

Succesvol digitaal communiceren

Multichannel Communicatie

Even voorstellen



- Frank Beentjes
- Directeur 10ForIT
- 16 jaar general manager IT debitel Nederland B.V.
- Sinds 2007: multichannel communicatieplatform OCTET



Introductie

10ForIT is opgericht in 2007

Gespecialiseerd in **multichannel communicatie**

In 2015 deden wij:

- 1, 8 miljoen calls
- 950.000 SMS berichten
- 370.000 e-mails
- 72.000 inkomende calls
- 265.000 doorschakelingen



parteon*



Ymere
wonen, leven, groeien



Demo



Multichannel Communicatie

Waarvoor het wordt gebruikt?

- Betalingsaankondigingen
- Mislukte incasso
- Bellen voor een incassopoging
- Enquête script voor kwaliteitscontrole
- Informatie call, planning voor een afspraak
- Herinnering aan afspraak met monteur voor onderhoud
- Het incasseren van deelbetalingen
- Ter vervanging van een herinnering en/of aanmaning
- Niet nagekomen betalingsregeling



Multichannel Communicatie

Ymere

- Ymere is grootste woningcorporatie NL; Amsterdam, Almere, Haarlem en Haarlemmermeer, Leiden, Alkmaar en Weesp.
- In Amsterdam verhuren ze ongeveer 78.000 woningen en 11.000 andere verhuureenheden
- Klantgerichtheid en een goede dienstverlening staan hoog in het vaandel; zo ook in hun manier van communiceren

Missie

Wij doen in woningen, maar we zijn er voor mensen. Daarbij willen we altijd toetsbare resultaten boeken.



Multichannel Communicatie

Ymere en Incasso

- Zo'n 3500 huurders per maand betalen niet op tijd hun rekening

- **Primaire doel:**

Intensiever contact huurders voor meer klantgerichtheid
Verbeteren incassoresultaten en doorlooptijden

- **Secundaire doel:**

Verlagen uitvoeringskosten

- **Doelstelling --> Realisatie --> Communicatieprocessen**



Multichannel Communicatie

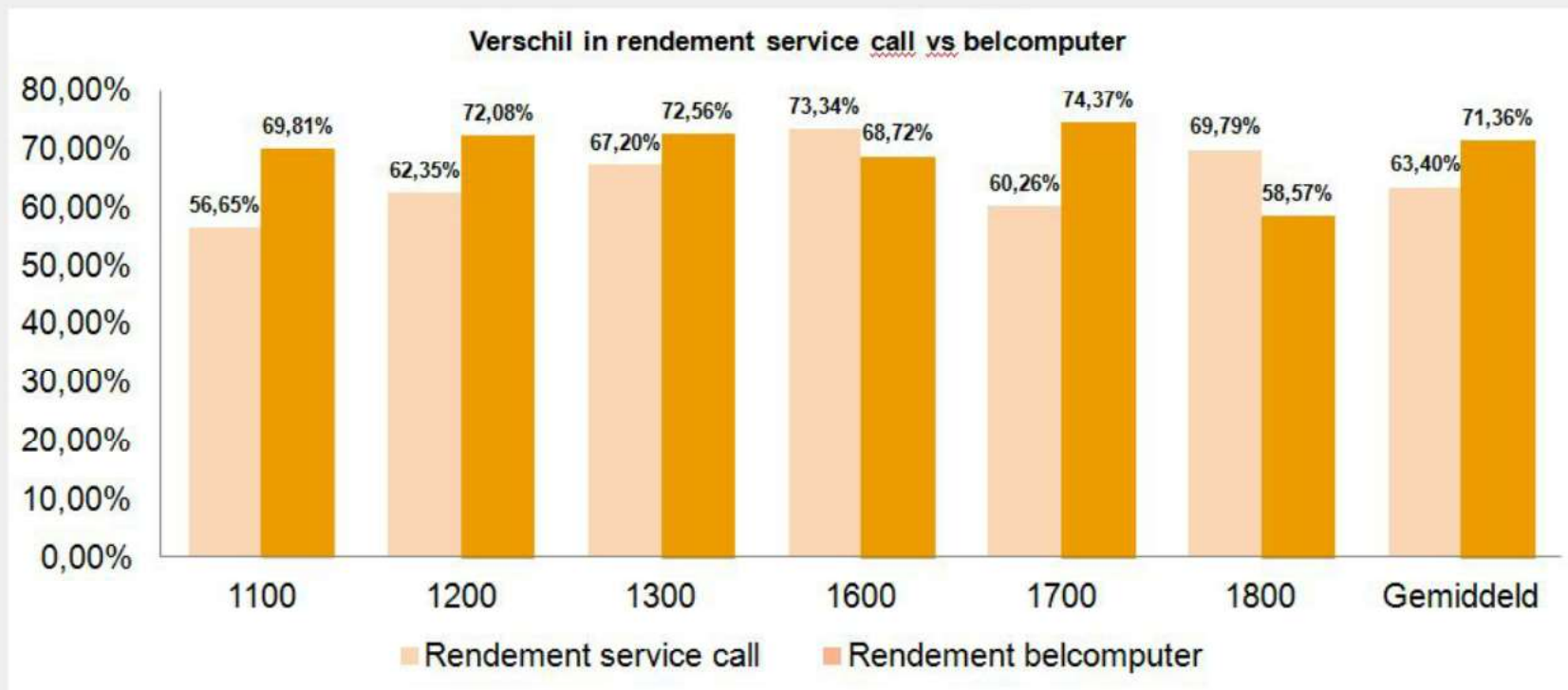
- Ymere zet sinds februari 2015 verschillende communicatiescripts in; o.a. storneringen, betaalachterstand en niet nagekomen betalingsregeling
- In samenspraak met Ymere ontwierpen we verschillende communicatiescripts
 - Brede communicatiemogelijkheden per huurder
 - Korte implementatietijd
 - Herhaalde prikkels per huurder
 - Daadwerkelijke gesprekken met willers
 - Verzoeken betaalgegevens
 - Kostenverlaging
 - Segmentatie



