

Infrax & IPG One Bowl of Energy

Infrax, krak in beheer ...

Infrax verzorgt sinds 2007 de exploitatie, het onderhoud en de ontwikkeling van alle leidinggebonden nutsvoorzieningen (aardgas, elektriciteit, kabeltelevisie en / of riolering) op het grondgebied van de gemeenten die daarvoor bij Infrax Limburg, Iveg, Infrax West, Rio Bra of PBE aangesloten zijn.

Infrax werd opgericht met als doel de operationele activiteiten in hun werkingsgebieden te bundelen. Het bedrijf draagt zorg voor de infrastructuur van de diverse netwerken die de gemeenten hen toevertrouwen.

Het netbedrijf bundelt alle knowhow. Daardoor creëert Infrax de mogelijkheid om in de toekomst méér en nieuwe diensten aan te bieden die de afzonderlijke netbeheerders niet hadden.

... ijverige bruggenbouwer

Vóór 2006 deed Infrax Limburg een beroep op een facilitair contactcenter voor het beheren van haar contactcenter-activiteiten. Bij de oprichting van Infrax, werd de samenwerking herbekeken. Infrax wou de vruchten plukken van de gecreëerde schaalgrootte, en besteedde een RFP (Request For Proposal) uit. IPG won, en op 1 september 2007 ging het project op onze site in Hasselt van start.

Meteen werd er een nieuwe kennisdatabank gebouwd, die Infrax beheert. Onze klant staat zelf in voor het bijbrengen van productkennis bij de advisors. IPG zorgt voor een gedegen kennis van call handling en soft skills. Wij nemen ook de rapportering voor onze rekening.

Er worden serieuze stappen voorwaarts gezet, mede door de gedeelde verantwoordelijkheid en transparantie tussen IPG en Infrax. Vanaf mei 2008 worden in het CRM-systeem, dat eigendom is van Infrax, alle contacten met de klant gelogd. De samenwerking tussen de advisors van IPG en de backoffice-diensten van Infrax evolueert positief. Minimaal 85% van de vragen wordt beantwoord door IPG, de overige worden doorverwezen naar de backoffice-diensten van Infrax. Door het optimaliseren van de werkinstructies willen IPG en Infrax ervoor zorgen dat er nog meer vragen in eerste lijn beantwoord worden door IPG.

... en nog steeds trouwe klant

Eind 2011 werd volgens de regels inzake overheidsopdrachten een nieuwe RFP uitgeschreven. IPG slaagt erin het contract te behouden voor een periode van minstens drie jaar. Vanaf dag één wordt extra op kwaliteit gehamerd. Er gebeuren monitorings door de team coaches en Luc Bolsens van Infrax. Kalibratiesessies zorgen ervoor dat de kwaliteit éénduidig bewaakt wordt.

Naast de bestaande inboundactiviteiten staat IPG ook in voor het voeren van outboundacties in het kader van de sociale openbare dienstverplichting van Infrax als sociale leverancier.

Mei 2013 betekent een nieuwe mijlpaal in de samenwerking tussen IPG en Infrax. Vanaf dan behandelen onze advisors ook de klantvragen die via het contactformulier van de website van Infrax worden gesteld. Hier garanderen we dezelfde professionele afhandeling.

• Service Summary

- Beantwoorden van alle vragen van klanten over o.a. aansluitingen, premies, facturatie, meteropname, ... en bevragen van storingen m.b.t. elektriciteit, gas, riolering en kabeltelevisie
- Opvolgen van de webaanvragen.
- Voeren van uitgaande gesprekken in het kader van de opdracht sociale dienstverlening van Infrax, onder andere het plaatsen van budgetmeters.

• Key Numbers

EVERY MONTH ...

36.000 inbound calls

2.000 outbound calls

1.200 mails

• Results Summary

- Average Handling Time: 300 seconden
- Call Response: 98 %
- Results Quality Monitorings (gemiddelde): 82 %

• References

- Contactpersonen IPG voor Infrax: Kristel Leën, Team Manager & Jan Stassen, Operations Manager. Philip Bynens, Client Director & Sybille Cornelis, Account Manager
Afdelingshoofd klantencontacten Infrax: Luc Bolsens

www.infrax.be/nl