

the rent
company



Customer story

Persoonlijker contact door volledige integratie.

The Rent Company verbetert contact, efficiëntie en samenwerking met Mobile Service Cloud.

Inhoud

1. Introductie	3
2. De uitdagingen	4
3. De oplossing	5
4. De resultaten	6
4.1 Persoonlijker contact door volledige integratie	
4.2 Een verrijkt klantprofiel voor inzicht en efficiëntie	
4.3 Flexibel samenwerken - ook op afstand	

1. Introductie

Het snelgroeende The Rent Company is opgericht in 2004 met als motto 'iedereen toegang tot digitaal onderwijs'. Bij de verhuur en verkoop van laptops voor het onderwijs staat een uitzonderlijke servicebeleving voorop. Om efficiëntie, inzicht, samenwerking én overzicht te verbeteren, maakt The Rent Company gebruik van Mobile Service Cloud in combinatie met de VoIP-telefonie van Voys.

The Rent Company is specialist op het gebied van digitaal leren: het bedrijf verhuurt en verkoopt op laagdrempelige wijze full-service laptops aan ouders van middelbare school leerlingen in Nederland en België. Laptops worden voor-geïnstalleerd en gepersonaliseerd afgeleverd, bij reparatie zijn leenlaptops beschikbaar en service, en garantie plus verzekering zijn goed geregeld. De scholieren hebben zo zorgeloos toegang tot de elektronische leeromgeving, de scholen hebben er weinig omkijken naar en de ouders zijn gerust dat ze geen gedoe hebben aan de laptops.

De hoge servicestandaarden vragen om goede software voor het klantenserviceteam. Het geïntegreerde model van Mobile Service Cloud bleek de oplossing.

“Laagdrempeligheid, benaderbaar, gemak, zekerheid, eerste klas service: dat zijn sleutelwoorden waaromheen wij The Rent Company organiseren. Onze service is onze marketing.”

Willem van de Kerkhof, Directeur Innovatie, The Rent Company

2. De uitdagingen

The Rent Company groeit ieder jaar met naar schatting ongeveer 30%. In Nederland gebruikt één op de vijf leerlingen, verspreid over vijfhonderd middelbare scholen een schoollaptop van het bedrijf.

Deze groei brengt ook nieuwe uitdagingen met zich mee. Met meer klanten, stijgt ook het aantal contactmomenten. Het klantenserviceteam werkte met een shared mailbox in Outlook, een losse telefonieoplossing en een zelfgebouwd ERP-systeem. De vraag groeide om alles te stroomlijnen.

Ze hadden twee grote uitdagingen:

Integratie. De verschillende systemen waren niet gekoppeld. Als iemand belde over een eerdere mail, moesten er nog extra vragen gesteld worden om vervolgens de juiste data uit de mail en het ERP systeem erbij te zoeken. Het liefst heb je klant- en order informatie direct toegankelijk tijdens het klantcontact.

Flexibiliteit. In het onderwijs heb je te maken met piekmomenten. De start van het nieuwe schooljaar betekent altijd meer drukte. Door studenten en flexkrachten in te zetten, kan The Rent Company de gewenste service blijven bieden. De software moet hier ook mee om kunnen gaan.



3. De oplossing

Mobile Service Cloud is de ideale oplossing. Door de eenvoudige integratie met de VoIP-technologie van Voys en met het eigen ERP-systeem Easy, zijn nu alle systemen gekoppeld. De afgelopen 7 maanden heeft The Rent Company ruim 94.000 klantconversaties afgehandeld in Mobile Service Cloud, waarvan ruim 43% telefonisch via de VoIP integratie. Belt er een ouder naar The Rent Company? Dan herkent Mobile Service Cloud de klant direct door de koppeling met zowel Voys als het ERP-systeem Easy.

“Door de integratie van Mobile Service Cloud met Voys en Easy, merk je eigenlijk niet dat je met verschillende systemen werkt”

The Rent Company heeft de nieuwe oplossing voor het grootste deel zelf ingesteld. “De integratie met VoIP was letterlijk een kwestie van een schuifje omzetten. We hebben zelf alleen maar geïnvesteerd in de koppeling met Easy, ons eigen ERP-systeem. Dat was een voorwaarde om dit te kunnen doen. De rest hebben we heel eenvoudig zelf kunnen doen, zonder hulp van consultants of developers. Die snelheid en alles zelf kunnen beheren is een groot voordeel.”, aldus Willem.

4. De resultaten

Door de inzet van Mobile Service Cloud is klantcontact makkelijker en persoonlijker geworden. Dit resulteert in meer klanttevredenheid, en maakt het werk ook leuker voor klantenservicemedewerkers.

