



powered by  
Tele'Train

## Klantcase

# oxxio



Oxxio levert stroom en gas op de  
Nederlandse energiemarkt.

# “De samenwerking heeft de kwaliteit van de dienstverlening sterk verbeterd.”



powered by  
Tele'Train

... dat is ons SmartCenter



**Gerda Verkerk**

Als Manager Customer Service van Oxxio heeft Gerda Verkerk nauw samengewerkt met SmartCenter. In deze klantcase blikt Gerda terug op de samenwerking.

#### Geleverde diensten

- Supportteam
- Teamleiding
- Flexteam
- WFM

## De uitdaging

Gerda Verkerk. “Door de snelle groei van het klantenbestand was het voor Oxxio moeilijk om haar klantenservice in hetzelfde tempo mee te laten groeien en de kwaliteit op peil te houden. Vervolgens was het moeilijk om de ontstane achterstanden weg te werken, waardoor al snel een vicieuze cirkel ontstond. Aan SmartCenter de taak de achterstanden weg te werken en samen met ons goede CS-processen neer te zetten.”

## De oplossing

“We zijn een strategisch partnership met SmartCenter aangegaan. Een uitgekiende push- en pullstrategie moest ervoor zorgen dat Oxxio weer in control zou komen en de klantverwachting weer kon waarmaken. Om dit te realiseren heeft SmartCenter al haar expertise op het gebied van training, performance software en callcenter consultancy aangewend. SmartCenter heeft de services inhouse aangeboden. Hierdoor konden we sneller schakelen, doeltreffender communiceren en kreeg het wij-zij gevoel geen kans.”

## Het resultaat

“De geleverde inspanningen hebben tot goede resultaten geleid. De servicelevels werden consequent gehaald en de kwaliteit was van hoog niveau. Er werd richting het Oxxio management op 1 A4'tje gerapporteerd. En de gemiddelde kosten per contact daalde met maar liefst 20%! Door de inzet van de juiste middelen is er een verbeterslag gemaakt in efficiency en performance en waren de medewerkers gemotiveerder. Waar het contactcenter voorheen werd gezien als cost center, zagen we nu steeds meer een verschuiving naar value center.”

Ook nieuwsgierig naar meer?  
Kijk op [www.smartcenter.nl](http://www.smartcenter.nl)