



**Frontline**  
SOLUTIONS

# KLANTCASE FIXAMI

Opschalen én professionaliseren in e-commerce

# Fixami





Fixami - in Nederland beter bekend als Gereedschapcentrum.nl - is een succesvolle en snelgroeïende e-commercespeler met klanten in Nederland, Frankrijk, Duitsland en Spanje. Een paar jaar geleden had het bedrijf nog alle kenmerken van een startup: met in de basis een website, een ordersysteem, een telefooncentrale en outlook. Inmiddels wordt er hard gewerkt aan verdere uitbouw van de CX- en klantcontactstrategie. Frontline Solutions helpt Fixami bij het formuleren van de roadmap en het concreet inzetten van passende oplossingen in de juiste fase.

Het start-up-karakter van Gereedschapcentrum.nl was tot voor kort ook zichtbaar in de technologie voor customer service. Het bedrijf was bereikbaar via meerdere contactkanalen, maar deze werden los van elkaar gemanaged. Nicole Verspeek, Customer Service Engineer bij Fixami, blikt terug: "Voor het aannemen van de telefoontjes was er een huntgroep - wat lange tijd voldoende was voor de iets meer dan tien klantcontactmedewerkers. Voor het afhandelen van WhatsApp-berichten was er een losstaand WhatsApp Business account. En alle e-mails kwamen in Outlook terecht, waarna ze handmatig werden gecategoriseerd en verdeeld. Dat leidde nogal eens tot cherry picking, wat weer als gevolg had dat complexe of oude kwesties bleven liggen in plaats van dat ze prioriteit kregen." "Een ander gevolg was dat er weinig managementinformatie beschikbaar was over efficiency, kwaliteit, bereikbaarheid en over wie wat doet," aldus collega Melissa Vos, Teamlead Customer Service.

### **Uitdagingen: Fixami in de groei**

Fixami heeft in een relatief korte periode de activiteiten uitgebreid naar België (2016), Frankrijk en Spanje (2019) en Duitsland (2021). Dat betekent vooral duizenden e-mails per dag, afkomstig van klanten via de webformulieren op de verschillende websites. Verspeek legt uit: "Niet alleen is het aantal orders toegenomen, Franse en Spaanse klanten komen ook eerder en vaker op de lijn. Per bestelling worden er gewoon meer vragen gesteld. Dat heeft ook te maken met de logistiek. Een verzending vanuit Nederland naar Frankrijk, of Spanje is complexer is en neemt meer tijd in beslag. Klanten willen vaker updates hebben."

Kortom, Fixami moest een flinke professionaliseringsslag doorvoeren, ook om verdere groei in goede banen te leiden. Vlak voor het uitbreken van de pandemie is daarom besloten om te investeren in een volwaardig, cloudgebaseerd klantcontactplatform - Genesys Cloud 3. Dat zorgt ervoor dat alle calls, e-mails, chats en WhatsApp-berichten kunnen worden afgehandeld vanuit één omnichannel platform. Daarmee was Fixami ook op tijd klaar om customerservice-medewerkers vanuit huis te kunnen laten werken toen het bedrijf net als iedereen te maken kreeg met de coronapandemie. Voor Fixami betekende dat nog meer drukte, want veel consumenten gingen in plaats van met vakantie klussen aan hun huis.



### “E-mail is een belangrijk kanaal voor onze klanten”

“Onze klanten – vooral professionals en semi-professionals uit verschillende landen – communiceren veel en vaak via het webformulier op de websites. E-mail is dus een belangrijk kanaal voor ons, met een flink volume, zo’n 14.000 mails per week. Ons doel is dat we onze klanten binnen 1 werkdag willen voorzien van een reactie,” aldus Verspeek. “Met de introductie van Genesys konden we veel basale problemen aanpakken. Genesys zorgt ervoor dat de e-mails in verschillende wachtrijen voor talen, afdelingen en prioriteiten terecht komen, zodat de afhandeling in de juiste volgorde en door de juiste medewerker geschiedt. Ook is hiermee een eind gekomen aan cherry picking en zijn zowel de workload als de prioriteiten volledig inzichtelijk.”

