



Succesverhaal

Een 5-sterren Service Experience realiseren in de kritische IT-wereld



+31 85 130 17 00
wecare@insocial.nl
www.insocial.nl

Een 5-sterren Service Experience realiseren in de kritische IT-wereld

Als echte architecten van IT-infrastructuren, is Conscia dagelijks bezig met het ondersteunen van bedrijven op het gebied van technologie. Dankzij hun diepgaande kennis kunnen zij klanten optimaal ondersteunen met passende IT-oplossingen en -diensten voor missiekritische omgevingen. Maar, bij een kennisgedreven organisatie, hoort ook een goede service. Een goede service richting klanten blijkt vaak van doorslaggevend belang bij de afweging om wel of geen zaken te doen met een bedrijf.

Waar sommige bedrijven dikwijls onvoldoende moeite doen voor een goede Service Experience, is dat bij [Conscia](#) wel anders. [Frank Kras](#), Manager Services Operations bij Conscia, weet daar alles van. Met inmiddels 29 jaar ervaring binnen het bedrijf, stuurt hij dagelijks een team van 60 service engineers aan. Een team wat dagelijks streeft naar de optimale servicebeleving van de klant.

De zoektocht naar meer diepgang

Ben je klant bij Conscia, dan is van beide kanten het doel een partnership aan te gaan voor de lange termijn. Maar in een tijd waarin die langetermijnrelaties niet meer als vanzelfsprekend zijn, is het belangrijk om toegevoegde waarde te leveren. *“Wanneer je lang klant bent, word je kritischer. We zijn ons maar al te goed bewust dat klanten niet vanzelfsprekend zijn. Daarom willen we graag weten wat de klant denkt. Hoe zij ons ervaren en bovenal: hoe wij de beste service kunnen bieden,”* vertelt Frank.

Het meten van de kwaliteit van de service gebeurde via [TOPdesk](#), een van de partners van Insocial. Door de kwaliteit van de service te beoordelen met 1 tot 5 sterren, konden Frank en zijn team al redelijk peilen wat de ervaring van de klant was. Frank vertelt: *“We merkten dat we eigenlijk op zoek waren naar iets meer diepgang. Waar we eerst selectief omgingen met het uitvragen van feedback, wilden we dat op reguliere basis peilen en daarbij ook verrijken met meer informatie.”*

Klanten worden kritischer. Het is niet vanzelfsprekend dat ze bij je blijven. Daarom is het voor ons zo belangrijk om een optimale service te leveren.

- Frank Kras, Manager Service Operations - Conscia

Draagvlak creëren onder klanten én medewerkers

Sinds september 2022 is Conscia dan ook volop aan de slag met Insocial. Door Insocial en TOPdesk aan elkaar te koppelen, wordt er nu specifieke feedback gevraagd op basis van incidenten en technische vragen. En dat gaat goed. Met meer dan 200 reacties is het project inmiddels goed geïntegreerd bij zowel de klant als de service engineers.

“We merken dat onze klanten het fijn vinden dat ze hun feedback achter kunnen laten. Ze vullen eigenlijk alles in,” vertelt Frank enthousiast. Zelfs bij de open vragen komt soms verrassende feedback naar voren.

“Ze geven input voor onze engineers, dat is heel waardevol. Maar er komen soms ook dingen naar voren die wat meer toelichting nodig hebben. Zo hadden we laatst een ticket gelijk opgepakt en opgelost. De feedback was echter negatief: het duurde te lang. Omdat we de feedback kunnen matchen aan een klant, konden we de klant bellen en de feedback bespreken. Uiteindelijk bleek het om een eerder ticket te gaan wat wél te lang duurde. Maar doordat de klant nu zijn verhaal kwijt kon, hebben we de negatieve situatie alsnog kunnen omzetten in een positieve ervaring voor de klant.”

Het geven van feedback is dus niet alleen iets nieuws voor klanten. Ook voor medewerkers was het even wennen aan deze verandering. Met ruim 60 engineers op de service-afdeling, had Frank best wat aarzeling verwacht. Maar dat viel erg mee.

“In eerste instantie waren sommige collega’s wat huiverig; ze vroegen zich voornamelijk af welke impact de feedback zou hebben op de beoordelingen,” vertelt Frank. Omdat er meerdere collega’s aan een ticket werkten, was het voor Frank even puzzelen om hier een goede weg in te vinden. *“Uiteindelijk hebben we besloten om de beoordeling op teamniveau te doen en niet meer individueel. Zo merk je dat er niet alleen meer rust op de afdeling heerst, maar je ziet de collega’s onderling ook veel meer en beter samenwerken. Ze willen als team natuurlijk de hoogst mogelijke score bereiken,”* gaat Frank verder.

