

Klantencase Hogenboom Vakantieparken

Over Hogenboom Vakantieparken



Hogenboom Vakantieparken boekt accommodaties op maar liefst 62 eigen parken zowel in Nederland als op verschillende andere bestemmingen in Europa. Daarnaast bestaat er een intensieve samenwerking met verschillende touroperators, zodat het aanbod enorm gevarieerd is. De agents moeten daarom altijd over de juiste informatie kunnen beschikken en vooral een snelle administratieve verwerking van elke boeking is van groot belang. Alleen op deze manier is het mogelijk optimale service aan de klant te verlenen.



Business probleem

Klantenservice op hoog niveau staat bij Hogenboom Vakantieparken centraal in de dienstverlening naar haar relaties. Steeds meer boeken klanten hun vakantie accommodatie 's avonds of in het weekend. Daarom werkt Hogenboom Vakantieparken met een flexibele inzet van haar medewerkers, zodat de dienstverlening naar de klanten indien nodig snel kan worden uitgebreid en makkelijk buiten kantooruren en in het weekend kan worden gerealiseerd. Ook deze flexwerkers moeten over alle gegevens van de verschillende accommodaties en touroperators beschikken om een reservering voor de klanten te kunnen boeken.

Geboden oplossing

Door te kijken naar de manier waarop klanten met Hogenboom Vakantieparken willen communiceren is er een goed beeld ontstaan waarmee het systeem klantvriendelijk en professioneel kon worden ingericht. Daarbij is rekening gehouden met details als het gebruiken van dezelfde stem voor de ingesproken boodschappen als de commercials van het bedrijf. Er is onderzoek gedaan naar de beleving van het klantcontact van de doelgroep en de wachttijd. Met het Communication Manager systeem van Avaya is deze service gerichte communicatie uitstekend gerealiseerd en voor zowel de medewerkers op kantoor als de mensen op andere locaties beschikbaar. In de avonden en weekenden wordt op telewerk basis door parttime krachten ook thuis gewerkt. Deze flexwerkers beschikken over een laptop en met behulp van een mobiele- of netwerk verbinding is de werkplek bij de agents op locatie volledig geïntegreerd in de contact center applicatie van het hoofdkantoor.

Resultaat

Dat het telewerken een belangrijke toegevoegde waarde voor het bedrijf betekent, blijkt wel uit het feit dat nu al 40% van de medewerkers op een flexibele basis voor Hogenboom Vakantieparken werkzaam is. Op deze werkplekken kunnen de normale rapportages worden toegepast, zodat scherp in de gaten gehouden wordt wat flexwerken voor het bedrijf betekent. Voor de contact center manager is het mogelijk om vanuit elke willekeurige locatie in te loggen om te monitoren wat er in het totale contact center gebeurt.