

GESTRUCTUREERDE EN PRAGMATISCHE AANPAK

Spoedklus bij Essent

Alle moderne communicatiemiddelen ten spijt; er gaat niets boven persoonlijk contact. Dat weten ze bij Essent ook. Daarom zijn er onlangs op vijf locaties in het land Klantenbalies geopend. Hier kunnen de klanten persoonlijk met medewerkers van Essent spreken over hun energieverbruik, de jaarafrekening en andere energiezaken. Alleen het betalen van rekeningen is niet mogelijk aan de Klantenbalie.

“Wij kwamen er meer en meer achter dat communicatie via de telefoon of per internet niet altijd het gewenste resultaat opleverde”, licht projectleider Harco Klunder toe. “Met name bij complexere problemen en/of vragen is het handig als je deze rechtstreeks met iemand kunt bespreken. Essent wil graag in die behoefte voorzien en op die manier een persoonlijk en herkenbaar gezicht zijn voor de klant.”

Tijdsdruk

Het besluit betekende gelijk de start van het project (1 juni), want er was geen tijd te verliezen. Streefdatum was 1 augustus 2005, dan moesten alle vijf klantenbalies operationeel zijn. Afgezien van de personele acties die hiervoor op touw moesten worden gezet (o.a. training van baliemedewerkers) was er ook fysiek een immense klus te klaren; de bouw en inrichting van de balies op een geschikte plek binnen de Essent kantoren. Dit legde een enorme tijdsdruk op het project, temeer hier ook nog eens de bouwvakvakantie doorheen liep.

Vanzelfsprekend Innervate

Ondersteuning van een ervaren iemand, die behalve verstand heeft van ICT, ook nog eens precies weet hoe de inrichting van een nieuwe faciliteit als deze moet worden geregeld, die daarnaast gewend is om met interieurarchitecten en aannemers te werken en die feilloos aanvoelt wat er allemaal nodig is, was dan ook zeer gewenst. “Bijna als vanzelfsprekend werd toen de naam van Harrie Ritterbeeks van Innervate naar voren geschoven. Die had eerder een soortgelijk project bij Essent succesvol begeleid.”

Samenwerking

Dat de balies uiteindelijk op de afgesproken datum operationeel waren, is met name te danken aan de bereidwilligheid en enthousiaste samenwerking van het voltallige team. De tijdsdruk vormde zowel een moeilijkheidsfactor alsook een uitdaging om er gezamenlijk de schouders onder te zetten.

In vertrouwde handen

Naast ondersteuning bieden bij de realisatie van een aantal ICT-gerelateerde zaken, voerde Innervate de regie over de aankleding en inrichting van de balies. Bijvoorbeeld soort en kleur van de vloerbedekking, de keuze van het meubilair (kleurstelling, hoogte, diepte), de afstemming daarover met leveranciers, verlichting, beveiliging, glaswanden et cetera. Borging dat de ideeën van de ontwerper(s) in de praktijk gerealiseerd werden, was bij Innervate in vertrouwde handen.

Bepalende elementen

“Projectmanagement pur sang”, blikt Harco hierop terug. “Een zeer goede teamgeest, een gestructureerde aanpak en een zeer pragmatische werkwijze; dat zijn toch wel de bepalende elementen geweest van het welslagen van dit project.”

Voortvarende start

Een maand na opening van de vijf klantenbalies in de Essent-kantoren in Roermond, Den Bosch, Hengelo, Zwolle en Groningen hebben al ruim duizend klanten de balies bezocht. Bij Essent zijn ze meer dan tevreden over de eerste resultaten; zeventig procent van de mensen kon direct worden geholpen, voor de overige dertig procent was iets nader onderzoek nodig. Mond-op-mond reclame zorgt ervoor dat steeds meer klanten de weg naar de balies weten te vinden. Binnenkort wordt in Leeuwarden een zesde balie ingericht. Met opnieuw een belangrijke rol voor Innervate. Naast de vaste Klantenbalies in genoemde kantoren reizen er ook mobiele Klantenbalies door het land. Deze bevinden zich in Postkantoren en gemeentehuizen verspreid over Nederland.

Meer weten?

Innervate hecht waarde aan een langdurige relatie, die gebaseerd is op wederzijds respect en vertrouwen. Benieuwd naar onze aanpak? Wij komen het u graag vertellen.