

SERVICE MANAGEMENT PLATFORM



GRIP OP ALLE STORINGEN DOOR CENTRAAL EN REALTIME INZICHT.

Een online service management platform gericht op storingen. De opdrachtgever, Storingsservice.nl en de servicemonteurs werken samen in het platform om het serviceproces te stroomlijnen en data te verzamelen.

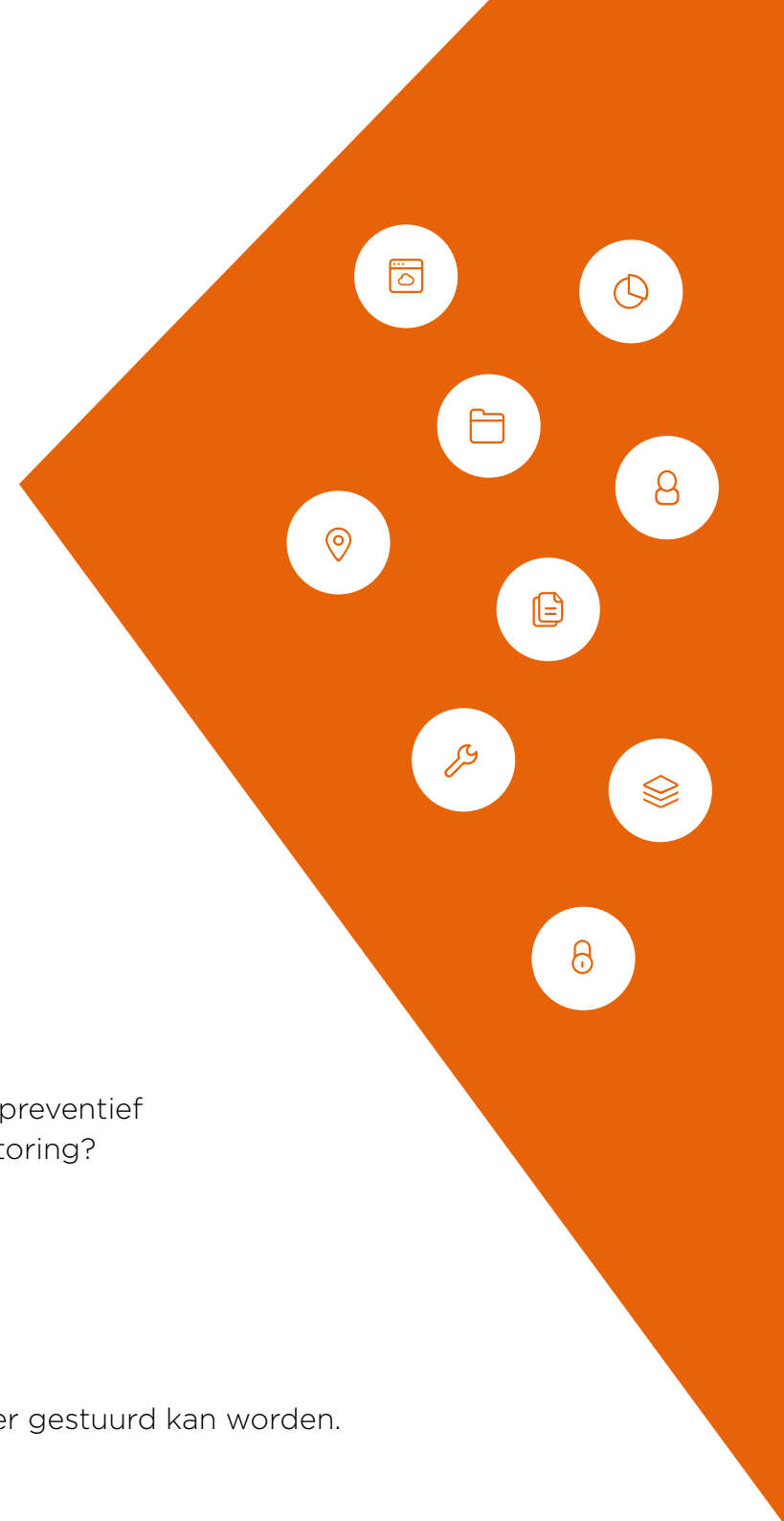
- ✓ Online, transparant en flexibel.
- ✓ 24/7 toegang en grip op alle storingen.
- ✓ Geen gedoe. Niets downloaden, installeren of bijwerken.
- ✓ Een schat aan interessante data analytics.
- ✓ Waardevolle inzichten middels managementdashboards.

