

'PCS DENKT ECHT MET ONS MEE'

De laatste jaren is de wereld van het klantcontact in een stroomversnelling terechtgekomen. Niet alleen door de groeiende technische mogelijkheden als webcare en selfservice, ook doordat de consument veel meer verlangt en diens merktrouw afneemt. Ook Nefit/Bosch gaat volop in die ontwikkeling mee en maakt daarbij dankbaar gebruik van de diensten van PCS.

Nefit is een vertrouwde naam die staat voor kwalitatief hoogstaande cv-ketels en thermostaten, ofwel thermotechniek in de ruimste zin des woords. Sinds enkele jaren is het bedrijf onderdeel van het (Robert) Bosch-concern, een multinational met wereldwijd 1.375.000 medewerkers en een omzet van 70 miljard. Bij Nefit/Bosch in Deventer werken 600 mensen.

Sinds ruim een jaar is het bedrijf een partnership aangegaan met PCS. Daaraan ligt een strategiewijziging ten grondslag, blijkt uit een gesprek met Rik Visscher, Director Sales Operations van Nefit/Bosch. Het accent is verschoven van producten naar producten en service, met steeds meer de behoeften en vragen van de consument als centraal aandachtspunt, vertelt hij.

'Op zich hebben wij altijd fors geïnvesteerd in een sterke merkvoorkeur bij consumenten. Maar we zijn aan de andere kant echt een technisch ingesteld bedrijf

mogelijkheid rechtstreeks bij Nefit compleet geïnstalleerd een ketel aan te schaffen, al dan niet met slimme thermostaat (als eerste ontwikkeld door Nefit). 'We hebben daarvoor online een apart verkoopkanaal ingericht. Voor de installateur bleek dat ook een win-winsituatie, want doordat wij meer verkopen krijgen zij er meer werk bij. En doordat wij de facturering doen, hoeven zij niet achter hun geld aan.'

Die nieuwe oriëntatie had natuurlijk wel een gevolg: de consument kreeg ook steeds meer behoefte aan een leverancier die zijn of haar vraag deskundig, snel en klantvriendelijk kon beantwoorden en ook een uitstekende after-sales kon bieden. 'Wij positioneren ons bewust aan de bovenkant van de markt, we zijn geen prijsvechter. We gaan voor goede kwaliteit voor een redelijke prijs. Daar hoort ook een heel andere after-sales bij, niet meer vooral reactief, maar ook pro-actief. Zo kunnen we klanten erop attenderen als hun ketel aan vervanging toe is of ze tips geven om energie te besparen. Voorop staat dat we een kwalitatief hoogstaande service willen bieden. Dus niet alleen de beste producten en diensten leveren, maar onze klanten, de consument en de installateur, ook ontzorgen.'

Die servicegerichte omslag maakte de keuze voor PCS een logische stap, volgens Visscher. 'Zij hebben de kennis, expertise en professionaliteit in huis om met specifieke consumentenvragen om te gaan. Bovendien weten zij als geen ander hoe het is om hoge volumes te managen, wat heel belangrijk is in een seizoensgevoelige business als de onze. In de herfst en de winter is er een hoge piekbelasting, en in de zomer is het veel stiller. Zij kunnen daarop inschalen, zodat wij niet een aparte afdeling hoeven op te zetten met vaste medewerkers, maar dat met een gerust hart aan PCS kunnen uitbesteden.'

De specifieke expertise met de facilitaire callcenters van PCS is een groot voordeel, en niet alleen omdat Nefit/Bosch zich nu volop kan richten op zijn kernactiviteit, vervolgt hij: 'Bij PCS werken geen technici, maar specialisten in consumentencontact en klantvrien-

Wij zijn geen prijsvechter, we gaan voor goede kwaliteit voor een redelijke prijs

dat zich wat betreft support tot voor kort vooral richtte op installateurs en de groothandel. Onze helpdesk beantwoordde dan ook vooral technische vragen. Tot ongeveer twee jaar terug bestond 99 % van onze ondersteunende activiteiten feitelijk uit B-to-B. Maar we hebben een omslag gemaakt met als doel om ook de consument meer actief aan ons te binden. Niet alleen na aanschaf van onze producten, we wilden dat de consument ook expliciet ging vragen om een Nefit cv-ketel.'

Daar hoorde natuurlijk een marketing-offensief bij via alle mogelijke kanalen, met voor de consument de



Rik Visscher,
Director Sales
Operations van
Nefit/Bosch

Zo ziet Nefit/Bosch efficiency en klanttevredenheid toenemen. PCS meet en stuurt bovendien op belangrijke KPI's als afhandeltijden, servicelevels en kwaliteit middels Quality Monitoring. 'Zij koppelen de uitkomsten van hun onderzoek naar klantcontacten aan ons terug, waardoor wij bijvoorbeeld onze website beter kunnen inrichten, zodat klanten eerder antwoorden vinden op hun vragen.'

'We zijn echt een partnership aangegaan, met het bijbehorend commitment', constateert Visscher. 'PCS denkt echt met ons mee en investeert met ons in een lange-termijnrelatie, met als doel gezamenlijk de klanttevredenheid te maximaliseren.'

delijkheid die heel goed weten wat er in de consumer omgaat en hoe hij of zij het beste geholpen kan worden. Ze hebben een kernteam dat bijna geheel voor ons werkt en dat bij grote drukte wordt aangevuld met flexibele krachten. Als je daar binnenloopt, is het net of je bij Nefit/Bosch bent, ook qua marketing-uitingen en merchandising. Het is echt een verlengstuk van onze eigen klantenservice.

Bovendien hebben ze bij ons een paar weken meegeelopen om ook technische vragen goed te kunnen beantwoorden, en ze hebben uitstekende scripts om mee te werken. En als het echt heel erg technisch wordt, hebben we hier altijd nog onze technische helpdesk.' Een ander voordeel is het brede werkteam van PCS. Ook problem shooting voor storingen in bijvoorbeeld de slimme thermostaat is PCS toevertrouwd, zegt Visscher, aangezien ze ruime ervaring hebben met gerelateerde technologieën.

Daarnaast heeft PCS veel expertise met internet-connectiviteit, zodat zij ervoor kunnen zorgen dat de klantgerichtheid ook via de digitale weg soepel verloopt. Onderzoek naar klantcontacten heeft al aangetoond dat door de samenwerking de reactietijd beduidend omlaag is gegaan, waardoor de wachttijden sterk zijn verminderd. Dat geldt overigens ook voor het aantal klachten, dat sterk is afgenomen. PCS neemt niet alleen de telefonische contacten met klanten en installateurs op zich, maar ook het e-mailverkeer en de webcare.

OVER PCS

PCS is specialist in succesvol klantcontact en backoffice oplossingen. Met vestigingen in Almere en Nijmegen geldt PCS als een van de snelst groeiende contactcenters van Nederland. Een belangrijk deel van de activiteiten bestaat uit telefonisch (inbound, outbound) en online klantcontact. Voor opdrachtgevers als KPN en Bosch biedt PCS complete Business Process Outsourcing-oplossingen aan, waarin alle outbound-, inbound- en back office-activiteiten geïntegreerd zijn.

PCS is ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd en voldoet aan de hoogste eisen van kwaliteit management- en informatiebeveiliging.