 mio. woningen
- Dat is een op de drie woningen in Nederland

In de grote steden

- In Amsterdam zijn 50-60% van de woningen sociale huurwoningen
- In Amsterdam zijn circa 420.000 woningen
- Waarvan circa 280.000 sociale huurwoningen
- Met > 560.000 bewoners

Introductie - Ymere



Ymere

- De eerste voorloper is opgericht in 1852, de "Vereeniging ten behoeve der Arbeidersklasse te Amsterdam" (VAK)
- In de Jordaan verving zij de belabberde huisvesting voor arbeidersgezinnen door goede en betaalbare arbeiderswoningen
- Ook in 2019 is de kernopdracht: zorgdragen voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een bescheiden inkomen
- Actief in Amsterdam, Almere, Weesp, Haarlem, Haarlemmermeer en Leiden.
- Na diverse fusies bezit Ymere 75.293¹ zelfstandige woningen en 11.356¹ andere verhuureenheden
- Met een mutatiegraad van 5,5%¹
- 537 mio¹ huuromzet
- 281 mio¹ maatschappelijke budget.

Introductie

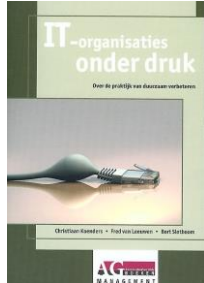


Achtergrond

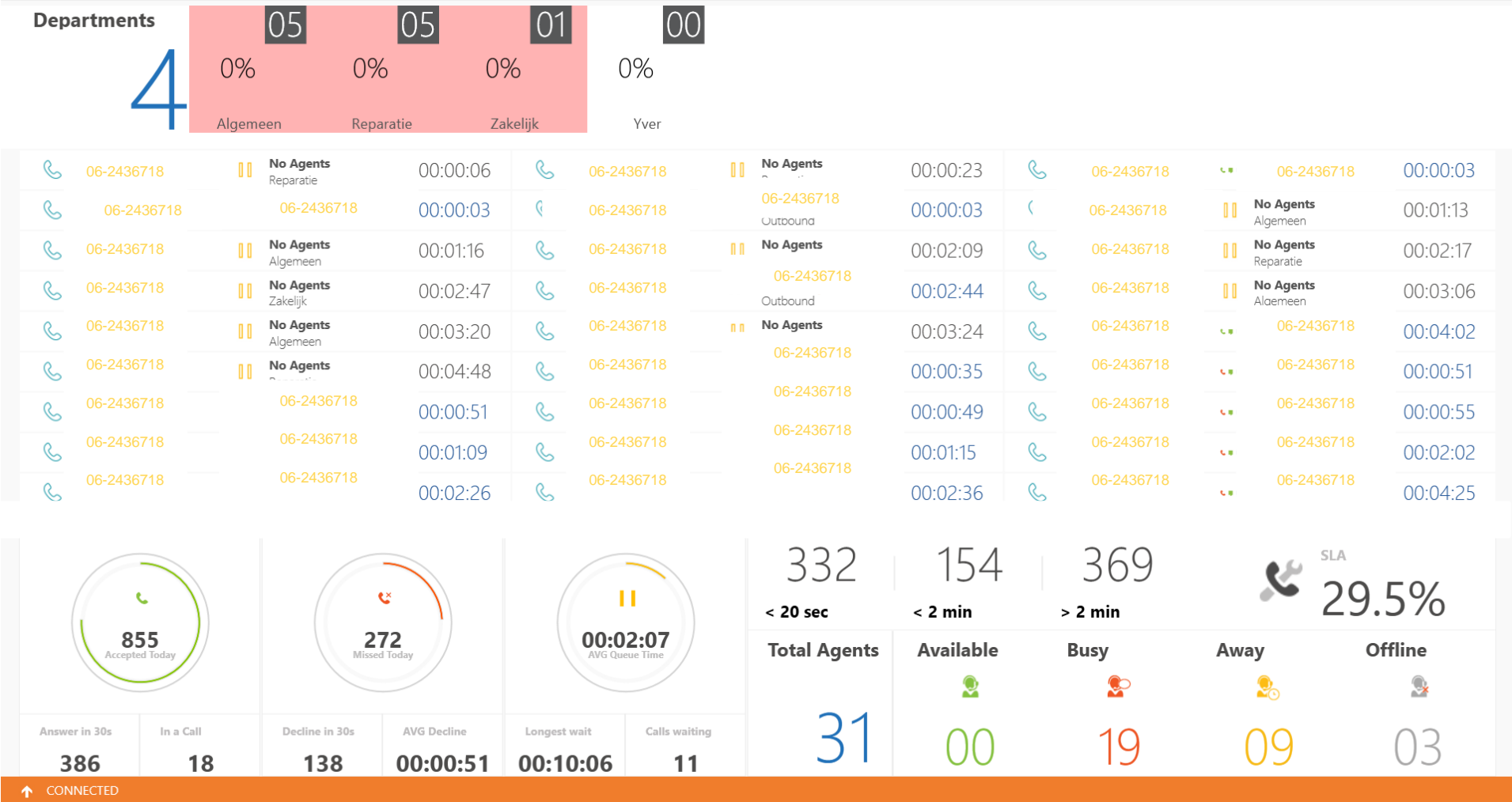
- 1991 Afgestuurd in de moleculaire biologie
- 1992 – 1996 Marketing Information Officer – farmaceutische industrie
- 1996 – 2005 Reorganisatie en IT advies – Telecom & Banking & Publishing
- 2005 – 2008 Marketing advies – Banking & Insurance
- 2008 – 2016 Klantcontact strategie - ING
- 2016 – heden Ymere – sociale huisvesting