VOORDELEN

ALLES WAT NODIG IS, HANDIG VERZAMELD IN ÉÉN PLATFORM

Storingen worden van aanmelding tot afhandeling behandeld in ons dashboard.
Alle gegenereerde data is realtime inzichtelijk en te exporteren naar Excel.

- ALLES IN ÉÉN:** Alle klant- en storingsgegevens van zowel lopende als afgeronde storingen centraal in één platform.
- RAPPORTAGES:** Vanuit het archief met alle afgeronde storingen kan de gebruiker data gegevens filteren en exporteren in Excel-formaat.
- KENNISBANK:** Met alle gegenereerde data creeëren we een kennisbank, zodat er preventief kan worden gewerkt. Is een servicemonteur wel nodig voor deze storing?
- GRIP & INZICHT:** Analyseer de storing en los deze telefonisch / per mail op of wijs de storing toe aan een servicemonteur.
- TRANSPARANT:** Bekijk de realtime status van de storing door deze te zoeken in het platform op opdrachtnummer, naam of postcode.
- METEN IS WETEN:** Alle gegevens worden omgezet naar waardevolle inzichten zodat er gestuurd kan worden.



HOE WERKT HET

FLOW VAN AANMELDING TOT AFHANDELING

Een storing wordt aangemaakt in het platform. De storing krijgt een uniek dossier met een uniek ordernummer. In het dossier kan je te allen tijde terugvinden wat de status is van de storing.

- ✓ Klantgegevens
- ✓ Storingsgegevens
- ✓ Chat met iedere betrokken partij over de storing (Storingservice.nl / servicemonteur)
- ✓ Bekijk de fase van de storing (storing analyseren / storing doorzetten naar servicemonteur / afspraak inplannen)

Na het aanmaken zal Storingservice.nl de storing analyseren en kijken of er een servicemonteur nodig is. Zo niet? Dan kan de storing worden afgerond. Als er wel een servicemonteur naar toe moet worden gestuurd dan zal Storingservice.nl de storing opdracht doorzetten naar de dichtsbijzijnde servicemonteur.

De servicemonteur ontvangt de storing opdracht in zijn eigen gebruikersaccount. Tijdens de reparatie op locatie zal de servicemonteur alle storingsgegevens loggen zodat de data kan worden verzameld.

Na het afronden komt het gesloten dossier in het archief terecht. Alle gegevens en foto's van de afgeronde storingsen belanden veilig in het archief. Op deze manier kan je alle data gemakkelijk terugvinden.



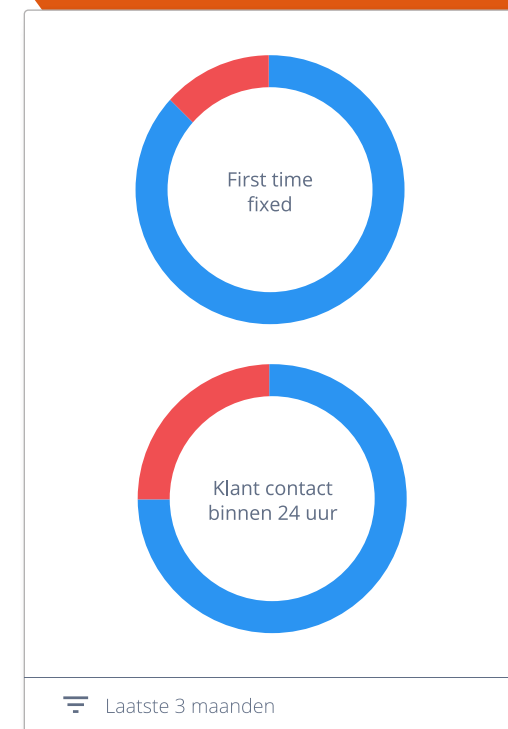
MANAGEMENTDASHBOARD

METEN IS WETEN

Naast de functie waarmee je alle data bekend kan exporteren naar Excel is er ook het managementdashboard. Alle data is omgeschakeld naar betrouwbare en waardevolle inzichten welke nodig zijn om Efficiënt te opereren en overeenkomsten te meten.