Maar het opzoeken van een bij elkaar horende reeks e-mails binnen een wachtrij bleef lastig. Vos legt uit: “Een beantwoorde e-mail ‘verdwijnt’ uit Genesys, terwijl er vaak naderhand toch nog extra vervolgvacties nodig zijn, bijvoorbeeld omdat een klant er over belt of een appje stuurt of er vervolgvacties nodig zijn richting verschillende personen of afdelingen.”

Reden voor Mandy Spiegels, de customerservice-manager van Fixami, om in haar netwerk op zoek te gaan naar een oplossing. Zo kwam ze in gesprek met Kim de Boer van Frontline Solutions, die de uitdaging van Fixami direct herkende.

“De reactietijd voor e-mails gericht aan de klantenservice is nu maximaal 1 werkdag. Dit kon voorheen, afhankelijk van de wachtrij, oplopen tot 5 werkdagen”.

**Nicole Verspeek, Customer Service**

### Implementatie Frontline Mail Manager

“Samen met Frontline Solutions hebben we [Frontline Mail Manager](#) toegevoegd aan Genesys Cloud. Daarmee krijgt een medewerker niet alleen relevante e-mails van klanten aangeboden om te verwerken (de push-functie), maar kunnen specifieke e-mailberichten binnen een mail-thread ook gericht worden opgezocht (de pull-functie),” legt Verspeek uit. “Dat laatste scheelt de backoffice, waar bijvoorbeeld de retouren worden behandeld, veel tijd: de bijbehorende e-mail kan gemakkelijk opgezocht worden.”

“Ook ons salesteam maakt gebruik van de pull app in het contact met leveranciers en kan zo de juiste mail binnen een thread opzoeken. Denk aan bedrijven die inkooporders plaatsen of op rekening willen kopen en hierover communiceren,” aldus Vos.



Omdat de Frontline Mail Manager nauw samenwerkt met Genesys Cloud, kan het customerservice-team van Fixami zelf e-mailadressen toevoegen aan Mail Manager en vervolgens in Genesys een flow definiëren waarmee de e-mails herkend en gerouteerd worden. Uitermate relevant, gezien de ambities om de activiteiten naar meer landen binnen Europa uit te breiden.

Kim de Boer: "Fixami heeft met Genesys Cloud 3 een state of the art klantcontactplatform in huis, met zeer veel functionaliteit. Vanuit Frontline Solutions zien we het als een mooie opdracht om Fixami te helpen bij het opstellen van een roadmap voor de customer service technologie, met als doel om die mogelijkheden te benutten die het beste aansluiten op de ontwikkelfase waarin het klantcontact zich bevindt."

## Resultaten

Met de ingrepen in de aanpak van het mailverkeer hebben zowel customer service als sales en de backoffice hun controle terug en beschikken ze over duidelijke managementinformatie. Dit stelt de afdelingen beter in staat om te sturen op resultaat, wat ook merkbaar is voor klanten van Fixami.

Verspeek: "De reactietijd voor e-mails gericht aan de klantenservice is nu maximaal 1 werkdag. Dit kon voorheen, afhankelijk van de wachtrij, oplopen tot 5 werkdagen. Mail manager geeft duidelijke signalen af, filtert spam en versnelt het proces van afhandeling." Daarnaast stellen klanten minder vragen over e-mails, waardoor ook het telefonie servicelevel is verbeterd: voorheen was dat 80% binnen 6 minuten, wat lang niet altijd behaald werd, en nu is dit 70% binnen 30 seconden.

Verspeek verwacht dat deze verbeteringen ook terug te zien zullen zijn in het klanttevredenheidsonderzoek dat op de planning staat.

