

## **ProcessRunner is pure winst voor ons bedrijf**

*Interview met Gerda Pors, manager Klantcontactcenter bij IRADO uit Schiedam*

Haar enthousiasme stamt al uit de tijd dat afvalverwerker en plaagdierbestrijder IRADO nog onderdeel was van ONS GROEP. Gerda Pors, manager Klantcontactcenter bij IRADO: “Bij ONS ENERGIE, ook onderdeel van ONS GROEP, werkten we al met ProcessRunner. Een fantastisch relatiebeheerinstrument. Een super simpel systeem, maar met eindeloos veel mogelijkheden. Zo kunnen we er de historie van klanten mee raadplegen, maar ook offertes in beheren. Daarnaast leent ProcessRunner zich bij uitstek om klachten en meldingen te volgen. Zelfs zo dat opdrachtgevers, bij ons vaak gemeentes, over onze schouder mee kunnen kijken. Met ProcessRunner kan het allemaal.”

### **Meerdere wensen**

De beslissing om ook bij IRADO met ProcessRunner te gaan werken, kent meerdere redenen. “Na het afscheid van ONS werd duidelijk dat we nog een hoop te leren hadden op het gebied van interne communicatie. Ons callcenter maakte bijvoorbeeld afspraken en hield daar allerlei bestandjes voor bij. Elke medewerker op zijn eigen manier. Daarnaast hadden we geen idee van de historie van klanten. Belde een zakelijke klant bijvoorbeeld regelmatig dat zijn container vol was, dan konden we niet signaleren dat het bedrijf gewoon capaciteit te kort kwam en een grotere container nodig had.”

### **We wilden seintjes**

Maar er speelde nog meer. Gerda Pors vervolgt: “Binnen IRADO werken we met Navision. Op zich prima maar Navision geeft ons geen seintjes. Doen we er bijvoorbeeld een offerte uit dan willen we twee weken later een rappel dat er nog geen reactie is. En belt een klant dat er een gat in zijn stoep zit, dan moeten we kunnen volgen of en hoe dat opgelost wordt. Alleen zo kunnen we onze klanten goed en tijdig informeren. Op dit moment zijn we nog in de testfase, maar binnen enkele weken kunnen we het allemaal terugzien in ProcessRunner.

### **Kwestie van tijd**

Binnen IRADO zijn de verwachtingen hooggespannen. De komst van ProcessRunner zal veel winst opleveren, en dat niet alleen voor het Klantcontactcenter. Manager Pors is ervan overtuigd dat ook andere afdelingen interesse zullen krijgen. Maar de introductie van het nieuwe workflowsysteem zal nog meer in beweging zetten. “Je ziet dat de mogelijkheden van het systeem medewerkers bewust maken van de waarde van klantcontact. Voor een bedrijf als het onze is het erg belangrijk klanten goed te informeren. Straks kunnen we dat veel eenvoudiger en beter. Overigens moeten onze medewerkers nog getraind worden. Maar dat is slechts een kwestie van een ochtendje. Het systeem is zo simpel en gebruiksvriendelijk, dat hebben we zo onder de knie.”

### **Gewoon goed**

Bij IRADO alleen maar positieve geluiden dus. Over het systeem, maar ook over Morphis. “Hun medewerkers zijn ontzettend enthousiast, snappen precies waar het over gaat. En de service? Pas geleden belden we op omdat we een acceptatietest wilden doen. Wel zo handig als er dan iemand telefonisch bereikbaar is. Was allemaal prima, maar wat gebeurt er? De volgende dag stapt Tim de Clerck, een van onze contactpersonen, tijdens de test gewoon even binnen. En dat is nu precies waar het om draait. Het systeem is heel eenvoudig en gebruiksvriendelijk. We kunnen veel zelf. Maar als het erop aankomt, dan is Morphis er voor ons.”