

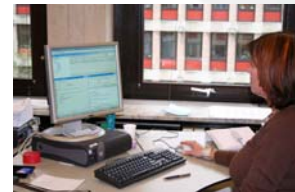
Klantencase CBS

Over het Centraal Bureau voor de Statistiek



Centraal Bureau voor de Statistiek

Het CBS heeft tot taak het verzamelen, bewerken en publiceren van statistieken ten behoeve van praktijk, beleid en wetenschap. De informatie die het CBS publiceert, omvat vele maatschappelijke aspecten, van macro-economische indicatoren als economische groei en consumentenprijzen, tot de inkomenssituatie van personen en huishoudens.



Business probleem

Om data te verzamelen worden regelmatig circa 30.000 cd-roms en files met vragenlijsten verstuurd. Hierop volgt een “explosie” aan reacties. Uit ervaring is bekend dat minstens de helft van de geënquêteerden belt of mailt met een vraag over een bepaald onderdeel van de vragenlijst of over het invullen van de formulieren in het algemeen. Daarnaast had het CBS te maken met heel veel benaderingspunten waar de bedrijven, instellingen en personen hun gegevens en of vragen kwijt konden.

Geboden oplossing

Communicatie met de klanten vindt plaats via een inbound contact center met één centrale helpdesk. Bij het CBS in Heerlen kunnen de contact center medewerkers naast telefonische vragen ongeveer 3.000 e-mails per maand afhandelen.

Om de stroom van e-mails op de juiste manier te kunnen managen en afhandelen werd eGain Mail Management geïmplementeerd. Ook de afhandeling en beantwoording van brieven gebeurt met behulp van eGain. Binnenkomende post wordt gescand en kan vervolgens door de eGain oplossing gemanaged worden als een e-mail bericht. Tevens werd vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid besloten om klanten de gelegenheid te bieden via meerdere media met het CBS te communiceren.

@Voicetec heeft deze applicatie geïmplementeerd en de medewerkers getraind.

Resultaat

Door op deze efficiënte manier te werken met een gestructureerde manier van antwoorden is het CBS er in geslaagd om snel en effectief te werken naar alle klanten toe. Om dit te kunnen bereiken zijn er intern inhoudelijke afspraken gemaakt over wat en hoe er wordt gecommuniceerd. Hierdoor kan het CBS als grote organisatie consistent en als één persoon naar buiten treden, wat ook voor de juridische verantwoording van de werkzaamheden uiterst belangrijk is. Behalve dat klanten snel en consistent antwoord krijgen, wordt ook de gebruiksvriendelijkheid van het systeem als heel positief ervaren. Dit geldt zowel voor klanten als medewerkers van het CBS.