Auteur

- Van CRM ambitie naar CRM praktijk
- Valkuilen en succesfactoren van CRM
- IT-organisaties onder druk



Het klantcontact - een 1^e beeld



Het klantcontact - in 2016

Geregistreeerde klantcontacten ¹

Telefoon	397.345	89,7%
E-mail	30.945	7,0%
Webformulieren	14.466	3,3%
TOTAAL	442.756	100%



Per uur ¹



Klantcontacten	204	kantooruren
Web bezoeken	186	24/7

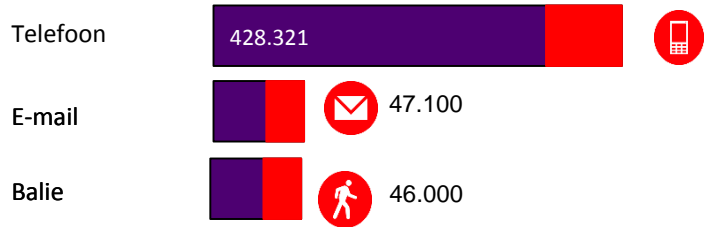
Klantcontacten buiten klantdossiers ¹

E-mail nieuwsbrieven	3.450.855
Web bezoeken	1.630.483

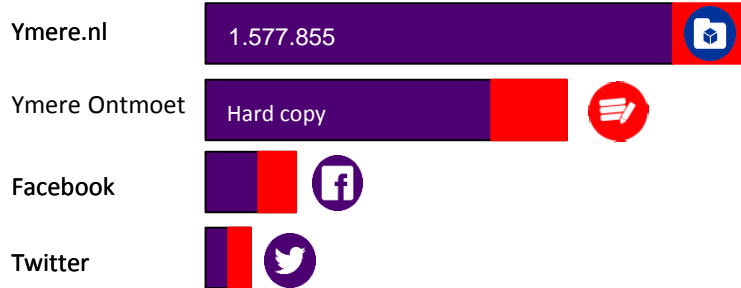


In 2016

Primaire kanalen



Secundaire kanalen



Kenmerken

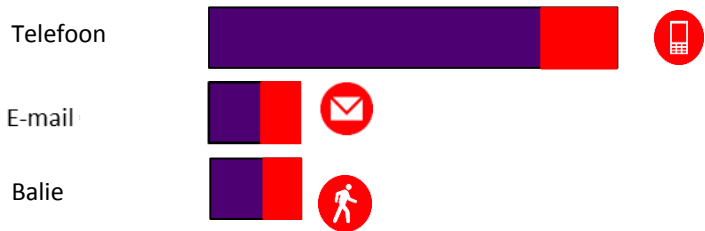
- Aparte kanalen
- Iedere vraag kan worden gesteld via ieder kanaal
- Geen overzicht over kanalen
- Iedere klant dezelfde bediening
- Geen KTV feedback van klanten

