

Van aanmelding tot afmelding: transparant, eenvoudig en snel

05-10-2020 13:27

Storingen oplossen is voor heel veel bedrijven een 'moetje'. Het is aangenomen werk of het hoort bij de dienstverlening, maar er zit niemand op te wachten. "Dat is de niche van Storingsservice", verklaart Michel Brouwer. "We doen alleen maar storingen en calamiteiten. De hele bedrijfsvoering is erop gericht om dat zo goed mogelijk te doen, met een optimale servicebeleving. Alle delen van onze dienstverlening zijn daarvoor even belangrijk. Juist de totaaloplossing, van aanmelding tot afmelding, maakt het transparant, eenvoudig en snel."

"Storingssdiensten hanteren vaak ondoorzichtige procedures en prijzen voor abonnementen, voorrijkosten of (weekend)toeslagen", gaat Michel verder. "Dat doen we bij [Storingsservice](#) anders. Daarom werken we met vaste tarieven voor het opnemen van de telefoon en voor een reparatie. Van meldkamer tot monteur rekenen we altijd één bedrag. Of we nu binnen tien minuten een deur openmaken of anderhalf uur bezig zijn met een lekkage. Zo weet de klant altijd waar hij aan toe is. Dat is uniek in de sector."

Technische meldkamer

"Onze technische meldkamer is helemaal ingericht op storingen en calamiteiten. De meldkamermedewerkers stellen de juiste vragen om te achterhalen wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren. Zij maken de afweging of het nodig is om een monteur te sturen. Een lekkende kraan repareren op zaterdagavond is duur. Misschien kan de huurder dat zelf tijdelijk oplossen met een emmer. Het klinkt zo eenvoudig, maar voor onze opdrachtgevers is dat een flinke kostenbesparing."

Systeem op maat

Iedere klant van Storingsservice heeft een eigen telefoonnummer en protocol voor vervolgacties. Michel: "De meldkamer beantwoordt de telefoon uit naam van de klant en heeft een script met de gemaakte afspraken. Die kunnen zelfs per adres verschillen. Zo zullen we vaak de bewoner vragen de batterij van een rookmelder zelf te vervangen als die problemen geeft. Maar naar een seniorenwoning wordt bij zo'n melding wel een monteur gestuurd."

De meldkamer stuurt op basis van het script ook de juiste partijen aan. Dat kunnen monteurs van Storingsservice zijn, maar ook preferred partners van de klant. "Sommige klanten gebruiken alleen onze meldkamer en hebben eigen monteurs", legt Michel uit. "Als er voor bepaalde klussen of regio's geen mensen zijn, kunnen we alsnog onze eigen vakmensen sturen. Zo wordt ons systeem op maat voor de klant ingericht."

Win-win-win situatie

Het komt volgens Michel Brouwer geregeld voor dat een klant uiteindelijk liever alles via Storingsservice regelt. "Dat is efficiënter, ze hebben dan één aanspreekpunt en minder administratie. Soms nemen we de zzp'ers van de klant dan op in onze organisatie en koppelen we deze aan één van onze regiopartners. Dat doen we alleen als ze via onze richtlijnen willen en kunnen werken. En met instemming van alle partijen: het moet een win-win-win situatie zijn."

Situatie veiligstellen

De monteurs van Storingsservice stellen een storingssituatie in elk geval veilig. "Net als de ANWB die zorgt dat je veilig thuiskomt. Waar mogelijk lossen we een storing of calamiteit natuurlijk direct op, maar we doen geen grote ingrepen. De eerstvolgende werkdag heeft de klant voor 8:30 uur een rapportage in zijn mailbox. Daarin staat precies wat we hebben gedaan en of er vervolgstappen nodig zijn."

Storingen 24/7 in beeld

Alle storingsmeldingen zijn ook realtime te volgen en te beheren in het [Servicemanagementplatform](#). Michel: "Via dit online platform hebben onze klanten en monteurs 24/7 toegang tot en grip op alle serviceopdrachten. Daarnaast zijn er tools voor bijvoorbeeld planning en managementrapportages op basis van alle klant- en reparatiegegevens. Zo is zichtbaar in welke postcodegebieden of op welke tijden de meeste cv-storingen zijn gemeld. Dat levert nuttige inzichten op. We kunnen ons platform ook koppelen aan het vastgoedmanagementsysteem van de klant, zodat de informatie daar automatisch in wordt verwerkt."

Continu verbeteren

Het realtime online platform maakt de organisatie van Storingservice extra transparant.

"[Opdrachtgevers](#) hebben inzicht in al onze werkzaamheden en dus ook in eventuele fouten. Als we iets vergeten in te vullen is dat direct zichtbaar. Dat is niet erg, maar juist heel leerzaam. We werken sowieso heel nauw samen met onze opdrachtgevers en vakmensen. We luisteren naar wat ze missen of waar we onze dienst kunnen aanscherpen. Dat is een continuproces, daar zijn we nooit mee klaar."

Redactie