## Samenwerking

"We hebben regelmatig contact met Frontline Solutions. We hebben maandelijks een meeting over tickets en servicelevels. Het voordeel van de oplossingen die we gebruiken, is dat we erg veel zelf kunnen doen. Wanneer ik er niet uit kom, kan ik een ticket inschieten, maar als het iets kleins of juist iets groots is, kan ook gewoon snel een berichtje sturen naar het team van Frontline Solutions.

Naast korte lijntjes speelt ook mee dat ze proactief meedenken met de klantcontactstrategie - denk aan zo iets als hoe meet je first time fix - en met suggesties en ideeën komen over hoe processen slimmer of beter kunnen worden ingericht, vaak door gewoon gebruik te maken van de functionaliteit die al in huis is - je kunt zien dat het Genesys-specialisten zijn. Vaak hebben ze al een scriptje bedacht nog voordat wij eraan toe zijn."



## De toekomst

Het customerservice-team van Fixami schaaft nu op twee borden tegelijk. Aan de ene kant wordt hard gewerkt aan het formuleren van een degelijke klantcontactstrategie inclusief een roadmap voor de technologie. Aan de andere kant is het team ook volop bezig om de processen efficiënter en klantvriendelijker te maken. "We verbeteren de customer journey met de systemen die we nu in huis hebben," aldus Vos. "Daarbij willen we zoveel mogelijk zelf doen om zo snel mogelijk op veranderingen in te kunnen spelen en minder afhankelijk te zijn van IT-specialisten."

Het team wil onder meer aan de slag met klantherkenning, zodat klanten die contact zoeken, optimaal kunnen worden gerouteerd. "Een van de belangrijkste doelstellingen voor de komende tijd is het ophogen van het percentage first time fix. We doen dingen graag goed, maar ze moeten ook in een keer goed gaan."

## De voordelen van Frontline Mail Manager

- ✓ E-mail management toepassing front office, back office en supervisors
- ✓ Integratie Genesys Cloud t.b.v. routing, User Interface en WEM
- ✓ Inzicht in conversatie historie middels e-mail threads
- ✓ Volledige set e-mail afhandel mogelijkheden
- ✓ Meerdere queues voor e-mails en Webforms
- ✓ "Standaard" antwoorden beschikbaar
- ✓ Inzet Backoffice- en externe medewerkers
- ✓ Supervisor realtime monitoren en managen workload



**Over Fixami en Gereedschapcentrum.nl** - De oorsprong van Gereedschapcentrum.nl ligt in 2007, toen oprichters Luuk Schormans en Bram Mutsaers startten met het aanbieden van (tweedehands) gereedschap via Marktplaats. In september 2009 werd Gereedschapcentrum.nl gelanceerd. In 2016 werd het bedrijf actief in België met Fixami.be. In dat jaar won het bedrijf een Gouden Gazelle gewonnen in de FD Gazellen Awards als snelst groeiende (middelgrote) onderneming in Zuid-Nederland. In 2019 bereikt het bedrijf plek #75 in de Twinkle100 en een jaar later kwam investeerder Foreman Capital aan boord. Er werken inmiddels 250 mensen bij Fixami en heeft een omzet van circa 100 miljoen euro. Fixami bedient zijn klanten met 30 klantcontactspecialisten in vier talen vanuit het contact center in Tilburg. Met Frontline Mail Manager worden wekelijks gemiddeld 14.000 e-mails afgehandeld. De naam Fixami - de naam van het moederbedrijf - is gebaseerd op het Franse woord 'klusmaatje'. Meer weten over de dienstverlening van Fixami? Kijk dan op de website:

<https://www.fixami.com> of <https://www.gereedschapcentrum.nl>

Frontline Solutions  
Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen  
T: +31 88 2 680 780  
E: [welkom@frontline.nl](mailto:welkom@frontline.nl)

[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)