Aanpassingen

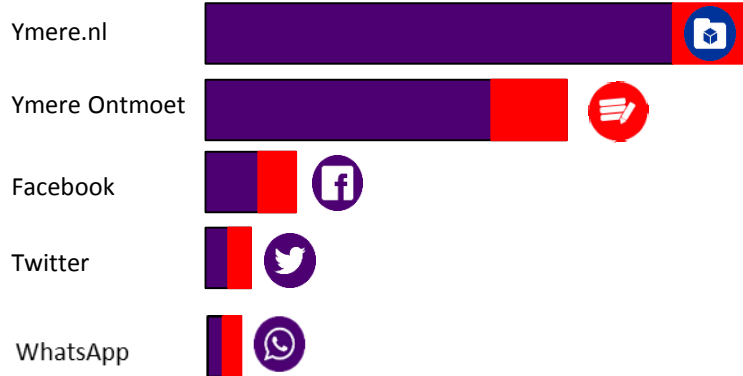
- KPI sturing inrichten:
 - KTV
 - FTR sturing
 - Kosten efficiency

In 2017 – het fundament

2017 - primaire kanalen

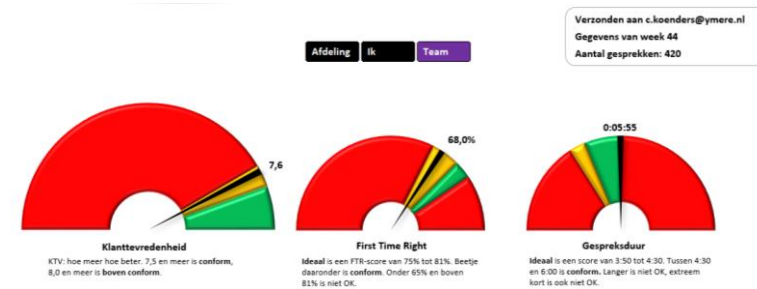


Secundaire kanalen



Aanpassingen

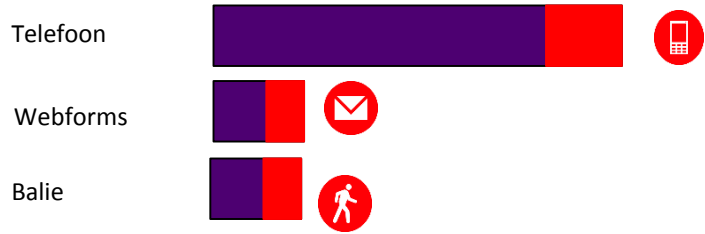
- Vervanging telefonie omgeving naar omni-channel omgeving (Skype for Business & Anywhere 365)



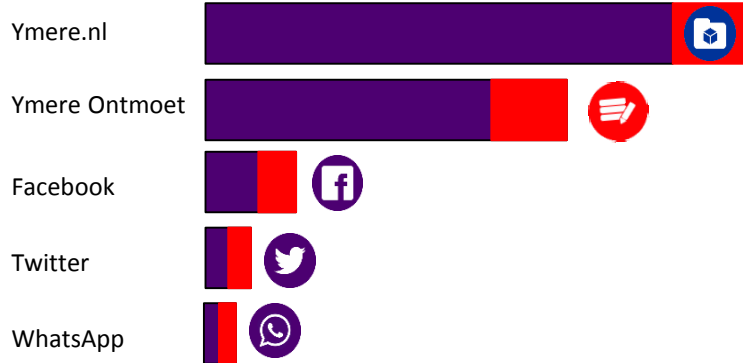
- Introductie webcare: Twitter, Facebook, Email
- Email afbouwen
- WhatsApp toevoegen

In 2018 – de klant centraal

2018 - primaire kanalen



Secundaire kanalen



Omni-channel

Aanpassingen

- Introductie webforms
- Klantherkenning & instant klantprofiel
- Overzicht over alle vragen uit alle kanalen, omni-channel
- Omni-channel contact overzicht met alle contacten direct in beeld

