



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

Summary

Klant: De Telefoongids



Vestiging: Amsterdam

Industry: Dienstverlening

Hardware:

- 3 RTP servers (Amsterdam, Zwolle, Eindhoven)
- Cisco IP phones 7912, 7940, 7960, Communicator

Software:

- *Customer Interaction Center*® (CIC)
- *Interaction Recorder*®
- *Interaction Attendant*®
- *Interaction Client*®
- *Interaction Supervisor*™

De Telefoongids vergroot inzicht met CIC

Over De Telefoongids

Dagelijks gebruiken bijna twee miljoen mensen de tien mediaproducten van De Telefoongids. De Telefoongids brengt mensen met elkaar in contact. Dat is al zo sinds de publicatie van de eerste Telefoongids in 1881. Lang werd het telefoonboek uitgegeven door KPN, maar tegenwoordig is De Telefoongids een onafhankelijk bedrijf en bevat de gids vermeldingen van zo'n 40 andere telecomaandieners. De Telefoongids is uitgegroeid tot een nationale gids voor het opzoeken van adres- en telefoongegevens van particulieren én bedrijven in Nederland. Daaronder bevinden zich ook veel mobiele nummers en e-mailadressen.

www.detelefoongids.nl

In een notendop

Het Customer Centre van De Telefoongids beantwoordt alle telefoontjes van particulieren en bedrijven die een telefoongids willen aanvragen, een wijziging willen doorgeven in hun gegevens of een vraag hebben over hun vermelding in de papieren gids, De Telefoongids op internet, de mobiele website, nummerinformatiediensten, Google Earth of een van de andere producten die telefoonnummers van bedrijven en particulieren vermelden. De twee locaties in Amsterdam en Eindhoven verwerken ongeveer 260.000 calls per jaar.

Toen De Telefoongids in 2006 verhuisde naar een nieuw pand, werd een nieuwe Cisco IP-telefonieomgeving in gebruik genomen. Tegelijkertijd werd CIC geïmplementeerd. 'We hebben één werkdag opgeofferd voor de overgang, maar achteraf gezien hadden we het ook kunnen beperken tot het weekend, want Newtel Essence had alles tot in de puntjes voorbereid waardoor er nauwelijks onvoorziene problemen waren', zegt technische beheerder Johan Croijmans. 'En nog altijd werkt alles probleemloos. Als er dan toch een keer iets is waar ik niet uitkom, bel ik Newtel Essence en wordt het direct door hen opgelost.'

Gebruiksvriendelijker

Toen midden 2005 duidelijk werd dat De Telefoongids zou verhuizen naar een nieuwe pand, heeft Knehans in een presentatie zijn wensen aangegeven. Hij had daarbij wel wat noten op zijn zang. 'Ons vorige systeem was erg technisch, wat betekende dat we zelf weinig aanpassingen konden aanbrengen maar altijd onze partner nodig hadden, of het nu ging om een verandering in het VRS-script, een nieuw type rapportage of domweg een storing. Daarnaast was het systeem niet erg gebruiksvriendelijk. Het was dan ook een harde eis dat de nieuwe omgeving een eind zou maken aan die twee problemen.'

KPN adviseerde de software van Interactive Intelligence omdat deze aan de wensen van Knehans tegemoet komt en bovendien goed samenwerkt met Cisco Call Manager. Newtel Essence implementeerde het systeem en gaf Croijmans een training. 'Die had eigenlijk niet zoveel om het lijf, want CIC is op alle fronten heel gebruiksvriendelijk. Voor mij als beheerder maar ook voor de mensen aan de telefoon en de supervisors. What you see is what you get. Als je er vijf minuten naar kijkt, weet je hoe het werkt.'

"Een blik op het scherm vertelt je al welke functionaliteit in CIC zit en hoe je daarmee moet omgaan. Het wijst zichzelf."

