



Experteam maakt met Relyon software succesformule waar

De meer dan 100 zelfstandige pc-experts die werken onder de vlag van KPN-dochter Experteam, kunnen dankzij de service management software van Relyon zo nodig dezelfde dag nog bij mensen thuis of op de zaak een dringend pc-probleem verhelpen. De franchiseformule van het Experteam is mede dankzij de flexibele oplossing en lokale ondersteuning van Relyon een succes.

Het Experteam is in 2008 voortgekomen uit de KPN-dienst ServiceThuis en biedt een simpele maar krachtige dienst aan consumenten: vandaag bellen, binnen 24 uur een ICT-expert in huis om een computerprobleem op te lossen. Het Experteam rekent 15 euro per kwartier voor de computerhulp. Het hoge slagingspercentage (95%) levert Experteam de hoogste klanttevredenheid in de hele KPN-familie op. Als zelfstandig opererend bedrijf kan het partnerships aangaan met pc-winkelketens die de Experteam-dienst als extra service aan hun klanten aanbieden, ook onder eigen naam.

Inmiddels zijn er 105 pc-experts voor het Experteam aan de slag. Experteam werkt met een franchiseformule: de experts zijn zelfstandig ondernemers die bekend zijn in hun regio en snel bij consumenten op de stoep kunnen staan. De centrale organisatie levert een callcenter voor de aanname van opdrachten – hoewel klanten ook zelf via de website een expert kunnen boeken – en zorgt voor de marketing en promotie van de formule. Dit gebeurt niet alleen via online advertenties, maar ook via andere kanalen en met samenwerkende partners en winkelketens. Het Experteam vraagt van zijn experts dat zij zich

professionaliseren door middel van onder andere Microsoft- en Apple-certificaten en heeft samen met zijn concurrenten in de markt voor computerhulp een branchevereniging opgericht, compleet met een branchebrede klachtenregeling.

Logisch en flexibel

Het Experteam werkt sinds de oprichting met de software van Relyon. Zowel het callcenter als de experts maken gebruik van het Expert Online-systeem van Relyon. De experts werken met pda's die hen à la minute informeren over nieuwe opdrachten die via het callcenter of de website zijn aangeboden. Ze kunnen via hun pda ook zelf opdrachten invoeren, zoals vervolgspraken. De opdracht wordt naar de monteur toegestuurd in

de vorm van een conceptfactuur, die hij na voltooiing van de klus completeert en terugstuurt. Vervolgens gaat er automatisch een Experteam-factuur met het rekeningnummer van de franchisenemer de deur uit. Centraal houdt het Experteam voor elke expert een subadministratie bij, die de expert zo kan invoeren in zijn eigen bedrijfsadministratie. Door deze strakke workflow hebben zowel het Experteam als de experts nauwelijks administratieve rompslomp.

“Wij zijn zwaar onder de indruk van de IT-tools die Relyon onze mensen biedt. Het is logisch en biedt veel flexibiliteit”, zegt Hilco van Dijk, directeur van het Experteam. “De kracht schuilt met name in het rechtstreeks en real-time kunnen boeken in de agenda van onze experts, terwijl zij toch de regisseur over hun eigen agenda blijven.

Andere service management oplossingen zijn vaak gericht op medewerkers in loondienst, die aan het begin van de dag een planning krijgen die ze moeten aflopen. De flexibiliteit van het systeem van Relyon past bij onze franchiseformule. Wij zijn ondernemers en onze experts zijn ondernemers. Daar hoort een systeem bij dat onze beloften aan de klant kan waarmaken.”



Aanbevolen door  kpn
www.hetexperteam.nl

"En die beloften zijn groot. We komen langs op een vast tijdstip, gegarandeerd zonder dubbele boeking, met een callcenter dat kan controleren of de expert op tijd komt en zonodig een vervanger kan inschakelen. Tegelijk hebben wij als franchisegever dankzij de managementinformatie uit het systeem een goed overzicht van de prestaties van onze experts. Hoeveel problemen lossen ze in één keer op, hoe lang doen ze erover, hoeveel extra diensten weten ze te verkopen, hoeveel klachten zijn er binnengekomen? Met deze resultaten houden we onze experts scherp. Dankzij de CRM-functionaliteit weten we wie onze klanten zijn en wat we nog meer voor hen kunnen betekenen. Verder is de software ook voor onze callcenter agents makkelijk in gebruik; een kind kan de was doen."

Relyon als KPN-leverancier

Relyon is een vreemde eend in de bijt onder de softwareleveranciers van KPN. Normaal gesproken doet KPN vooral zaken met grote softwarebedrijven, met vaak als argument dat die continuïteit kunnen bieden. Van Dijk: "Juist de kleinschaligheid van Relyon werkt in ons voordeel. Ze kunnen snel schakelen op onze wensen en blijven bij met alle ontwikkelingen op het gebied van pda's en besturingssystemen. Het zal niet snel gebeuren dat we onze experts – die natuurlijk graag van de nieuwste smartphone gebruik willen maken – nee moeten verkopen." Inmiddels presenteert KPN het systeem van Relyon intern als het schoolvoorbeeld van service management software. "De positie van Relyon als KPN-leverancier wordt daarmee alleen maar sterker."



"De kracht van onze formule wordt ondersteund door de kracht van de software. Veel van onze ondernemers werken parttime voor ons. Zo'n 40 tot 60 procent van hun omzet behalen ze via het Experteam. Maar de Relyon software werkt zó prettig voor hen dat steeds meer experts nu ook hun eigen klanten in het systeem boeken, ook al kost ze dat voor elke eigen klus een kleine franchise fee. Kortom, onze experts hebben er zelfs geld voor over om met het Relyon Service Management systeem te werken."

PRODUCTIEVE MEDEWERKERS, MEER RENDEMENT, TEVREDEN KLANTEN

Veel ondernemingen met aftersales-ondersteuning staan voor een belangrijke uitdaging: hoe kunnen zij de productiviteit van hun service- en onderhoudsmedewerkers verbeteren en tegelijk de administratie en facturering zo efficiënt mogelijk afhandelen? De volledig geïntegreerde service management oplossing van Relyon is het effectieve antwoord op beide vragen. Uw service krijgt de goede naam die het verdient. Productieve medewerkers, meer rendement, tevreden klanten.

