



“Met het voorstel van Telenet besparen we 25% op onze telefoniekosten.”

Michiel Van Wambeke, Infrastructure Architect



Uitdagingen

- > Vlotte telefonische bereikbaarheid voor klanten
- > Kosten onder controle houden



Oplossingen

- > Servicenummers



Voordelen

- > Kostenbesparing van 25%
- > Gemakkelijk uit te breiden met extra nummers
- > Webportaal om telefoonnummers te beheren

Essent.be bespaart fors op servicenummers

Essent.be levert gas en elektriciteit in Vlaanderen en Wallonië. De baseline ‘Onze energie. Daar geniet je van.’ geldt ondertussen voor zo’n 600.000 klanten. En die durven al eens met vragen of opmerkingen zitten. “Onze uitdaging bestaat erin vlot bereikbaar te zijn en tegelijk onze kosten onder controle te houden”, zegt Michiel Van Wambeke, Infrastructure Architect.

Essent.be maakt, samen met Essent Nederland, deel uit van de internationale RWE-groep, één van de top 5 Europese energiebedrijven. “Met onze 600.000 klanten nestelen we ons in de top 4 van Belgische energieleveranciers”, steekt Michiel van wal.

“Dat betekent ook dat je vlot bereikbaar moet zijn. Onze callcenters spelen daarin een sleutelrol. Van 8 tot 19 uur kunnen klanten en consumenten er terecht met hun vragen en opmerkingen.”

Breed scala aan servicenummers

De callcenters van RWE liggen verspreid over heel Europa. “De Belgische callcenters zijn te bereiken op een scala van 0800- en 078-nummers”, zegt Michiel. “We gebruiken de 0800-nummers vooral voor marketingacties. Omdat wij de volledige kosten

dragen, zijn ze zeer toegankelijk. De drempel om naar een gratis 0800-nummer te bellen is veel lager dan naar om het even welk ander nummer. Het verhoogt het succes van onze marketingcampagnes.”

De 078-nummers communiceert Essent.be naar zijn klanten. Michiel: “We vinden het belangrijk dat ze de weg naar ons vlot vinden. Daarom zetten we een 078-nummer bijvoorbeeld op elke factuur die ze krijgen. In tegenstelling tot de 0800-nummers, nemen wij hier niet de volledige kosten voor onze rekening, klanten betalen het zonale tarief.”

Budget onder de loep

De callcenters van Essent.be krijgen maandelijks heel wat oproepen binnen.





“Telenet heeft het hele nummerporteringsproces voor zijn rekening genomen. Wij hoefden niets te doen.”

Michiel Van Wambeke, Infrastructure Architect

Michiel: “De totale gespreksduur ligt gemiddeld rond de 4500 uur per maand. Zo’n 4000 uur verloopt via de 078-nummers, de resterende 500-tal via de 0800-nummers. Omdat wij die kosten respectievelijk deels en volledig dragen, loopt de telefoniefactuur al snel op.”

Net als ieder commercieel bedrijf, neemt Essent.be zijn kosten regelmatig onder de loep. “Dit jaar stuurden we een RFP (Request for Proposal) de markt in voor onze servicenummers”, zegt Michiel. “We wilden weten of we nog het beste aanbod op de markt hadden. Onze servicenummers nemen 99% van ons telefonieverkeer in, dan is het interessant om dat budget nu en dan in vraag te stellen.”

25% goedkoper

“We hebben telefonieleveranciers uitgenodigd om een voorstel te doen. Telenet was een van de partijen die daarop geantwoord heeft”, legt Michiel de RFP uit. “Bij servicenummers zijn er in principe weinig mogelijkheden om je te differentiëren van de concurrentie. De dienstverlening is zeer straightforward, de SLA’s zowat overal hetzelfde. De prijs is dus van doorslaggevend belang.”

Van alle partijen die een voorstel deden, mochten er drie een best and final offer doen. Michiel: “Na een eerste selectieronde hebben we aan drie leveranciers gevraagd een finaal voorstel te doen. Bij dat voorstel

merkten we dat we bij Telenet 25% zouden besparen ten opzichte van onze huidige provider. Dan is de keuze uiteraard snel gemaakt.”

Vlotte overgang

Over de overgang is Michiel zeer positief: “Voor de overname van onze servicenummers, hoefden wij niets te doen. Telenet heeft het hele porteringsproces met onze vorige provider en het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) geregeld. Dat is feilloos verlopen, we hebben geen minuut downtime gehad, op geen enkel nummer.”

Ondertussen heeft Essent.be 11 servicenummers bij Telenet, meer dan in de oorspronkelijke RFP. Michiel bevestigt: “We hebben er inderdaad nog een extra 0800-nummer bijgenomen. Ook dat is ongelooflijk gemakkelijk. Onze Account Manager laat weten welke 0800-nummers nog beschikbaar zijn en wij kiezen het meest interessante nummer, bijvoorbeeld met een makkelijke cijfercombinatie. Het nummer wordt gereserveerd en is direct beschikbaar.”

Telenet heeft ook een webportaal waarop Essent.be zijn servicenummers kan beheren. “Heel handig”, vindt Michiel. “Servicenummers zijn altijd gekoppeld aan een lokaal nummer. In dat portaal kunnen wij dat heel gemakkelijk wijzigen. We hoeven onze Account Manager of de helpdesk van Telenet daarvoor dus niet eens te contacteren.



Over Essent.be

Essent.be is een Belgische leverancier van elektriciteit en aardgas. Het maakt, samen met Essent Nederland, deel uit van de internationale RWE-groep, één van de top 5 Europese energiebedrijven. Vanuit het hoofdkantoor in Kontich zijn dagelijks 150 medewerkers in de weer om betaalbare, betrouwbare én duurzame energie tot bij de klanten te krijgen.