- ✓ Hoeveel storingen worden er op dag-, week-, maand- en jaarbasis aangemeld.
- ✓ Bekijk hoeveel storingen er op basis van tijd van de dag worden aangemeld en hoe deze worden aangemeld.
- ✓ Bekijk de meest voorkomende storingen.
- ✓ Bekijk bij hoeveel storingen er binnen 24 contact is opgenomen met de desbetreffende persoon.
- ✓ Bekijk de doorlooptijd van alle afgeronde storingen van de laatste maand, 3 maanden, 6 maanden en 12 maanden.
- ✓ Bekijk de doorlooptijd per fase. Hoe lang heeft de storing bijvoorbeeld in de fase 'Contact opnemen' gestaan.
- ✓ Bekijk hoeveel storingen er binnen één keer zijn afgerond en waarop een repeat is aangemaakt (First time fix).

EN MEER!



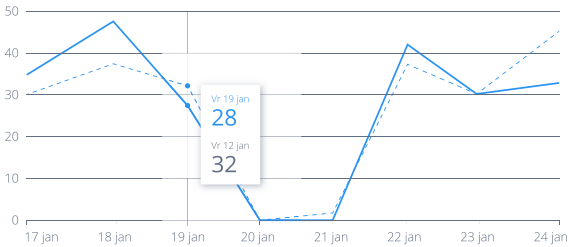
HET MANAGEMENTDASHBOARD GEEFT REALTIME DE ACTUELE SITUATIE, ONTWIKKELINGEN EN TRENDS WEER.

Huidige week
72
↓ 10.98%

Huidige maand
429
↑ 7.11%

In behandeling
91

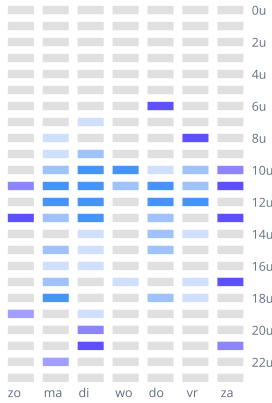
Huidig jaar
1227
↓ 2.35%



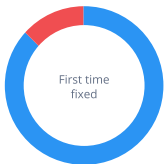
Laatste 7 dagen

Typenummer	Aantal	Percentage
10215305	38	5,6%
11218344	33	5,0%
11212256	23	3,5%
11245672	16	2,4%
10228307	13	2,1%
11154578	12	2,0%
10542777	12	2,0%
19047441	10	1,5%
11245789	8	1,2%
11328905	8	1,2%

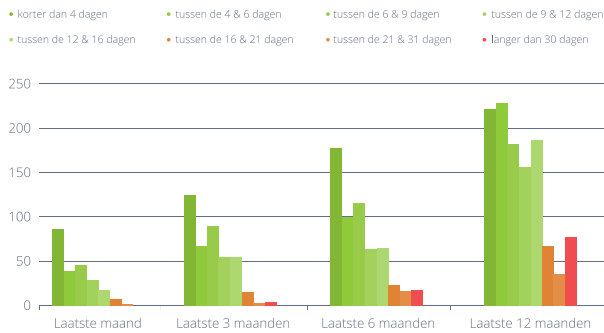
Laatste 3 maanden



Huidige week

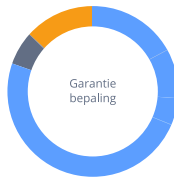


Laatste 3 maanden



Service opdrachten met monteursbezoek

Totaal



Laatste 3 maanden

TRANSPARANT EN FLEXIBEL

- ✓ Realtime inzicht en grip op alle storingen.
- ✓ Archief met afgeronde storingsgegevens.
- ✓ Managementdashboard met waardevolle inzichten.
- ✓ Onbeperkt gebruikersaccounts.
- ✓ SMS & e-mailberichten om de consument op de hoogte te houden.
- ✓ Een operationeel dashboard van waaruit geanalyseerd en gehandeld kan worden.
- ✓ Communicatie (chat) per storing dossier om de lijnen kort te houden.
- ✓ Rapportages in Excel.
- ✓ Alle data in de cloud, versleuteld conform de strengste normen en opgeslagen in zeer veilige datacenters.
- ✓ Voldoet aan de Europese privacy regelgeving (GRDP).





STORINGSERVICE.NL

MELDKAMER OPLOSSING

1.1 INLEIDING

Storingservice.nl is gestart met als missie het verbeteren en vernieuwen van de informatie- en communicatiefaciliteiten binnen de vastgoedbranche, resulterend in een beter contact tussen klant en organisatie.

