

Feenstra realiseert hogere klanttevredenheid en lagere kosten door gebruik van Microsoft Azure

Situatie Feenstra

Feenstra is met 1.500 medewerkers één van de grootste spelers in de installatiebranche. Het bedrijf biedt een breed pakket aan diensten en producten voor verwarming, ventilatie, isolatie, beveiliging en zonne-energie. Voor een optimale dienstverlening is het noodzakelijk dat Feenstra altijd goed bereikbaar is voor potentiële en bestaande klanten. Afspraken met servicemonteurs en adviseurs worden centraal ingepland op het hoofdkantoor in Lelystad. Hier staat een team van circa 100 callcentermedewerkers van 08:00 uur tot 21:00 uur beschikbaar. Om dit proces zo efficiënt mogelijk in te richten, is zes jaar geleden een planningstool ontwikkeld voor het inplannen van afspraken bij mensen thuis voor advies over cv-installaties, zonnepanelen, isolatie van het huis of juist de beveiliging ervan. De planningstool heeft in deze periode drie generaties gekend. De eerste versie van de planningstool zorgde ervoor dat er voor het eerst op landelijk niveau afspraken konden worden ingepland voor verkoop van cv-installaties. In de tweede versie konden ook andere producten worden aangesloten, zoals afspraken voor

verkoop van zonnepanelen, isolatie van het huis of de beveiliging ervan. Daarnaast was de tool ook aanzienlijk sneller. Doordat zowel de hardware als software van het oude systeem van Feenstra end of life was, ontstond de behoefte naar een nieuwe, betere versie van de planningstool. Het .Net platform veranderde sterk door de jaren heen en vernieuwing van dit platform zorgde voor meer mogelijkheden voor uitbreiding van functionaliteiten.

Oplossing

Avanade ondersteunde Feenstra met de ontwikkeling en realisatie van de nieuwe tool en werkte intensief met hen samen aan het ontwerp, de voorbereiding en de implementatie van de upgrade. Dit proces begon met het inzichtelijk maken van Feenstra's wensen. Het uiteindelijke doel was het zo efficiënt mogelijk inplannen van afspraken, zodat (potentiële) klanten de beste service ontvangen en de adviseur het meest uit zijn werkdag haalt.

De maatwerk oplossing is door Avanade ontwikkeld op basis van Microsoft Azure, de cloudoplossing van Microsoft. "We hebben Azure



Feenstra

geadviseerd, omdat dit een schaalbaar platform is. Het grote voordeel is dat men niet zelf hoeft te voorzien in hardware en hosting en de afschrijving hiervan. Dit bespaart flink op de maandelijkse kosten", zo vertelt Vincent van Baak, Projectmanager bij Avanade.

Resultaten

Met hulp van Avanade is de laatste versie van de planningstool geïmplementeerd. Deze bouwt verder op de voorgaande versies. Met een bezetting van circa 20 agents gedurende de dag worden alle afspraken ingepland. In de winter, de drukste periode voor Feenstra, gaat het aantal naar 120 medewerkers die voor een bezetting zorgen van 55 agents gedurende de dag. Hiernaast zijn de medewerkers nu zeven dagen per week te bereiken voor het inplannen

van een afspraak. Met de laatste tool is de productiviteit toegenomen. “De oplossing helpt medewerkers klantverzoeken sneller af te handelen en afspraken kunnen op basis van de skills en regio van de adviseurs efficiënter worden ingepland”, vertelt Vincent van der Slot, Functioneel Beheerder bij Feenstra. Een ander voordeel volgens Vincent van Baak is de versimpelde interface die gebruiksvriendelijker is dan het oude systeem. “De adviseurs kunnen nu bijvoorbeeld dezelfde inloggegevens gebruiken voor iedere applicatie”, vertelt hij.

Andere gerealiseerde voordelen zijn:

- De oplossing is aanzienlijk sneller door de extra rekencapaciteit.
- Minder reistijd en –kosten waardoor per dag meer klanten geholpen worden.

“De tevredenheid van onze klanten is zichtbaar gestegen. Ze hebben toegang tot duidelijke informatie, worden sneller geholpen en hebben altijd de juiste expert over de vloer”, aldus Vincent van der Slot. In de toekomst wil Feenstra de tool verder uitbreiden. Ook wordt gekeken naar een systeem waarmee de klant zelf, via de Feenstra website, een afspraak kan inplannen.

Over Feenstra

Prettig wonen en werken, daar zorgt Feenstra voor. We maken uw directe omgeving comfortabel, gezond en veilig. En energiezuinig. We hebben niet alleen geavanceerde techniek in huis, maar ook mensen met verstand van adviseren, installeren en onderhouden. Vervolgens kunt u erop rekenen dat die techniek goed blijft

functioneren, dankzij regelmatig en betrouwbaar onderhoud. Als het er écht op aankomt, bij een storing of reparatie, is het goed om te weten dat u Feenstra overal in Nederland kunt vinden. Daardoor zijn we snel ter plaatse om u uit de problemen te helpen. Van Feenstra mag u een eerlijk advies verwachten. Met meer dan 1.500 medewerkers beheert, verzorgt en onderhoudt Feenstra een sterke klantenbasis die bestaat uit meer dan 800.000 Nederlandse huishoudens, met name individuen en woningcorporaties. Met het uitgebreide netwerk aan vestigingen heeft Feenstra een dienstverlening die 24 uur per dag, 7 dagen in de week voor u klaar staat. Voor aanvullende informatie ga naar feenstra.com of bel 088 8455 000 (lokaal tarief).

Over Avanade

Avanade levert bedrijfstechnologische oplossingen en Managed Services op basis van een combinatie van inzicht, innovatie en gedegen kennis van Microsoft® -technologieën om optimale resultaten voor bedrijven te realiseren. Zoals we duizenden andere bedrijven hebben geholpen, kunnen we ook u helpen kosten te verlagen, de productiviteit te verhogen en de samenwerking te verbeteren. Zo kan ook uw bedrijf sneller inspelen op veranderingen en de loyaliteit van klanten verbeteren. Met onze aanpak, gericht op onderlinge samenwerking en met onze partners en onze klanten, kunnen we u helpen de gewenste resultaten te behalen. Dankzij onze unieke kennis beschikken we over een team getalenteerde professionals die klaar staan om u te helpen optimaal rendement te halen uit uw investeringen in technologie. Avanade,

dat grotendeels in handen is van Accenture, werd in 2000 opgericht door Accenture LLP en Microsoft Corporation en heeft 25.000 professionals in meer dan 22 landen.

“De oplossing helpt medewerkers klantverzoeken sneller af te handelen en afspraken kunnen op basis van de skills en regio van de adviseurs efficiënter worden ingepland.”

- Vincent van der Slot
Functioneel Beheerder Feenstra

“De tevredenheid van onze klanten is zichtbaar gestegen. Ze hebben toegang tot duidelijke informatie, worden sneller geholpen en hebben altijd de juiste expert over de vloer.”

- Vincent van der Slot
Functioneel Beheerder Feenstra



Avanade biedt zakelijke technologiediensten die inzicht, innovatie en expertise van Microsoft-technologieën met elkaar verbinden. Hiermee helpen wij onze klanten de gewenste resultaten te behalen. www.avanade.nl

© 2015 Avanade Inc. Alle rechten voorbehouden.

Nederland

Almere
T: +31 (0)36 547 5100
info-nl@avanade.com

Eindhoven
T: +31 (0)40 800 1950
info-nl@avanade.com

Seattle
T: +1 206 239 5600
America@avanade.com

Londen
T: +44 (0)20 7025 1000
Europe@avanade.com