Ook de training van de medewerkers was een fluitje van een cent, vertelt Knehans. 'Ik kan me herinneren dat we een hele dag hadden uitgetrokken, maar dat we aan het begin van de middag al klaar waren. Een blik op het scherm vertelt je al welke functionaliteit in CIC zit en hoe je daarmee moet omgaan. Het wijst zichzelf.'

80 verschillende rapportages

Stefan van den Bergh is als Traffic/Planner verantwoordelijk voor de planning en een zo efficiënt mogelijke afhandeling van gesprekken. Hij is zeer te spreken over de rapportagemogelijkheden die hem ter beschikking staan. 'Ik zie op ieder moment hoeveel gesprekken er binnenkomen, wat onze service levels zijn, wat de productiviteit is van medewerkers en ga zo maar door. In totaal kan ik 80 verschillende rapportages maken. Vroeger kregen wij altijd aan het eind van de week een uitdraai van de gerealiseerde service levels, maar dan kun je natuurlijk niets meer doen. Nu kan ik direct bijsturen. Als het bijvoorbeeld erg druk is omdat er een mailing is uitgegaan, kan ik direct nieuwe medewerkers toevoegen, daar heb ik Johan niet eens voor nodig. Dat was voorheen ondenkbaar.'

Vanwege de positieve ervaringen die het Customer Centre met CIC had, is een jaar later ook de verkoop binnendienst met deze software gaan werken. Zij hebben vooral veel baat bij de mogelijkheid om voice logs te maken. Van den Bergh: 'Voorheen stuurden zij klanten een fax die ze ondertekend terug moesten sturen. Een heel gedoe natuurlijk. Nu nemen ze gewoon het gesprek op en bewaren dat als bewijsmateriaal. De tijdsbesparing die daarmee wordt gerealiseerd is gigantisch.'

Ook de afdeling van Knehans gebruikt de voice logs veel, maar dan met name voor trainingsdoeleinden en verificatie van de inhoud van een gesprek. Ook de beoordelingsgesprekken kan hij een stuk beter voorbereiden nu hij zicht heeft op hoe zijn medewerkers werken en wat hun productiviteit is. 'Dan gaat het niet alleen om hoe laat ze inloggen, maar om hun totale manier van werken. Vroeger moest ik er bij wijze van spreken een dag naast zitten om inzicht daarin te krijgen, nu haal ik al die informatie uit het systeem.'

"Vroeger moest ik er bij wijze van spreken een dag naast zitten om inzicht daarin te krijgen, nu haal ik al die informatie uit het systeem."

Hogere efficiency

Als de heren het moeten samenvatten, komen twee woorden nadrukkelijk naar voren: gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. 'Doordat we constant kunnen monitoren en meteen ingrijpen als ergens iets niet in de pas loopt, is onze efficiency sterk gestegen. Dat merken we in onze portemonnee. Maar ook op ander vlak levert het wat op. Voorheen noteerden medewerkers hoeveel calls ze hadden afgehandeld, maar je snapt dat er gemakkelijk gesprekken tussendoor glipten. Nu wordt ieder telefoontje geregistreerd en kloppen de rapportages allemaal, lacht Knehans.'

Minstens even belangrijk als het financiële resultaat vindt hij echter het feit dat medewerkers blij zijn met CIC: 'Zij vinden het veel prettiger werken. Op het moment dat ze een gesprek aannemen, zien ze waar het over gaat – een vermelding, factuur of het aanvragen van een gids – en weten ze of het een bedrijf is dat belt of een particulier. Ze kunnen mensen daardoor beter en sneller helpen. Zij zouden voor geen goud meer terugwillen naar de oude situatie.'

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence 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 a premise-based or Communications as a Service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

World Headquarters

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

Asia Pacific

Suite 24.5 Level 24 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

Netherlands

Gebouw Ankestyn
Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam Zuidoost
The Netherlands
+ 31 20 650 0000 voice