



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

XS4ALL zit met CIC niet vast aan Windows

One Complete Platform. Open Software Flexibility



Hardware

- Alliance Server
- Polycom 330 en 650
- Dell en Apple desktop
- Cisco Catalyst 3560 Series PoE switches

Software

- Interactive Intelligence CIC
- Linux, Mac OS, Windows

Als internetprovider weet XS4ALL alles van technologie.

Toen ze op zoek gingen naar een nieuwe telefooncentrale, ACD en IVR oplossing, hadden ze dan ook juist op technologisch gebied nogal wat noten op hun zang. Als een van de weinige systemen voldeed Customer Interaction Center van Interactive Intelligence aan hun zware selectiecriteria. Daarnaast was de diepgaande kennis van implementatiepartner Newtel Essence van doorslaggevend belang.

In een notendop

XS4ALL is een van de grotere en zeker een van de meest innovatieve internetproviders van ons land. Niet alleen de internetverbindingen die zij aan consumenten en bedrijven leveren, maar ook het eigen netwerk is state-of-the-art. De telefooncentrale stak daar wat bleekjes bij af. Het bedrijf had daarom al langer plannen om de PBX te vervangen, maar toen er regelmatig storingen optraden in de IVR-functionaliteit, werd het tijd die plannen versneld uit te voeren. 'De oude telefooncentrale bood onze afdelingen erg weinig managementinformatie, er was geen integratie met de computer (CTI) en de functionaliteit was beperkt. Voor de back office-werkplekken was dat niet zo'n probleem, maar voor de 250 seats op onze belafdelingen wel', vat functioneel beheerder Peter van Zalingen samen. Hij kan het weten, want hij was tot voor kort zelf teamleider bij de helpdesk.

'We beschikten voorheen nauwelijks over stuurinformatie. We zagen wel dat er een wachtrij was, maar we wisten niet waarover mensen belden. Nu we CIC hebben geïmplementeerd, zien we het direct als het merendeel van de telefoontjes over één onderwerp gaat. We kunnen nu al actie ondernemen voordat de helpdesk al die telefoontjes heeft beantwoord.'

"We hebben zelf meer grip op de processen en – nog belangrijker – we kunnen onze klanten beter helpen. Daar draait het uiteindelijk natuurlijk allemaal om."

XS4ALL ging versneld live, wetende dat er dan na implementatie nog de nodige details moeten worden ingevuld. Specialisten van XS4ALL en implementatiepartner Newtel Essence werkten het hele weekend tot maandagochtend 6.00 uur koortsachtig door om drie uur later live te kunnen gaan.

'We waren nog niet in de lucht of onze afdelingen werden overvallen door een vloedgolf aan telefoontjes, de naweeën van een grote internetstoring die week ervoor. CIC werd direct danig op de proef gesteld - alle lijnen waren direct bezet en bleven dat de hele week - maar gaf geen krimp.'

Over XS4ALL

XS4ALL is in 1993 voortgekomen uit een gemeenschap van internetpioniers. Opgericht door techneuten en groot geworden in de internetgemeenschap valt XS4ALL op door de kwaliteit van zijn internetdiensten. Waren de klanten van het eerste uur vooral systeembeheerders die graag nieuwe internetdiensten testen, tegenwoordig is de klantengroep zeer breed – van consumenten zonder technische kennis en MKB-bedrijven tot en met financiële dienstverleners, ICT-bedrijven en andere grote organisaties die voor hun dienstverlening afhankelijk zijn van internet. XS4ALL is bij tests regelmatig als beste internetprovider uit de bus gekomen en ook de helpdesk belandt vaak in de top-3 van providertests. Kijk voor meer informatie op

www.xs4all.nl.



Interactive Intelligence

Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam
020-6500010
www.inin.com



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

XS4ALL zit met CIC niet vast aan Windows

One Complete Platform. Open Software Flexibility

In het najaar van 2007 startte XS4ALL met een project voor een nieuwe telefooncentrale. Het gaat om 450 toestellen: 250 op de belafdelingen en de rest in de back office. De teamleiders van de belafdelingen stelden de meeste eisen aan het nieuwe systeem. Het moest over voldoende real-time monitoring- en rapportagemogelijkheden beschikken, integratie met het workforce management systeem moest mogelijk zijn, ACD moest in te regelen zijn op een manier zoals XS4ALL het gewend was en het systeem moest gebruiksvriendelijk zijn. Maar ook de technici op zowel de helpdesk als de back office hadden noten op hun zang. Zo wilden zij CIC via een systeemafhankelijke webclient kunnen benaderen.

