

Klantcase

KwikFit >

In de huidige digitale wereld is gemak en snelheid cruciaal voor succes. Klanten willen snel antwoord op hun vragen en direct online kunnen boeken. KwikFit heeft dit begrepen en met de hulp van CaseDriver, streven zij ernaar om hun klantenservice naar een hoger niveau te tillen.

CASEDRIVER
by FLEXYZ

Het streven van KwikFit: snelheid en efficiëntie in klantenservice

KwikFit gebruikt CaseDriver al 10 jaar. We hebben gesproken met de manager klantenservice, Dennis van de Brink. Waarbij er onderwerpen zijn behandeld zoals het gebruik van de applicatie en de samenwerking met Flexyz.

Benieuwd hoe Dennis het voor elkaar kreeg om de klantenservice te optimaliseren en iedere klant te voorzien van een snelle reactie? Wij praten je bij.

KwikFit, een van de grootste autoserviceketens van Nederland

Met meer dan 165 filialen en 1200 medewerkers is KwikFit een van de grootste autoserviceketens van Nederland.



KwikFit biedt een volledig autoservicepakket aan, inclusief elektrische voertuigen en E-bikes, voor zowel particuliere als zakelijke klanten, inclusief leasemaatschappijen en verzekeraars. De klantenservice is een van de belangrijkste afdelingen binnen de organisatie. Om deze afdeling te optimaliseren en beter te kunnen sturen op efficiëntie, maakt KwikFit gebruik van CaseDriver.

Weg met de losse mailboxen en Excel-sheets

Voordat KwikFit CaseDriver gebruikte, werkten ze met losse mailboxen en Excel-sheets. Dit resulteerde in een gebrek aan overzicht en kostte veel tijd. Sinds KwikFit CaseDriver gebruikt, kunnen ze alles vanuit één centrale plek beheren, zelfs tijdens ziekte of vakanties van collega's. Hierdoor zijn ze in staat vragen op te lossen, als een collega niet aanwezig is, en houden ze een overzichtelijke to-do-lijst bij. CaseDriver is een van de meest gebruikte tools bij KwikFit en ontvangt alle meldingen van de website en webshop. Het is een geweldige oplossing voor de organisatie en heeft enorm geholpen om de processen te stroomlijnen en efficiënter te werken.

Werken met CaseDriver: gemak en snelheid

CaseDriver helpt KwikFit bij het centraal beheren van hun klantgegevens, het samenwerken aan cases en oplossingen, en het snel afhandelen van klantvragen. De webapplicatie biedt inzicht en een gebruiksvriendelijke interface voor werknemers, die nu efficiënter en effectiever vragen van klanten kunnen behandelen.

In de huidige digitale wereld is gemak en snelheid cruciaal voor succes. Klanten willen snel antwoord op hun vragen en direct online kunnen boeken. KwikFit heeft dit begrepen en met de hulp van CaseDriver, streven zij ernaar om hun klantenservice naar een hoger niveau te tillen.

De samenwerking met CaseDriver

“We zijn kind aan huis bij Flexyz, dus dat loopt gewoon altijd soepeltjes’ zegt Dennis over de samenwerking met Flexyz, de ontwikkelaar van CaseDriver. Bij vragen zijn de lijntjes altijd kort en kan je altijd bellen of mailen voor een snelle reactie. Volgens Dennis ben je bij Flexyz geen nummer, maar echt een klant. “Ze houden rekening met je specifieke use case.”

Het resultaat

Het werken met CaseDriver heeft KwikFit veel opgeleverd. Zo wordt er meer werk verzet dan voor de komst van Casedriver, met minder FTE en met een hoger servicelevel. Waardoor de volgende resultaten zijn behaald:

- Snellere en efficiëntere afhandeling van klantvragen;
- Hoger serviceniveau;
- Minder inspanning en tijd besteed aan het beantwoorden van klantvragen;
- Tevreden klanten over de kwaliteit van de dienstverlening.

Weg met losse mailboxen

Wil jij net als KwikFit klantgegevens bundelen, samenwerken aan cases en snel klantvragen afhandelen? Schrijf je in voor de **demo** of een **gratis 60-daagse proefperiode** en profiteer zelf van de functionaliteiten van CaseDriver.

[Plan een online demo](#)

[60 dagen gratis proberen](#)