

## Klantcase

### Over Istimea Elektro

Istimea Elektro engineert, installeert, onderhoudt en inspecteert elektrotechnische installaties en besturingssystemen. De organisatie telt meer dan 180 vaste medewerkers verdeeld over 3 locaties. Istimea is actief in water & milieu, infra en utiliteit.

### Vóór DutyFlow

Voorheen werd een vast storingsnummer voor drie vestigingen doorgeschakeld naar een mobiele telefoonnummer waar alles op binnenkwam. Deze telefoon werd standaard doorgeschakeld naar de persoon met coördinatiedienst. Als het nummer in gesprek was, werd de oproep niet doorgeschakeld naar een andere coördinator. Als je een oproep had gemist wist je niet wat je had gemist. Omdat er via een vast nummer werd doorgeschakeld werd het bellende nummer niet meegezonden. Hierdoor wisten we niet wie er had gebeld en voor welke regio de melding was. Het vaste toestel stond op een bureau en als die werd opgepakt dan werd er ook niet doorgeschakeld. Dit resulteerde in een discussie over opvolging met kanten. "Wij hebben een uur geleden gebeld en..."

### DutyFlow bij Istimea Elektro

Bij een storing of incident moeten klanten snel in contact komen met de coördinator en monteurs van Istimea. Om aan de SLA's met klanten te voldoen gebruikt Istimea nu DutyFlow. Wij worden afgerekend op basis van opkomsttijden. De vastlegging in DutyFlow is hierbij een goed hulpmiddel. Klanten kunnen naar 1 centraal nummer bellen per contract/ vestiging en krijgen direct de dienstdoende coördinator/ monteur van dienst aan de lijn.

## Voordelen van DutyFlow voor Istimea Elektro

- ✓ Met DutyFlow worden onze klanten altijd door de juiste persoon te woord gestaan via het centrale nummer
- ✓ Wij kunnen hiermee voldoen aan de SLA's die wij met onze klanten hebben afgesloten en daarop rapporteren
- ✓ Geen gemiste gesprekken en onduidelijkheid meer