Actiepunten en volledige transparantie

De service-afdeling is verdeeld in 6 teams, waarvan alle teams inmiddels met Insocial aan de slag zijn gegaan. Gedurende de hele week zijn zowel de teams, als individuen bezig met de feedback van de klant. *“In de weekstart kijken we per team wat er via Insocial aan feedback is binnengekomen. Aan de hand daarvan maken we actiepunten voor de week die voor ons ligt,”* vertelt Frank.

De focus van de teams ligt naast het leveren van een zo goed mogelijke service, ook op het hebben van transparantie binnen het team. *“Omdat we zo transparant mogelijk willen zijn, tonen we door middel van [de narrowcasting functionaliteit](#) alle feedback op televisieschermen op de afdeling. Staat er een negatieve review tussen? Ook dan laten we het zien. Natuurlijk even schrikken voor de betrokken engineers en het gehele team, maar het helpt ons om ook die review in een positieve ervaring te veranderen, voor de klant en als leerervaring voor onszelf.”*

Waar de feedback nu voornamelijk binnen de serviceteams wordt getoond, is het doel dit door te trekken door het hele bedrijf. *“We willen uiteindelijk binnen alle teams en ook naar onze klanten en partners laten zien dat service hoog in het vaandel staat bij Conscia,”* vertelt Frank enthousiast.

Over Conscia

Conscia Nederland, in 1976 opgericht onder de naam ‘Vosko’, is onderdeel van de Conscia Group, die actief is in 6 landen in Europa, met het hoofdkantoor in Denemarken. De Conscia Group vormt een ‘Network of Knowledge’ met ruim 900 experts, die helpen de IT-infrastructuur van klanten te ondersteunen met passende diensten en oplossingen op het gebied van networking, cybersecurity en hybrid cloud. Het team van Conscia Nederland bestaat uit ruim 250 medewerkers. Conscia bedient ruim 70% van alle ziekenhuizen in Nederland, maar ook overheidsinstanties, banken, logistieke bedrijven en andere organisaties met een missiekritische IT-infrastructuur vertrouwen op de expertise van Conscia.

Resultaten delen met andere teams en locaties

Als internationale organisatie is de Nederlandse tak van Conscia een echte pionier op het gebied van feedback. Want: nog nergens werkt men zo feedback gedreven als in Nederland. Andere vestigingen houden de resultaten dan ook nauwlettend in de gaten. Ook voor Frank is dat erg leuk om te zien. *“Ik heb al meerdere gesprekken gehad met andere vestigingen. Ze zijn benieuwd hoe wij dat aanpakken en wat onze ervaringen zijn. Ons hoofdkantoor in Denemarken is erg enthousiast.”*



Dankzij de rapporten die vanuit Insocial gegenereerd worden, hebben de directieleden en managers altijd toegang tot de laatste statusupdates. Handig, want eens per maand worden de resultaten onder de loep genomen.

“De directeur van Conscia Nederland organiseert dan een meeting waarbij er gekeken wordt waar we op dit moment staan en waar we naartoe willen. Zo weten de service teams direct waar hun focus moet liggen de komende periode.”



De hele customer journey

Service experience is slechts een onderdeel van de gehele customer journey. Vandaar dat Frank in de toekomst graag ziet dat het meten van ervaringen over meerdere afdelingen wordt gedaan. Nu de service teams volop aan de slag zijn gegaan met Insocial, wordt ook in de toekomst feedback gemeten bij het projects & consultancy team. Een mooie uitbreiding, waarvan Frank hoopt dat het snel door meerdere teams opgepakt zal worden.

“De klant staat voorop. Dat moet te allen tijde naar voren komen: van het eerste contactmoment, tot het sluiten van meerdere service tickets. We kunnen als bedrijf mooie dingen bedenken, maar uiteindelijk is het belangrijk klantgericht te werk te gaan. Dat kan alleen als je feedback vraagt gedurende de hele customer journey,” vertelt Frank.

Een organisatie, volledig gedreven door feedback - dat is het doel wat Frank stelt voor de komende jaren. *“We kunnen nu delen dat het goed gaat, vanwege de feedback die we van onze klanten krijgen. We denken mee met de markt, maar ook zeker met de individuele klant. Daar zit onze kracht,”* sluit Frank af.



Wij beoordelen Insocial met een 9. Het consistent leveren van kwalitatieve service zit in ons DNA, maar je wilt dit ook SMART en transparant maken. Dit realiseren wij dagelijks met Insocial.

- Frank Kras, Manager Service Operations - Conscia

9



Met het platform van Insocial meet je al je verschillende interactiemomenten. Ontdek waar de pijnpunten in jouw service zich bevinden en handel snel. Wanneer ga jij aan de slag met het verbeteren van klantervaringen in de IT?



Meer weten?

Meer weten over het optimaliseren van jouw service experience? In een demo vertelt een van onze experts je precies hoe onze Experience Management software werkt en hoe je dit kunt toepassen binnen jouw organisatie.

[Vraag een demo aan](#)



+31 85 130 17 00
wecare@insocial.nl
www.insocial.nl