



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative



Case Study

Samenvatting

Klant
AFAS Software



Hoofdkantoor
Leusden, Nederland

Branche
Software

Vervangen/toegevoegde producten

- Comsys + KPN Business Center

Toegevoegde producten

- Microsoft® Lync™ geïntegreerd met *Customer Interaction Center™*

Aantal gebruikers

- Contact Center: 300
- Kantoor: 300

De uitdaging

- Microsoft Lync direct na de release implementeren en integreren met *Customer Interaction Center*.

Producten

- *Customer Interaction Center™ (CIC)*
- *Interaction Recorder®*

Voordelen

- Moeiteloze integratie van Microsoft Lync en *Customer Interaction Center™*
- Geïntegreerd zicht op beschikbaarheid medewerkers voor telefonie en onderlinge chat
- Vanuit *Interaction Client®* direct interne chat via Lync mogelijk
- Compleet en optimale all-in-one communicatie oplossing voor contact center
- Kosten efficiency in data center

AFAS integreert succesvol CIC en Microsoft® Lync™

Over AFAS Software

AFAS Software is een ontwikkelaar en leverancier van software voor bedrijfsautomatisering. Het dynamische, eigenzinnige en puur Nederlandse familiebedrijf uit Leusden heeft 300 medewerkers en meer dan 10.000 klanten. Daarnaast heeft AFAS ook vestigingen op Curaçao en in België. Dankzij de software van AFAS ontvangen een miljoen Nederlanders iedere maand hun digitale salarisstroom en met behulp van de ERP software wordt een derde van al het brood in Nederland industrieel gebakken. Op het gebied van (digitale) belastingaangiften is AFAS marktleider. AFAS software is zo flexibel en modulair dat maatwerk niet geleverd hoeft te worden. AFAS is opgericht in 1996 en bekend als hoofdsponsor van eredivisieclub AZ, het AFAS Circustheater en de AFAS Tennis Classics.

www.afas.nl

De uitdaging

Efficiënt en effectief werken en bij voorkeur innovatief; dat is het streven van AFAS. "Innovatie zit hier bij alle werknemers in de genen", geeft Henry van der Werf, Systeembeheerder bij AFAS, aan. "Bij alle processen, bij alles wat we doen vragen we ons af of we het kunnen automatiseren of slimmer en beter zouden kunnen." Dat is ook te merken bij binnenkomst; geen receptioniste maar aanmeldzuilen, vergelijkbaar met die op een luchthaven. Via een barcode op je uitnodiging of intikken van de achternaam kan iedere bezoeker die aangemeld is zelf een pasje aanmaken. Intussen is er al een sms of email (met foto) verstuurd naar de betreffende AFAS-medewerker dat zijn of haar bezoek gearriveerd is.

Ook de interne communicatie heeft AFAS slimmer aangepakt. Als 'Microsoft-huis' werd gekozen voor OCS (Office Communications Server) om onderling te kunnen chatten, te vergaderen of schermen te delen. Een belangrijk element is de beschikbaarheid die iedereen zelf kan aangeven. OCS werd geïnstalleerd en is ook geïntegreerd in *Customer Interaction Center™ (CIC)* dat met name in de call centeromgeving van de helpdesk intensief wordt gebruikt. "Maar wij willen als innovatief bedrijf altijd de nieuwste versie van de software die we gebruiken", zegt Van der Werf. "Bij CIC 3.0 stonden we vooraan, Windows® 7 hadden we als eerste en toen MS Lync werd aangekondigd was het duidelijk dat we daar ook meteen aan de gang mee wilden."

De oplossing

De eerste zijn blijft een uitdaging. De integratie van Lync met CIC was geen enkel probleem maar de configuratie van onder andere de mediation server verschilde voor Lync met die van voorganger OCS. Voor de IT-afdeling des te meer reden om de tanden er in te zetten en het met de nog beperkt beschikbare documentatie toch voor elkaar te krijgen. Het zijn de uitdagingen waar ze van houden in Leusden.

