



INTERACTIVE INTELLIGENCE®  
Deliberately Innovative

Case Study

## Summary

**Customer:** Marketel



**Vestiging:** Arnhem

**Branche:** Facilitair call center

### Hardware:

#### Server

IBM met Windows 2003 server

#### IP-telefoons

Polycom IP300 / IP500

#### PC's

Sun Ray (Ultra Thin Client)

#### Switches

HP Procurve

### Software:

- *Customer Interaction Center*® (CIC)
- *Interaction Dialer*®
- *Interaction Supervisor*™
- *Interaction EasyScriptor*™
- *Interaction Scriptor*®

# Facilitair Contact Center Marketel: 'CIC is op Technisch Gebied een Verademing'

## Over Marketel

Marketel is een allround en fullservice contact center dat de klantinteractie tussen bedrijven en hun relaties ondersteunt en dat helpt deze relaties te verdiepen en te verduurzamen. Marketel ondersteunt zowel inbound als outbound klantcontacten, zowel business-to-consumer als business-to-business. Marketel werkt volgens een multichannel benadering; klantinteractie vindt plaats middels telefoon, e-mail, print, chat, fax en sms. Het bedrijf realiseert voor én met de opdrachtgever een compleet klantinteractieconcept, waarbij het opereert als onderdeel van de front office van de klant.

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

## In een notendop

Eind 2005 verhuisde de hoofdvestiging van Marketel in Arnhem naar een gloednieuw pand naast het station. De software waar het bedrijf tot dan toe mee werkte, voldeed niet meer aan de eisen van deze tijd. Reden om uit te kijken naar een nieuwe contactcenter-oplossing die Marketel tevens kon ondersteunen in haar expansiedrift en innovatievermogen.

In het nieuwe pand is een nieuw Voice over IP-netwerkinfrastructuur aangelegd. Via een traditioneel selectietraject, waarbij de markt werd benaderd met een Request for Information, bleef uiteindelijk een shortlist van twee leveranciers over. 'We hadden op dat moment de keus tussen twee mogelijke insteken: of we maakten het zo makkelijk mogelijk voor onze projectmanagers, of we kozen voor het systeem dat het best in staat was mee te groeien. De keus viel op het laatste. Customer Interaction Center won glansrijk. De software heeft een moderne architectuur en is zeer open, waardoor we eenvoudig koppelingen kunnen maken naar andere systemen en daardoor uitermate flexibel zijn', zegt manager ICT Robert Jan Veenendaal. Zeker voor project manager Bob de Jongh is dat belangrijk: 'De software mag natuurlijk nooit onze ambities in de weg staan, die moet deze juist ondersteunen.'

## Pionier in klantcontact

Marketel is een van de langst bestaande contactcenters van ons land. Als pionier op het gebied van klantcontact heeft het bedrijf altijd voorop gelopen als het gaat om nieuwe ontwikkelingen. Was de relatie met de opdrachtgever in de jaren '80 nog wat afstandelijk, inmiddels opereert Marketel als verlengstuk van de front office-organisatie van de klant. Die verregerende integratie stelt de nodige eisen aan de systemen. Transparantie en coöperatie zijn daarbij van groot belang.

## Easy scripting

Een andere belangrijke reden om voor CIC te kiezen, was de scripting tool. Marketel was eind 2005 een van de eerste bedrijven die ging werken met Easy Scripting. 'Het was toen zo nieuw dat zelfs de implementatiepartner Newtel Essence nog weinig kennis en expertise had als het op onze diepgaande vragen aankwam. Nu willen wij op dat gebied ook wel heel veel', weet Veenendaal. Marketel heeft er dan ook veel tijd in gestoken om de tool van binnen en buiten te leren kennen. Dat heeft zijn vruchten afgeworpen, meent De Jongh. 'Ik heb helemaal geen technische achtergrond, maar ik heb het gemakkelijk onder de knie kunnen krijgen.'

De gemiddelde voorbereidingstijd van een actie is nu een uur. 'CIC beschikt over functionaliteit die het heel eenvoudig maakt om dingen die je eerder hebt ontworpen te kopiëren, waardoor je voor een bestaande opdrachtgever heel snel nieuwe acties

"Ik heb helemaal geen technische achtergrond, maar ik heb het gemakkelijk onder de knie kunnen krijgen."

"Agenten zien altijd de volledige klanthistorie en kunnen in een gesprek dus refereren aan eerdere contacten. Dat verhoogt de kwaliteit van het gesprek natuurlijk enorm."

kunt ontwerpen. Alleen als je voor een nieuwe klant voor het eerst een script moet bouwen, gaat er nu nog veel tijd in zitten', stelt De Jongh.

De resultaten van acties kan hij eenvoudig in ieder gewenst format terugleveren aan klanten, al heeft Marketel op dat vlak zelf nog een aanvullende module geprogrammeerd. Veenendaal: 'Klantinteractiesoftware beschikt altijd over heel veel kwantitatieve monitoringtools, maar nauwelijks over kwalitatieve. Uiteindelijk draait het natuurlijk om: heb ik iets verkocht of niet? Is de klant tevreden? Hoe staan onze medewerkers de klant te woord? Om ook over deze kwalitatieve informatie te kunnen rapporteren, hebben we zelf een stukje software ontwikkelt dat samenwerkt met CIC.'

## Verademing

Dat de software niet aan alle eisen en wensen van Marketel tegemoetkomt, verbaast Veenendaal niets. 'Voor mij voelde het selectietraject als Sinterklaas en Kerst tegelijkertijd. Alle wensen die we maar konden bedenken hebben we op tafel gelegd. Het merendeel daarvan is uitstekend ingevuld, maar er was geen enkel pakket dat alles kon inwilligen. Daarom is het voor ons belangrijk dat de software open is en goed kan samenwerken met modules die we zelf hebben gebouwd.'

Hij noemt CIC op technisch gebied een verademing. 'Je kunt echt alles zien wat er gebeurt. Was ons vorige systeem nog een black box waar je iets in stopte en er aan de andere kant iets uit kwam, CIC is een open boek dat je precies laat zien wat er wanneer gebeurt. Dat maakt het voor mij als ICT-manager een verademing om mee te werken.'

Project manager De Jongh is daarentegen vooral blij met de vele rapportagemogelijkheden en de ondersteuning die de software aan agents biedt. 'Agenten zien altijd de volledige klanthistorie en kunnen in een gesprek dus refereren aan eerdere contacten. Dat verhoogt de kwaliteit van het gesprek natuurlijk enorm. Ook kun je eenvoudig externe documenten in het script displayen, denk bijvoorbeeld aan een tariefoverzicht in Excel. Zo hebben de agents altijd alle relevante informatie bij de hand.'

## Goede voorbereiding is het halve werk

Als de heren andere bedrijven die CIC willen implementeren een advies moeten geven, dan is het wel: denk van tevoren heel goed na wat je van de software verwacht en hoe je het wilt implementeren. Het is geen plug and play-standaardoplossing, maar een flexibele set tools die je naar eigen inzicht kunt inrichten. Veenendaal: 'Dat is natuurlijk een groot voordeel, maar dan is het wel belangrijk dat je dat inzicht hebt. Dat is iets dat je echt zelf moet doen, dat kun je niet alleen aan een leverancier overlaten. Neem je daar de tijd voor, dan heb je er later veel plezier van.'

## 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