De steeds groter wordende vraag naar- en beschikbaarheid van informatie heeft er vanaf het begin voor gezorgd dat de informatievoorziening zo efficiënt mogelijk ingericht moest worden. Als één van de eerste in inbound telefoonverkeer gespecialiseerde contactcenters is Storingservice.nl op deze vraag uit de markt ingesprongen. In de loop van de tijd is in eigen beheer een efficiënt en effectief kennis- en registratiesysteem ontwikkeld dat ook vandaag de dag haar waarde levert. In één systeem wordt zowel de registratie van een klantcontact gedaan, als de benodigde informatie aangeboden om het klantcontact op uniforme wijze af te handelen. Daar waar mogelijk wordt gewerkt met en op externe klantsystemen en zijn deze voor geautoriseerde medewerkers ontsloten.

1.2 ORGANISATIE

Storingservice.nl specialiseert zich in het 24 uur per dag, zeven dagen per week inhoudelijk afhandelen van inkomende telefoongesprekken en e-mails voor haar vastgoed opdrachtgevers zoals woning coöperaties, vastgoed-beheerders en VVE's. Een essentieel onderdeel hierbij is het beschrijven en begrijpen van de producten van de branche. Storingservice.nl heeft zich de afgelopen jaren gespecialiseerd in het werken voor de Vastgoedsector. Wij hebben deze focus gekozen vanuit onze overtuiging dat je alleen de dingen goed kunt doen wanneer je begrijpt welke processen je uit voert. Wij zijn daarmee anders dan alle andere facilitaire contactcenters die veelal een brede range aan soorten klanten hebben en vooral de telefoon beantwoorden. Juist door kennis van onze markt en de processen die hier worden uitgevoerd, kunnen wij het virtuele verlengstuk van uw organisatie zijn.

1.3 PERSONEEL

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te waarborgen, houdt Storingsservice.nl het hele proces van werving en selectie, opleiding en doorstroming volledig in eigen hand. Er worden hoge eisen aan het personeel en partners gesteld, uiteraard rekening houdend met de uit te voeren taken.

Bij Storingsservice.nl geloven wij erin dat een tevreden medewerker de beste prestaties levert. Ons beleid is er dan ook op gericht om de teamsamenstelling en werkomstandigheden optimaal af te stemmen op de wensen en behoeften van de klant én de medewerker.

1.4 WERKWIJZE

Onze medewerkers nemen gesprekken aan en horen van de beller waarvoor hij of zij belt. Ter ondersteuning van de juiste beantwoording, staat primair het eigen callcenterregistratie- en informatiesysteem ter beschikking. Hierin kunnen de medewerkers de meeste antwoorden op vragen vinden via een efficiënte zoekstructuur. Naast het genoemde informatiesysteem wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van internet en backoffice-applicaties van de opdrachtgevers, om de klantvraag afdoende te beantwoorden. In die gevallen dat de vraag niet beantwoord kan worden door onze medewerker, of in het geval dat de beller dat expliciet vraagt, wordt het gesprek doorverbonden naar een medewerker van de opdrachtgever.

Wanneer er wijzigingen moeten worden doorgevoerd bestaat hiervoor een efficiënte oplossing. De opdrachtgever mailt alle wijzigingsvoorstellen per mail aan het algemene mailadres info@storingsservice.nl. Deze mailbox wordt continu gemonitord door supervisie en wijzigingen worden per direct verwerkt, vervolgens wordt aan de klant een bevestiging gestuurd. Door deze manier van werken wordt de kwaliteit van de scripts gewaarborgd en worden de scripts up to date gehouden.



1.5 START VAN DE DIENSTVERLENING

Uit de diverse mogelijkheden en diensten wordt de best passende oplossing voor uw organisatie samengesteld. Na accordering van ons voorstel wordt er een projectteam samengesteld vanuit Storingsservice.nl en uw organisatie. Zij maken op basis van de wensen en behoeften een duidelijk script wat in onze systemen wordt opgenomen. Daarnaast worden roosters en complexlijsten geactualiseerd en in de systemen opgenomen.

Vanuit Storingsservice.nl wordt een uniek telefoonnummer ter beschikking gesteld waar de lijnen van uw organisatie naar kunnen worden doorgeschakeld. Daarnaast worden afspraken gemaakt over de doorschakeltijden, de rapportage en de verwachte aantallen.

1.6 TARIEF

Storingservice.nl is vooruitstrevend, in aansluiting op ons vaste tarief voor calamiteiten, hanteren wij het concept: "One call does it all ". Dit houdt in dat met een ontvangen gesprek alle vervolgstappen en acties worden behandeld en afgewerkt volgens het overeen te komen protocol en ook tegen één vaste prijs.