Lync wordt vooral intern gebruikt en ondersteunt met name het werken vanaf thuis en andere locaties. De chatfunctionaliteit is laagdrempelig en wordt binnen AFAS intensief gebruikt. Wie een email wil sturen ziet bij het intikken van het emailadres al direct de tekst van de eventuele 'Out of Office Assistant'. Vergaderingen in de Outlook® agenda veranderen automatisch de status in Lync en dat geldt ook voor de screensaver; als het scherm vanwege inactiviteit in de slaapstand gaat, verandert de status vanzelf naar 'niet beschikbaar'. Ook vanuit CIC is er inzicht in de beschikbaarheid van met name de collega's in de back office en dat scheelt heel wat onnodige telefoontjes en doorverbinden.

“Wij willen als innovatief bedrijf altijd de nieuwste versie van de software die we gebruiken”. Bij CIC 3.0 stonden we vooraan, Windows 7 hadden we als eerste en toen MS Lync werd aangekondigd was het duidelijk dat we daar ook meteen aan de gang mee wilden.”

“Innovatie zit hier bij alle werknemers in de genen. Bij alle processen, bij alles wat we doen vragen we ons af of we het kunnen automatiseren of slimmer en beter zouden kunnen.”

Vanuit CIC kan een Lync-chat worden gestart of diezelfde collega telefonisch worden betrokken bij een supportgesprek. Marketing manager Martijn Delahaye: “Voor de communicatie met de buitenwereld wordt nu gewerkt aan een integratie met onze website, zodat klanten en prospects kunnen zien wie er beschikbaar zijn om per chat contact mee op te nemen. De pilot start met de verkoop binnendienst en afhankelijk van de ervaringen gaat het verder uitgerold worden.” Leverancier van CIC en deze MS Lync integratie was KPN (toenmalig Newtel Essence), partner van Interactive Intelligence in de Benelux.

De resultaten

Henry van der Werf: “Sinds we OCS en Lync gebruiken zien we een duidelijke verschuiving van bellen naar chatten. Vroeger werd eerst gebeld en daarna vond verdere verdieping plaats per email. Nu is het eerste contact vaak per chat, daarna volgt soms email of het delen van schermen en pas in laatste instantie komt de audio erbij. Het voordeel is dat gedachten en ideeën beter geformuleerd worden, omdat ze opgeschreven moeten worden. Bovendien worden de berichten automatisch gearchiveerd en kan er later in worden teruggezocht. Bij een telefoongesprek gaat dat een stuk lastiger.”

De agenten in het call center werken intensief met CIC. Door de integratie van MS Lync met *het Customer Interaction Center™* kunnen zij in één oogopslag alle statussen en daarmee de beschikbaarheid van alle collega's overzien. Ook het opzetten van een interne chat gebeurt met een muisklik vanuit hetzelfde scherm.

Hoe meet je de effectiviteit van het gebruik? Delahaye: “Het is onderdeel van onze complete strategie om zo optimaal gebruik te maken van de bestaande processen. Doordat iedereen zicht heeft op de beschikbaarheid van de collega's, wordt communiceren een stuk efficiënter. Maar dat geldt ook voor het constant stimuleren van het gebruik van onze website en klantportal. Als de vragen en problemen daar direct worden aangemeld, kunnen wij ze het beste behandelen. Al is het alleen maar omdat de steller even de tijd moet nemen om het probleem of de vraag goed te formuleren. Maar de helpdesk kan bij het terugbellen ook al meteen een deel van de oplossing presenteren – wat uiteindelijk voor beide partijen beter is.”

Het resultaat is dat het aantal klanten van AFAS blijft groeien, terwijl de organisatie zelf niet net zo hard meegroeit. “We proberen saai en foutgevoelig werk te laten verdampen. Hierdoor kunnen we met dezelfde en soms zelfs minder mensen meer klanten goed ondersteunen,” aldus Delahaye. “Maar we zijn zuinig op onze mensen: ze groeien door naar een andere en in veel gevallen betere functie. Die talenten laten we zeker niet onbenut!”



Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as an on-premise or cloud-based communications-as-a-service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

© 2011 Interactive Intelligence. All rights reserved.

www.inin.com/nl

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

The Netherlands

Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam
+ 31 20 650 0000 voice and fax
info.nl@inin.com
Twitter: @ININ_NL