



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

## Summary

**Klant:** Klant Contact Services



**Vestiging:** Utrecht

**Branche:** Facilitair call center

**Hardware:**

- Interaction Gateway®
- Polycom 331 SIP toestellen

**Software:**

- Customer Interaction Center® (CIC)
- Interaction Recorder®
- Interaction Dialer®
- Interaction Supervisor™
- Interaction Feedback®
- Interaction Marquee™

# Klant Contact Services: innovatief en flexibel met CIC

## Over Klant Contact Services

Klant Contact Services is een 100% deelneming van Achmea en werkt exclusief voor de Achmea labels, zoals Zilveren Kruis Achmea, FBTO en Avéro Achmea. KCS is een zelfstandig onderdeel van Achmea en is op alle niveaus binnen Achmea betrokken in de volle breedte van het spectrum klantcontact. Hierdoor is KCS als geen andere partij in staat om de ontwikkelingen binnen Achmea te volgen, daarop te anticiperen en haar dienstverlening daarop aan te passen. Dedicated outsourcing noemen ze dat bij KCS. Op haar unieke locatie in Utrecht is KCS in staat om zowel op de systemen van Achmea te werken, als op haar eigen geavanceerde systemen. Naast het verzorgen van ingaande en uitgaande klantcontacten adviseert KCS Achmea en dient zij als platform voor innovatie

[www.klantcontactservices.nl](http://www.klantcontactservices.nl)

## In een notendop

Voortgekomen uit Achmea werkt Klant Contact Services al sinds 2002 als facilitair call center voor een groot aantal onderdelen van Achmea. Vanaf 2007 staat ze echt op eigen benen en dat betekende niet alleen een nieuwe organisatie en een nieuw pand maar ook een nieuwe infrastructuur. En dat was een ideale gelegenheid om alle wensen en eisen op tafel te leggen in de vorm van een RFP. Bij het maken van de keuze speelde zowel de leverancier van de oplossing als de service partner een belangrijke rol. Uiteindelijk bleven er twee leveranciers over en viel de keuze op Interactive Intelligence. Een belangrijke rol speelde daarbij de goede referenties van bestaande klanten en mooie mogelijkheden voor de integratie van verschillende functionaliteiten als Quality Monitoring, rapportage en planning.

Daarnaast bidet Customer Interaction Center® (CIC) veel groeimogelijkheden en flexibiliteit. "We zijn klaar voor de toekomst," geeft Diederik Renne, directeur van KCS aan. "Als Achmea-partner kunnen we alles bieden op het gebied van multimedia-queing met bij voorbeeld email, chat en gesprekken. En we hebben de flexibiliteit om mee te bewegen in de vraag en het aanbod vanuit de verschillende opdrachtgevers."

"De software van Interactive Intelligence was bovendien ook al proven technology," voegt Mathijs Kooijman, verantwoordelijk voor onder meer telefonie binnen KCS, toe. "Een aantal leveranciers gaf bij onze RFP aan dat ze er wel mee bezig zijn, maar dat we nog net iets te vroeg waren."

## Altijd beschikbaar

Klant Contact Services is een 100% contact center en kan het zich niet permitteren dat de werkzaamheden stil komen te liggen en de stabiliteit van CIC is daarom een belangrijke vereiste. "We zijn de afgelopen jaren nog niet een keer down geweest," geeft Mathijs Kooijman aan. "We beschikken ook over een switchover-systeem waarbij automatisch wordt overgeschakeld naar een 'reservesysteem'. Dat is wel eens voorgekomen maar de agenten merkten daar helemaal niets van – hun gesprekken liepen gewoon door."

Kritisch is KCS ook want aan de rapportages zijn ze meer tijd kwijt geweest dan ze van te voren hadden gedacht. CIC houdt een schat aan informatie bij maar het heeft even geduurd voordat de rapportages helemaal aan hun behoefte voldeden. Met de overstap naar versie 3.0 beschikken ze nu sinds kort over de Report Manager waarmee het op maat maken van rapportages makkelijker is.

" "We beschikken ook over een switchover-systeem waarbij automatisch wordt overgeschakeld naar een 'reservesysteem'. Dat is wel eens voorgekomen maar de agenten merkten daar helemaal niets van – hun gesprekken liepen gewoon door."

## Feedback

Een andere toepassing die ook met 3.0 beschikbaar is gekomen is Interaction Feedback. Hiermee kunnen automatisch klanttevredenheidsonderzoeken worden gedaan. "Dat sluit heel goed aan bij onze Quality Monitoring", geeft Diederik Renne aan. "We hebben al dashboards waarbij teamleiders op persoons-, team- of lokatieniveau kunnen zien hoe er gepresteerd wordt. Naast bijvoorbeeld resultaat en het aantal gesprekken kunnen we straks ook de mening van de klanten verwerken. Want daar gaat het uiteindelijk om: wat vindt de klant van het gesprek! Dit past perfect bij 2 van onze kernwaarden: "Wij hebben plezier en "We doen het elke dag beter."

Het toevoegen van dit soort nieuwe modules is heel eenvoudig, er hoeft niets apart voor te worden geïnstalleerd. "We zijn dan wel niet zo'n hele grote speler maar we hebben het gevoel dat er door Interactive Intelligence heel serieus naar ons wordt geluisterd.

## Flexibiliteit

Flexibiliteit is voor KCS erg belangrijk: de bezetting van het call center varieert ongeveer tussen de 200 en 350 seats. "En", voegt Mathijs Kooijman toe, "of we dat opschalen nu doen op deze of een tweede locatie maakt voor het systeem niets uit: alles loopt via dezelfde server." KCS ondersteunt Achmea niet alleen met uitvoerend call centerwerk maar treedt ook steeds meer op als expert en kenniscentrum. Zo begeleiden ze op dit moment een van de onderdelen die de callcenteractiviteiten van een aantal verschillende vestigingen samenvoegt op een enkele locatie. KCS leidt de migratie, heeft het platform ingericht en draagt haar kennis over.

"Wij zijn de koplopers binnen de organisatie op het gebied van call centers", geeft Renne aan. "Qua innovatie zijn wij een soort kraamkamer - we kijken voortdurend naar nieuwe toepassingen en mogelijkheden en CIC ondersteunt ons daarin. Daarbij is voor ons ook zo van belang dat we een echt partnership hebben met Interactive Intelligence en onze servicepartner Brightware. We voelen elkaars pijnpunten maar we delen ook de successen. En daar gaat het om."

## 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](http://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