- Beschikbaar stellen van een doorkiesnummer.
- Inrichten account en protocol.
- Doorverbinden naar mobiele- en vaste telefoonnummers
- Registratie en rapportage van alle gesprekken.
- Alle werkzaamheden, vervolgacties en toevoegacties totdat de melding geheel is afgehandeld.
- Klanten portaal geheel beschikbaar.
- Alle meldingen zullen uit naam van de opdrachtgever worden aangenomen en verwerkt..
- Inclusief de hiervoor benodigde separate telefoonlijn.

Facturatie per maand op basis van een tarief wat de eerste 6 maanden maandelijks geëvalueerd wordt of dit recht doet aan de verrichte werkzaamheden en het overeengekomen protocol.

Indien blijkt dat de vaste prijs eventueel gewijzigd zou moeten worden in een andere tariefstelling dat is dit maandelijks bij wederzijds akkoord mogelijk.

In de voornoemde tarieven zijn ook de volgende onderdelen ondergebracht:

- Verzenden (email)berichten naar opdrachtgever.
- inkomende gesprekken en uitgaande gesprekken.
- Administratieve werkzaamheden.
- Basismaandrapportage kwantitatieve gegevens telefooncentrale

3.1 AANNEMEN EN VERWERKEN VAN MELDINGEN

Om te bepalen hoe te handelen bij een melding wordt onderscheid gemaakt in 3 categorieën:

ACUUT	Spoedopdracht aan opdrachtnemer voor directe uitvoering.
URGENT	Opdracht aan opdrachtnemer voor uitvoering binnen 24 uur.
NIET URGENT	Huurder moet zelf de eerstvolgende gelegenheid/werkdag contact opnemen met de opdrachtgever; geen verdere actie storingsdienst.

Indien bewoonbaarheid in gevaar is of dreigt te komen is een melding altijd acuut en dient de opdrachtgever direct geïnformeerd te worden (niet via opdrachtnemer of derden).

ONDERWERP	ACUUT	URGENT	NIET URGENT
cv-storing zomer	- Geen warm water en medische noodzaak	- Geen warm water zonder medische noodzaak	- Geen verwarming
cv-storing winter	- Geen warm water en medische noodzaak	- Geen warm water zonder medische noodzaak - Geen verwarming	
Lekkage aan woning	- Bij zeer groot gevolgschade risico	- Indien kantoor niet binnen 24 uur bereikbaar is, dan behandelen als urgent	- Bij beperkt gevolgschade risico - Indien te beperken door afdekken of opvangen
Lekkage aanvoerleidingen water	- Gesprongen (spuitende) niet afsluitbare leiding	- Gesprongen leiding wel afsluitbaar	
Lekkage aanvoerleidingen gas	- Gaslek (of vermoeden tot)		- Druppelende waterleiding
Lekkage afvoeren		- Indien ernstige belemmering voor bewoning - Indien groot gevolgschade risico	- Indien te beperken door afdekken of opvangen
Elektra	- Algehele stroomuitval	- Gedeeltelijke stroomuitval incl. uitval cv-installatie - Indien kantoor niet binnen 24 uur bereikbaar is en de stroomuitval belemmering vormt voor bewoning, bijv. uitval koelkast/vriezer/koken, dan behandelen als urgent	- Gedeeltelijke stroomuitval excl. Cv-installatie

ONDERWERP	ACUUT	URGENT	NIET URGENT
Inbraak	- Indien woning niet meer afsluitbaar is		- Indien woning afsluitbaar is (evt. met noodvoorziening)
Calamiteit brand	- Altijd		
Calamiteit storm	- Bij groot gevolgschade risico	- Indien kantoor niet binnen 24 uur bereikbaar is en huurder niet zelf in staat is om noodvoorziening te (laten) treffen	- Bij beperkt gevolgschade risico - Indien te beperken door afdekken of opvangen
Calamiteit overig	- Bij risico bewoonbaarheid		
Boiler	- Op basis van inschatting		- Geen reguliere boilers in bezit. Zonneboilers zijn nooit urgent
Buitensluiting	- Altijd - Duidelijk aangeven dat kosten worden doorberekend indien verwijtbare buitensluiting (sleutels vergeten etc.) Kosten in avond en weekenden zijn voor eigen rekening.		
Glasschade	- Bij volledige breuk, gat in ruit, woning is hierdoor niet meer "dicht" & bewoonbaarheid in geding.		- Scheur in ruit, ruit nog in sponning, geen direct gevaar



STORINGSERVICE.NL