Resultaten

Oude situatie: Persoonlijke call via extern callcenter

Nieuwe situatie: Digitale multichannel communicatie: bellen, sms'en en e-mail
8 % meer geïncasseerd dan in de oude situatie tegen lagere kosten



Resultaten

Naast 8 % meer rendement --> kostenreductie 50 %

Andere bijkomende voordelen:

- Ymere nu zelf in contact met huurder en in staat alles direct op te pakken --> meer empathie en sneller schakelen
- Door snelheid verwerking van platform in staat meerdere scripts in te zetten
- Ymere heeft nu zelf meer controle over de manier waarop de huurders worden benaderd



Best practices multichannel communicatie

Focus medewerker op hoge, lastige vorderingen en klantprofielen

- Segmentatie per klant
 - Lage vorderingen niet doorschakelen
 - Hoge vorderingen direct doorschakelen met medewerker
 - Lage vorderingen actief digitale betaalopties aanbieden
 - Bij hoog risicoprofiel direct doorschakelen met medewerker
 - Bij laag risicoprofiel eerder automatisch helpen



Best practices multichannel communicatie

Communicatie gesegmenteerd op basis van klantprofiel:

Klantprofiel welgestelde oudere vrouw

- Gerda van Buren
- Vaste telefoon, e-mail (sommige gevallen) of fysieke brief
- 70+
- Niet werkend
- Bijziend en slechthorend
- Woonachtig in Vlaardingen

Profiel specifieke oplossing

- Telefonisch bericht volume omhoog
- E-mail (indien van toepassing) lettertype groter
- Direct doorverbinden naar callcenter
- U als aanspreekvorm
- Niet te snel gesproken call script (telefoon)



Best practices multichannel communicatie

Klantprofiel jong en laagopgeleid

- Timo de Haan
- Mobiel
- 25-35 jaar
- Parttime baan of werkzoekend
- Woonachtig in Haarlem

Profiel specifieke oplossing

- Aanspreken met je-vorm
- Nederlands op niveau B1
- Wisselende telefoonnummers (meerdere schuldeisers)
- Communicatie op datum van toeslag/uitkering/salaris
- Alle mogelijke kanalen gebruiken; SMS, e-mail en WhatsApp
- Veel herhalingen



Best practices multichannel communicatie

Terugbellende klanten opvangen in het communicatiescript

- Uitbellen met een herkenbaar nummer
- Wanneer klant terugbelt:

Optie 1 --> de klant heeft de boodschap nog niet gehoord of met u gesproken; geautomatiseerd bericht inclusief vervolgstappen laten horen

Optie 2 --> de klant heeft de boodschap al gehoord; deze klant doorschakelen naar een medewerker



Best practices multichannel communicatie

Volledigheid en juistheid contactdata

Communicatie werkt natuurlijk het beste wanneer de klanten worden bereikt

Belangrijk onderdeel is de volledigheid en juistheid van de data

Informatie vergaren door middel van multichannel communicatie:

- Juistheid en verrijking telefoonnummers
- Verrijking bankrekeningnummers
- Verrijking e-mailadressen
- Telefoonnummer actief

'Wie belt krijgt zijn geld':
maar dan moet je iemand
wel bereiken!



Vragen?

Frank Beentjes
06-55775577
Frank.Beentjes@10ForIT.com

Karin Wiersma
06-27825884
k.wiersma@ymere.nl