Van Zalingen: 'Veel van onze helpdeskers werken met Linux of op een Mac. Zij moeten ook kunnen inloggen. Dat bleek best een lastige eis, want veel contactcenter software werkt alleen op een Windows pc.' Tot slot moest de nieuwe software goed kunnen samenwerken met de Polycom toestellen die XS4ALL al in gebruik had.

Op basis van al deze selectiecriteria kwam CIC van Interactive Intelligence als beste systeem uit de bus. 'Daarnaast hadden we een hoge pet op van Newtel Essence', zegt Van Zalingen.

Vertrouwen

In januari 2008 viel de beslissing om met Newtel Essence en Interactive Intelligence in zee te gaan. Omdat de IVR-functionaliteit van de oude PBX tegen die tijd veel problemen gaf, is er gelijktijdig met het maken van het functioneel ontwerp gekeken of het mogelijk was om het IVR-deel van de implementatie naar voren te trekken. 'Technici van ons en Newtel Essence hebben nachtenlang doorgewerkt om uit te zoeken of we de IVR-functionaliteit van CIC konden koppelen aan de oude PBX, maar dat bleek niet het geval. Toen besloten we dat we versneld live zouden gaan', herinnert Van Zalingen zich. De relatie met Newtel Essence kon vanaf dat moment niet meer stuk. 'Het scheidt een bijzondere band als je vaak samen pizza eet', lacht hij.

Die goede band bleek extra nuttig op het moment dat CIC daadwerkelijk in het netwerk van XS4ALL opgenomen moest worden. 'Ons netwerk is extreem goed beveiligd. Om CIC te installeren, moesten we delen van de firewall open zetten, iets wat onze netwerkbeheerders normaal gesproken niet snel doen.' Newtel Essence slaagde er met zijn diepgaande kennis in het vertrouwen te winnen om deze belangrijke horde te nemen.

Real-time monitoring

Inmiddels is CIC al weer enige tijd in gebruik.

De teamleiders van de belafdelingen zijn blij met de supervisor-oplossing, die ze in staat stelt real-time te monitoren. Ook prettig is de integratie met het workforce management systeem. 'De teamleiders zien nu in één oogopslag of medewerkers in lijn met het rooster werken.' Van de voorgedefinieerde rapportages wordt gretig gebruik gemaakt, al misten de teamleiders daarbij wel enkele standaardformats van het oude systeem. 'We hebben uiteindelijk nog best veel maatwerkrapportages laten maken', zegt Van Zalingen.

Ook de technische adviseurs die op de helpdesk werken, zijn tevreden over het systeem. De grootste toegevoegde waarde is dat ze nu hun eigen gespreksgeschiedenis kunnen zien. 'Soms komt het voor dat je iets te binnen schiet nadat de klant al heeft opgehangen. Nu kunnen onze medewerkers direct terugbellen.' Alleen in de back office gingen er zo af en toe negatieve geluiden op. Van Zalingen: 'Die medewerkers zijn nooit gewend geweest dat ze op een telefoon moeten inloggen en vergaten dat dus, met alle ongemak van dien. Voor hen heb ik nu de instellingen veranderd zodat ze hun toestel ook kunnen opnemen zonder dat ze zijn ingelogd.' Een functionaliteit die bij deze groep zeer in de smaak valt, is het automatisch doorschakelen naar de GSM zodra je je pc lockt. 'Dat verhoogt hun bereikbaarheid.'

Door de versnelde livegang was het systeem, niet helemaal optimaal ingeregeld. Die problemen zijn nu verholpen.

Van Zalingen is tevreden: 'We hebben zelf meer grip op de processen en – nog belangrijker – we kunnen onze klanten beter helpen. Daar draait het uiteindelijk natuurlijk allemaal om.'

Interactive Intelligence

Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam
020-6500010
www.inin.com