



---

## Indumij Groep | Klant Contact Center (KCC)

---

### Aanleiding

*"Procesmatig liep het binnen Indumij Groep nog niet volgens de gestelde ambities. Het duurde te lang voordat de telefoon werd opgenomen, de kwaliteit van de gemaakte afspraken was niet op het gewenste niveau en het gevolg daarvan was dat de werkzaamheden niet altijd correct werden uitgevoerd en gefactureerd", aldus Maarten Hillebrand, Directeur After Sales (Renault en Dacia) bij Indumij Groep.*

*"Tijd dus voor actie", vervolgt Directeur Sales Micha Roco: "Want naast dat de processen niet optimaal liepen waren we ook op zoek naar een invulling van onze marketing- en klantcontactactiviteiten." De noodzaak voor een eigen klant contact center was aanwezig en zodoende is besloten om aan de slag te gaan.*

### W&D

Toen het besluit eenmaal was genomen, is er eerst gekeken naar de opzet. Roco: *"Als we binnen Indumij iets doen dan doen we het goed. Daarnaast realiseerden we ons dat het opzetten van een KCC een vak apart is en dat kunnen we simpelweg er zelf niet even bij doen. De business blijft wel door draaien. De presentatie van W&D sprak ons direct aan: helder, direct en met een feitelijke onderbouwing door middel van cijfers en voorbeelden. Daarnaast was er ook op het persoonlijk vlak een klik, niet onbelangrijk tijdens zo'n belangrijk en langdurig project", aldus Micha Roco.*

### Opzet

De opzet binnen dit project is gebaseerd op het **W&D stappenplan**:

1. Bepalen van de scope
2. Inrichten projectorganisatie
3. Capaciteitsberekening
4. Personele organisatie
5. Hardware & procedures
6. Inrichten stuurinformatie
7. Communicatie (plenaire Go Live's)
8. Training en coaching-on-the-job

### Projectteam

Het project wordt op directieniveau (top-down) aangestuurd en gecoördineerd. Een belangrijke stap in de opzet is het vormen van een projectteam waarin mensen van verschillende disciplines deelnemen. Bij hen is de kennis aanwezig en het is van essentieel belang voor de kwaliteit van het project dat de mensen die er mee gaan werken, inspraak hebben in de opzet en uitvoering. Daarnaast is er direct gestart met de werving van een Manager Indumij Klantenservice. Hillebrand: *"De ondersteuning van W&D tijdens de opzet van het projectteam en de werving van een manager van ons KCC was erg prettig. Met name de kennis over de benodigde competenties is waardevol."*

### Organisatie

Alvorens daadwerkelijk gestart kan worden, dient de betreffende ruimte voorzien te zijn van de juiste inrichting en systemen. Roco: *"Een KCC is echt meer dan een kantoor met een aantal mensen met een telefoon. We hebben een goede ruimte gecreëerd vanwaar de mensen met de juiste faciliteiten aan de slag kunnen, op dit moment werken er gemiddeld 7 FTE per dag. En dat zullen er steeds meer worden."* Binnen Indumij is er gestart met een beperkt aantal vestigingen. Vanuit een solide basis worden dan een voor een de andere vestigingen aangesloten.

### Stuurinformatie

Dagelijkse stuurinformatie vanuit het KCC is essentieel om de voortgang te bewaken en dient op lange termijn als input voor het berekenen van de ROI. Zo worden op het KCC verschillende kengetallen gemonitord, zoals de servicegraad en het aantal gemaakte afspraken. Manager Indumij Klantenservice, Ron Giesberts: *"Deze informatie is onmisbaar en essentieel in de opstartfase van het project."*

### Conclusie

Roco: *"Aan iedereen die twijfelt over het opzetten van een KCC kan ik alleen maar adviseren dat goede begeleiding essentieel is. Wij zijn nog niet klaar maar zijn nu al blij met de zichtbare veranderingen en willen absoluut niet meer terug."*