

GovMetric® helpt de gemeente South Tyneside bij het beheersen van het aantal klantinteracties en het verlagen van de kosten

Als oplossing voor het probleem van een oplopend aantal klantinteracties gecombineerd met een lager budget, kiezen organisaties steeds vaker voor kanaalsturing. De zeer goed presterende gemeente South Tyneside is zo'n organisatie en GovMetric® leverde de benodigde gegevens voor een succesvolle kanaalmigratie.



South Tyneside, Engeland's kleinste deelgemeente, heeft een indrukwekkende staat van dienst. De gemeente behoort tot het selecte groepje van gemeenten die, ieder jaar opnieuw, hoog scoren wat betreft hun prestaties. In 2008 ontving South Tyneside van de Municipal Journal hiervoor de prijs van de 'Best Presterende Gemeente'.

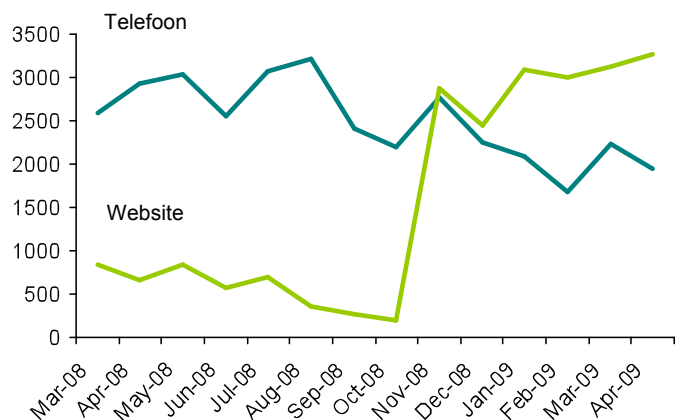
Met de kredietcrisis in het achterhoofd, verwachtte men een sterke toename in de vraag naar enkele belangrijke en kritische diensten op economisch en sociaal gebied. Omdat deze absoluut voorrang moesten krijgen boven bepaalde andere niet kritische diensten, besloot de gemeente om de dienst Milieu en Afval als eerste te migreren naar de gemeentelijke website.

Ondersteund door meer dan 11.000 commentaren uit GovMetric®, werd de gemeentelijke website gebruiksvriendelijker, informatiever en interactiever gemaakt. Bij Milieu & Afval werd het mogelijk om ophaalschema's te raadplegen, extra recycling kratten te bestellen, vergunningen te printen en het ophalen van groot afval on-line te regelen.

Zonder GovMetric® zou het project hier geëindigd zijn. Echter de informatie uit GovMetric® toonde aan dat, ondanks alle verbeteringen, het gebruik van de website niet was toegenomen en dat het aantal telefoontjes naar het Klant Contact Centrum niet was verminderd.

De gemeente reageerde alert en lanceerde een publiekscampagne. Binnen één maand toonde GovMetric® aan dat het gemiddelde aantal gebruikers van dit self-service gedeelte van de website was toegenomen van een schamele 203 naar een mooie 2809.

Deze trend zette door in de maanden die daarop volgden, waarbij GovMetric® tevens een continue vermindering registreerde van het aantal burgers en bedrijven dat het Klant Contact Centrum belde met vragen over Milieu & Afval.



Aantal geregistreerde interacties bij Milieu & Afval van het telefoon en website kanaal tonen een significante toename in het gebruik van de website met gelijktijdige afname in het gebruik van het telefoonkanaal; resultaat van de publiekscampagne in November 2008. Bron: GovMetric®

0,25-0,5 FTE
Vrijgemaakt als resultaat van de kanaalmigratie

De gemeente South Tyneside heeft berekend dat deze kanaalmigratie circa 0,25 – 0,5 FTE in het Klant Contact Centrum heeft vrijgemaakt om in te zetten voor de meer kritische diensten. Daarnaast zijn de gemiddelde transactiekosten voor deze dienst gedaald van €3,20 in April 2008 naar €1,49 in April 2009 – een vermindering van 53%.



Irene Lucas, ten tijde van het project gemeentesecretaris van South Tyneside en bekend om haar passie voor het verbeteren van de dialoog tussen burger en gemeente, zegt over GovMetric®:

"Technologie is een krachtig hulpmiddel voor innovatie. Wanneer organisaties en leveranciers deze slag succesvol maken, kunnen er uitstekende resultaten geboekt worden. Dat is precies wat er bij South Tyneside gebeurde toen we GovMetric® introduceerden."

GovMetric® heeft ons geholpen om effectiever te reageren op feedback van de burger alsmede bij het verbeteren van de werkprocessen en de levering van diensten. Het is ons doel om de burgers van South Tyneside een betere dienstverlening te bieden en met een toegenomen druk op de budgetten, is het een innovatie als deze die het verschil maakt ten tijde van kostenreductie en gelijktijdige verbetering van de klanttevredenheid."

Raadslid Michael Clare, een gerespecteerd raadslid op het gebied van Milieu, Huisvesting en Vervoer, zegt over de informatie uit GovMetric®:

"Dit toont aan dat de burgers onze website nu meer gebruiken dan een traditioneel kanaal zoals de telefoon, om informatie op te vragen en van onze diensten gebruik te maken. Veel mensen vinden de website snel en gemakkelijk voor zaken zoals uit te vinden wat hun ophaaldag is, een aanvraag in te dienen voor het ophalen van grof vuil of extra milieukratten te bestellen. We gaan door op de weg om datgene te bieden wat de burgers van ons vragen."



Blik op de toekomst

Aansluitend op het succes van het Milieu & Afval project gaat de gemeente nu ook andere diensten, die eenzelfde potentieel voor hebben voor een succesvolle migratie naar de website, op identieke wijze aanpakken.

Met meer dan 18.000 individuele commentaren van South Tyneside's burgers sinds 2007 en meer dan 1,5 miljoen geregistreerde klantinteracties, zal GovMetric® centraal staan in het sturen naar succesvolle kanaalmigraties.

Over KlantinFocus

Onze achtergrond is prestatie management en ICT. Onze passie is om, op basis van innovatieve ICT concepten, de dialoog tussen organisaties en hun klanten te verbeteren. De self-service GovMetric® dienst, die 24h/7d klanttevredenheid meet en waarmee waardevolle managementinformatie wordt verkregen, is het resultaat van jarenlange ervaring in het bedenken en leveren van oplossingen voor overheid en bedrijfsleven.