In 2018 – de klant centraal

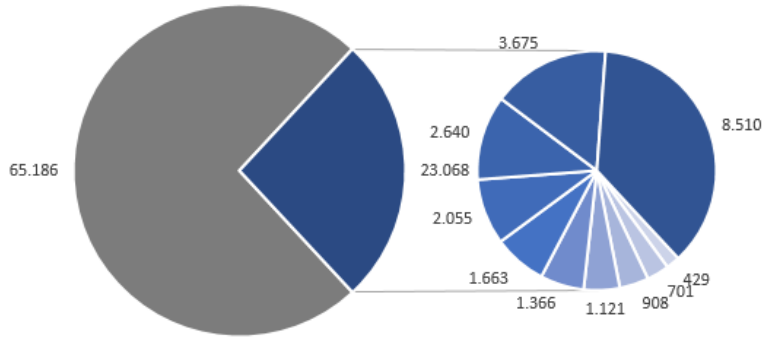
The screenshot displays a customer service interface for Juliete Pinson. On the left, a customer profile card includes her name, phone number (+31 (0)6 81 499 747), company (Workstreampeople BV), email (jpinson@workstreampeople.com), and account owner (Michael Park). Below this, there are photos of previous contacts, Keith Samuels and Jessica Tanne. A section titled 'Klantcontacten' provides contact details for 'Regiokantoor Noord contactgegevens : Kla' and 'ntcontact opslaan', including a note about a key pickup and a repair request. The main area features a 'Timeline' view for Monday, 23 October 2015, showing a sequence of interactions: a call at 14:41:50 PM, a chat at 12:22:09 PM, and several other messages and calls throughout the day, each with a corresponding icon and agent name like Michael Park.

Een universal timeline

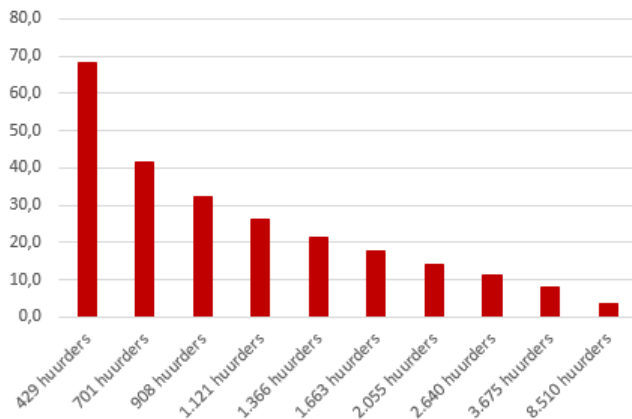
- Klantherkenning & instant klantprofiel
- Overzicht over alle vragen uit alle kanalen, omni-channel
- Recente belangrijke contacten direct in beeld
- Routing van specifieke klanten naar specifieke teams, voor aangepaste ondersteuning.

