



**Total Gas & Power ontlast
contact center met webcare
van Digital Customer Care
Company**



**Digital Customer Care
Company**

Total Gas & Power ontlast contact center met webcare van Digital Customer Care Company

De stap naar een duurzame energiehuishouding is voor veel zakelijke klanten van Total Gas & Power een hot topic. Om klanten daarbij adequaat te helpen, wilde het energiebedrijf snel kunnen reageren op social media. Helaas had Total daar niet capaciteit voor in huis: het customer contact center had al moeite om de huidige stroom telefoontjes en e-mails tijdig te beantwoorden. Daarom besloot de energieleverancier webcare van Digital Customer Care Company af te nemen.

Total Gas & Power is al ruim honderd jaar een gevestigde naam in de energiesector, met ongeveer 98.000 medewerkers actief in 130 landen wereldwijd. Total adviseert, levert en produceert energie in de vorm van gas en stroom aan voornamelijk zakelijke klanten. Doordat het bedrijf zelf de volledige energieketen beheert, kan Total veel invloed uitoefenen op verduurzaming – een waardevolle eigenschap in de huidige energiemarkt waarin energietransitie een grote rol speelt.

‘De wachttijd voor bellers is gereduceerd van ruim een half uur naar enkele minuten’

Capaciteitstekort

Social media heeft tegenwoordig een grote impact op het bedrijfsimago. Daarom wilde Total aanwezig zijn op bekende platformen zoals Facebook en Twitter, met als doel snel te kunnen reageren op posts. Op deze manier kan het bedrijf klanten beter helpen bij vragen, klachten proactief aanpakken en zo negatieve sentimenten in de kiem smoren. “Maar onze customer contact center kampte met een capaciteitstekort. De telefonische wachttijd was soms wel anderhalf uur en e-mails werden pas na enkele dagen

beantwoord,” zegt klantenservicemanager a.i. bij Total Gas & Power. “Laat staan dat onze servicemedewerkers tijd hadden om social media-berichten te beantwoorden.”

Social media en live chat

Vanwege zijn interne capaciteitstekort besloot Total een externe webcare-partner in te schakelen om social media-reacties te beantwoorden en zijn contact center te ontlasten. De keuze voor Digital Customer Care Company was snel gemaakt. “Vooral omdat ze niet alleen webcare op social media leveren, maar ook klantvragen via live chat beantwoorden – een extra kanaal om het aantal telefoontjes te reduceren en klanten meer opties te bieden”. Bovendien was Digital Customer Care Company in staat snel te schakelen, binnen twee weken was de webcare up-and-running.

Monitoren en reageren

Het webcare-team van Digital Customer Care Company monitort Twitter, Facebook, Google Mijn Bedrijf en klachtenfora. Is er een online melding, klacht over of vraag aan Total? Dan reageert Digital Customer Care Company daar zo snel mogelijk op, over het algemeen binnen twee uur. Daarnaast kunnen websitebezoekers via live chat hun vragen stellen. De meeste



vragen kunnen de externe agents direct beantwoorden. Bij technische of complexe vragen worden de bezoekers verwezen naar de interne contactafdeling van Total. Digital Customer Care Company levert de webcare en live chat tussen 7.00 en 23.00 uur, 7 dagen per week.

Extra contactkanaal

Met live chat biedt Total klanten en andere geïnteresseerden een extra, laagdrempelig kanaal om contact op te nemen. En dat ziet het energiebedrijf terug in het aantal e-mails en telefoontjes. De klantenservicemanager licht toe: "De hoeveelheid binnenkomende gesprekken en het aantal e-mails zijn wat afgenomen en klanten worden aanzienlijk sneller worden geholpen. De wachttijd voor bellers is gereduceerd van ruim een half uur naar slechts enkele minuten en e-mails worden tijdens werkuren gemiddeld binnen twee uur beantwoord."

Positieve spiraal

Dankzij webcare kan Total nu wél reageren op social media posts. "Klachten en boze posts op

Twitter of Facebook zijn nooit voor honderd procent te voorkomen, maar we kunnen met webcare wel de negatieve spiraal een positieve draai geven door proactief met deze meldingen om te gaan", legt de klantenservicemanager die wij spreken uit. "Mensen willen vooral gehoord worden, dus een vriendelijke reactie is vaak al het halve werk."

'Live chat is een extra, laagdrempelig kanaal om contact op te nemen'

Door zijn klantcontact uit te breiden met webcare en live chat van Digital Customer Care Company zorgt Total dat het mes aan twee kanten snijdt: het energiebedrijf verhoogt de klanttevredenheid en vermindert de werkdruk. Daarmee is de stijgende lijn ingezet richting een beter online imago – niet alleen door een duurzame bedrijfsvoering, maar ook op basis van een duurzame klantrelatie.



Digital Customer Care
Company

Over Digital Customer Care Company

Digital Customer Care Company helpt Europese en Amerikaanse klanten om alle aspecten van hun online klantenservice te optimaliseren.

De organisatie biedt outsourced klantenservice- en leadgeneratiediensten middels live chat, Facebook Messenger, WhatsApp en e-mail voor drukke websites (minimaal 50.000 maandelijkse websitebezoekers) en Facebook-pagina's.

Digital Customer Care Company doet dit in het Duits, Frans en Nederlands van 7 uur 's ochtends tot middernacht, 7 dagen per week, en in het Engels en het Spaans zelfs 24x7. Klanten zijn grote, internationale bedrijven die de klant online centraal willen stellen.

www.digitalcustomercare.eu

KLANTCASE



Uitdaging

Reageer namens Total op social media posts om het contact center te ontlasten, klanten sneller te helpen en het online imago te verduurzamen.

Oplossing

Webcare voor Facebook, Twitter, Google Mijn Bedrijf en klachtenfora, inclusief live chat op de Nederlandse website.

Voordelen

Lagere werkdruk voor het contact center, een hogere klanttevredenheid en een beter online imago.