



Kennismanagement bij woningcorporatie Ymere

Begin 2007 heeft woningcorporatie Ymere uit Amsterdam na een uitgebreid selectietraject gekozen voor AskNow Solutions bv als leverancier van een kennismanagement oplossing waarmee zij alle binnenkomende klantvragen kan beantwoorden. Ymere had hiermee voor ogen haar dienstverlening aan haar klanten te optimaliseren door de bereikbaarheid te verbeteren, klantvragen adequaat en uniform te beantwoorden, dienstverlening te kunnen wijzigen of uitbreiden als veranderingen daarom vragen, en uiteraard tegelijkertijd ook kosten te besparen.

Een organisatie als Ymere krijgt een dermate diversiteit aan klantvragen binnen met een breed pakket aan afhankelijkheden dat een faq tool niet afdoende is; zowel Frequently Asked Questions zoals 'Wat is jullie telefoonnummer' als complexere vragen zoals 'Wanneer wordt mijn lekkende kraan gerepareerd' worden via de kennismanagement oplossing beantwoord. De kennis die aanwezig is bestaat dan ook uit eenvoudige vraag-antwoordparen die aan de hand van een vraag het best passende antwoord teruggeven, en zogenaamde beslisbomen die aan de hand van een vraag een wedervraag teruggeven en via een dialoog de kennismedewerker naar het juiste antwoord leidt. Bovendien wordt binnen Ymere bekende informatie die van belang is voor het beantwoorden van de vraag via koppelingen met backofficesystemen automatisch ingevuld in het vraag-antwoordtraject zodat én de klantvraag sneller wordt beantwoord én 1e lijns medewerkers meer vragen kunnen afhandelen.



Intuïtief kennis doorzoeken

Via een zoekbox kan een medewerker van Ymere eenvoudig zoeken naar de juiste, aanwezige kennis. Doordat er direct wordt gezocht in meerdere kennisbronnen, zoals faq's, pdf-documenten, links naar de externe website en het intranet, krijgt de medewerker behalve het juiste antwoord ook

allerlei aanvullende informatie. De medewerker kan daardoor nog beter een klant te woord staan. Tevens is het mogelijk om via een menustructuur door de veelgestelde vragen te bladeren.

Op het moment dat er nieuwe of veranderde kennis beschikbaar is wordt de medewerker via de kennisportal hierover geïnformeerd.

Daarnaast kan de kennisportal uitgebreid worden met de mogelijkheid dat medewerkers de kennis kunnen beoordelen en suggesties kunnen doorgeven. Hierdoor wordt de betrokkenheid van de medewerkers vergroot en wordt tevens de kennis uit de hoofden van mensen ook beschikbaar voor anderen.



Frequently Asked Questions

Veel voorkomende vragen en antwoorden kunnen op eenvoudige wijze vastgelegd en beheerd worden. Door het toekennen van diverse eigenschappen zoals onderwerpen kan structuur aangebracht worden in de faq's. Hierdoor kunnen faq's op basis van onderwerp gefilterd worden waardoor bepaalde faq's bijvoorbeeld alleen maar beschikbaar zijn voor de klantenservice medewerkers. Ook kan aan ieder antwoord aanvullende informatie gekoppeld worden zoals interne notities, links naar externe websites en intranetpagina's.



Complexe kennis wordt deelbaar

Met beslisbomen kan Ymere complexere kennis, bijvoorbeeld persoonsgebonden klantvragen, eenvoudig borgen en beheren. Doordat de beslisbomen flexibel zijn in te richten worden complexe vragen gestandaardiseerd waardoor de kwaliteit van de beantwoording wordt gewaarborgd. Afhankelijkheden bij klantvragen zoals type huurder, servicecontract en woningtype kunnen handmatig worden ingevuld door de medewerker of automatisch worden toegevoegd door een koppeling met backoffice systemen.

Koppelen met Tobias, Microsoft, Siebel, en meer

Er zijn standaard webservices beschikbaar die gegevens uit backoffice systemen, zoals Tobias, kunnen ophalen en automatisch kunnen invullen in beslisbomen. Een medewerker hoeft hierdoor gegevens niet meer op te zoeken in systemen waardoor het beantwoorden van klantvragen sneller gaat en de kwaliteit gewaarborgd is. Door de koppeling van de kennismanagement oplossing met Tobias weet iedere klantenservice medewerker van Ymere zonder de klant erom te vragen wat voor servicecontract hij heeft, in wat voor type woning hij woont, of er sprake is van een huurachterstand en meer voor de beantwoording relevante persoonsafhankelijke gegevens.

Ook om te koppelen met CRM applicaties zoals Microsoft, Siebel, Smile software, Green Valley, Databalk e.d. zijn standaard webservices beschikbaar. Bij het beantwoorden van een klantvraag door de klantenservice via het kennisysteem wordt geheel automatisch bij de gestelde vraag het persoonlijke antwoord vastgelegd in de betreffende CRM applicatie. Hierdoor wordt de historie van de betreffende klant bewaard. AskNow heeft dergelijke koppelingen gerealiseerd.

Investing?

Ymere heeft inmiddels ruim 700 veel voorkomende vragen en antwoorden, en alle procedures om binnenkomende klantvragen te beantwoorden vastgelegd. Alle binnenkomende klantvragen worden via de kennismanagement oplossing beantwoord. Ymere is bereid om de kennis die ze hebben opgebouwd tegen bepaalde voorwaarden beschikbaar te stellen aan andere woningcorporaties.

Neem voor meer informatie contact op met:

Rob Boeyink

AskNow Solutions bv

013-4653430

r.boeyink@asknow.nl

www.asknow.nl

www.linkedin.com/in/robboeyink

Zij gingen u voor:



Rabobank

YMERE
Door wonen gedreven

achmea  **rechtsbijstand**

**ZORG
KANTOOR**

VESTIA

Interpolis



**DE FRIESLAND
ZORGVERZEKERAAR**



**M! MARKETING
FACTS**

**Zorgverzekeraar
VGZ**

ROBECO
The Investment Engineers

nuffic