In 2018 - de wet van ongelijke behandeling

Niet iedere klant vraagt dezelfde support



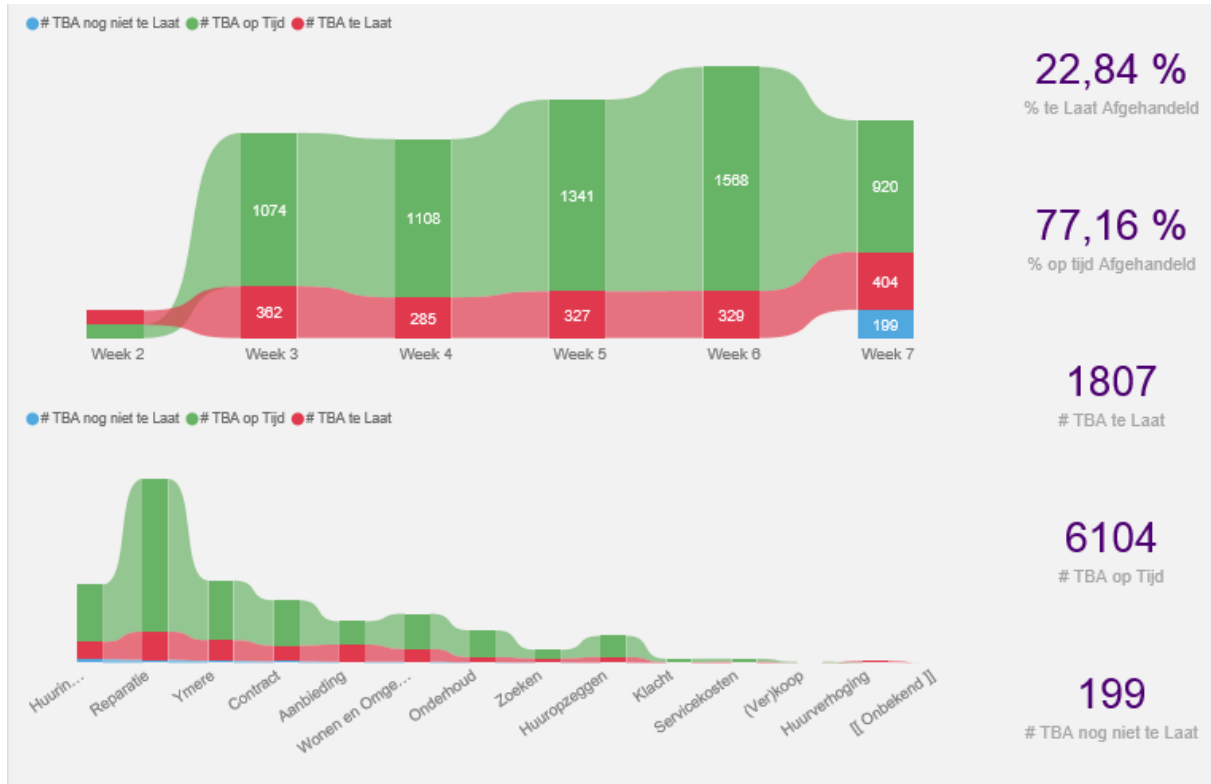
Welke klanten vragen extra support



Kenmerken

- < 1% van alle klanten creëert 10% van alle vragen
- Gemiddeld is er met hen meer dan 100 keer per jaar contact
- De standaard bediening is voor deze klanten onvoldoende
- Voor hen wordt extra support ingericht, via een afgesplitst team en apart proces.

In 2019 – end to end proces sturing



Aanpassingen

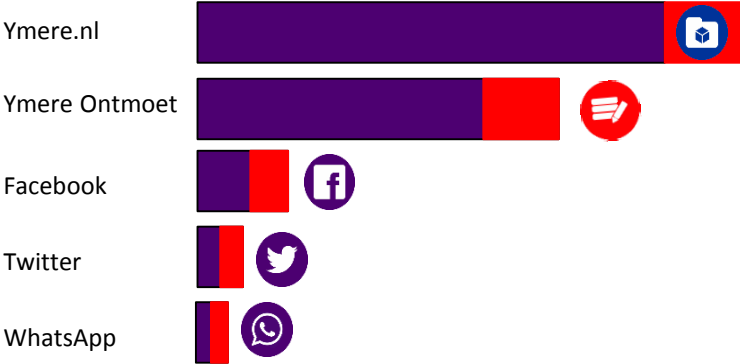
- Aangesloten op de ERP implementatie (Microsoft Dynamics AX)
- End – to – end sturing op FTR

In 2019 - zelf als het kan, met hulp als het moet

2018 - primaire kanalen



Secundaire kanalen

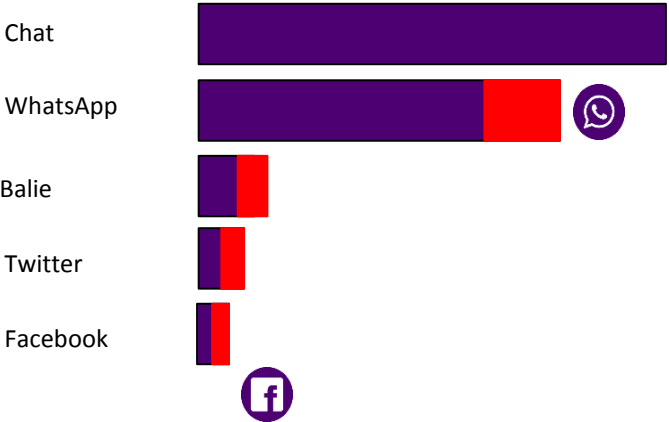


Omni-channel

2019 – primaire kanalen



Kanalen voor ondersteuning bij vragen



Vragen