The Rent Company merkt drie grote voordelen:

- Persoonlijker contact met klanten
- Meer inzicht en efficiëntie
- Flexibel samenwerken – ook op afstand

Persoonlijker contact door volledige integratie

Interacties met klanten zijn veel persoonlijker geworden na implementatie van Mobile Service Cloud. Tijdens het gesprek heeft de medewerker inzicht in alle beschikbare gegevens van de klant. De medewerker hoeft niet meer te vragen “wat is uw emailadres of klantnummer” of gegevens op te zoeken in diverse systemen. De kans dat verschillende gesprekken met hetzelfde gezin nu langs- of door elkaar heen lopen, of dubbel worden beantwoord is zo goed als nihil. De medewerker kan nu zelfs proactief vragen of het gaat om de laptop van de zoon of de dochter van de klant, omdat deze informatie direct zichtbaar is. Door de persoonlijke aandacht voelt de klant zich gewaardeerd, en niet behandeld als een nummer of een ticket. “De integratie maakt het contact heel persoonlijk en dat is voor ouders echt onderscheidend”, aldus Willem.

Een verrijkt klantprofiel voor inzicht en efficiëntie

Tijdens het gesprek heb je graag inzicht in de gegevens van een klant. In een B2B2C structuur is er vaak behoefte aan extra of aangepaste informatie. The Rent Company heeft niet alleen te maken met scholen, maar ook met meerdere eindconsumenten. Soms nemen verschillende mensen (de school, vader, moeder, of leerling) contact op over dezelfde laptop.

De klantenservicemedewerker heeft dan inzicht nodig in specifieke informatie om de klant goed te woord te kunnen staan. In Mobile Service Cloud is het mogelijk om ‘custom’ informatie toe te voegen aan klantprofielen. Hierdoor ontstaat een verrijkt klantprofiel met veel

KLANT	
Profiel	
Naam	John Doe
Telefoon	0123 - 4564789
E-mailadres	john@doe.com
Klant sinds	██████████
Omzet	██████████
Orders	██████████
Leerling 1	Nicholas Doe Gotham High College ██████████
Leerling 2	Clara Doe Gotham High College ██████████
Orders	
Order	#1315
Datum	11-04-2018 17:32
Status	Betaald, afgeleverd
Order	#1191
██████████	██████████
██████████	██████████

gegevens, helemaal toegespitst op de specifieke situatie. De medewerker hoeft niet meer te klikken in verschillende systemen en kan zich volledig focussen op de vraag en behoefte van de klant.

Het klantprofiel kan bijvoorbeeld tonen:

- Hoe lang iemand al klant is
- Wie de ouders of bewindvoerders zijn
- Welke leerlingen in het gezin een laptop hebben
- Op welke school de leerlingen zitten
- Om welke laptop en configuratie het gaat
- Wat de status van een bestelling of reparatie is
- Contacthistorie van eerdere gesprekken

Flexibel samenwerken – ook op afstand

Doordat nu alle systemen geïntegreerd zijn in Mobile Service Cloud – in de cloud – is samenwerken en thuiswerken voor het klantenserviceteam een stuk gemakkelijker. Zeker tijdens de COVID-19 pandemie is dit een groot voordeel.

Toen corona kwam, kon het klantenserviceteam van The Rent Company snel thuiswerken. Het hele team kreeg een pakketje mee naar huis: een laptop, headset, toetsenbord, muis en beeldscherm. Verder hadden de medewerkers alleen hun accounts voor Mobile Service Cloud, Easy en Voys nodig. Ze loggen in en kunnen meteen aan de slag, legt Willem uit. “Ongeacht waar ter wereld ze zitten. Eén van onze klantenservicemedewerkers zit een jaartje op Curaçao, maar daar merkt de klant niets van”.

Willem van de Kerkhof, Directeur Innovatie, The Rent Company sluit af met een tip voor andere bedrijven:

“Maak je klantenservice zo flexibel mogelijk, zodat je heel makkelijk kan meebewegen. Dan kan je bij een situatie als corona snel omschakelen. De techniek is voor ons geen belemmering meer. We focussen op de mensen.”





CM.com (AMS: CMCOM) is een wereldwijde leider in cloudsoftware voor conversational commerce die bedrijven in staat stelt om een superieure klantervaring te leveren. Ons communicatie- en betalingsplatform stelt marketing, sales en customer service in staat om de betrokkenheid met klanten via meerdere mobiele kanalen te automatiseren, gecombineerd met naadloze betalingsmogelijkheden die de verkoop stimuleren, klanten winnen en de klanttevredenheid vergroten.

© 2021 CM.com