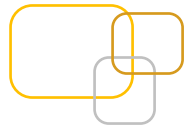


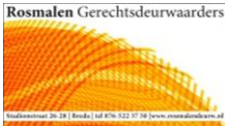
INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative



Case Study

Summary

Klant: Rosmalen
Gerechtsdeurwaarders



Gevestigd: Breda, Nederland

Industry: dienstverlening

Aantal gebruikers:

- kantoor: 65

Uitdaging: op zoek naar een flexibele oplossing met veel functionaliteit en de mogelijkheid om het beheer in eigen hand te houden.

Producten:

- *Customer Interaction Centre*® (CIC)
- *ACD functionaliteit en voicemail*

Voordelen:

- Meerdere vestigingen vanuit één punt aansturen en beheren
- Snel zelf aanpassingen kunnen maken
- Veel meer managementinformatie

Rosmalen Gerechtsdeurwaarders: “Veel functionaliteit en meer in eigen beheer”

Over Rosmalen Gerechtsdeurwaarders

Streng maar rechtvaardig. Dat typeert de werkwijze van Rosmalen Gerechtsdeurwaarders. Het Bredase kantoor is actief sinds 1971, daarnaast zijn er vestigingen in Sittard en Utrecht. Ruim honderd medewerkers, onder wie gerechtsdeurwaarders, kandidaat-gerechtsdeurwaarders, juristen en huurspecialisten, werken resultaatgericht aan de opdracht.

Rosmalen Gerechtsdeurwaarders werkt in dienst van één partij, maar kijkt naar het belang van twee partijen. Een respectvolle aanpak volgens de nieuwste regels van de beroepsgroep. Periodiek peilt Rosmalen Gerechtsdeurwaarders de ervaringen en tevredenheid om te bouwen aan een optimale en langdurige samenwerking.

www.rosmalendeur.nl

In het kort

Rosmalen Gerechtsdeurwaarders is bijna veertig jaar geleden gestart in Breda. Op dit moment zijn er naast de deze vestiging ook kantoren in Sittard en Utrecht. In totaal zijn meer dan honderd medewerkers dagelijks in de weer met het innen van betalingen en het uitvoeren van gerechtelijke maatregelen. Als gerechtsdeurwaarders voeren zij de officiële maatregelen uit bij het innen van schulden en het uitreiken van vonnissen en dwangbevelen. Achterstallige betalingen kunnen bij hen worden betaald en in uiterste gevallen komt het tot inbeslagname en uitzetting.

Communicatie met zowel de opdrachtgevers als de debiteuren is ook in deze branche uitermate belangrijk. Snel kunnen reageren bij contact is een belangrijk onderdeel van het succes.

Bij het aflopen van de lease van de oude telefooncentrale in 2008 zoekt de organisatie dan ook naar een oplossing met meer functionaliteit en eenvoudiger beheer. In Frontline Systems vinden ze een echte partner en in CIC van Interactive Intelligence de oplossing die aan hun wensen voldoet.

Ruud Pessers, IT-manager van Rosmalen Gerechtsdeurwaarders: “We hebben nu echt een eigen systeem dat we zelf kunnen beheren en aanpassen als we dat willen. Het geeft ons veel functionaliteit en flexibiliteit waardoor we veel makkelijker en sneller kunnen reageren. Niet alleen met het opnemen en doorverbinden van de gesprekken maar ook met het inspelen op een veranderende organisatie of simpelweg afwijkende openingstijden. We hebben veel meer keuzes. En waar we voeger echt afhankelijk waren van de leverancier hebben we nu een partner die met ons meedenkt.”

Op zoek naar alternatief

Eind 2008 is de oude telefooncentrale van Rosmalen Gerechtsdeurwaarders aan vervanging toe. Het verlengen van de lease is geen optie meer: het systeem is te beperkt in functionaliteit en lastig te beheren. Op zoek naar een alternatief komen ze al snel terecht bij Frontline Systems en Customer Interaction Center (CIC) van Interactive Intelligence. “Het is onze gewoonte om eerst met verschillende leveranciers om de tafel te gaan zitten en dan pas een keuze te maken”, vertelt Ruud Pessers. “Maar in dit geval was de klik meteen zo goed dat we niet meer verder hebben gekeken.”

Eind 2008 staan de handtekeningen onder het contract en de eerste maanden van 2009 worden gebruikt om het draaiboek te schrijven voor de overgang naar het nieuwe systeem. In juni 2009 gaan ze probleemloos live.

" We hebben nu echt een eigen systeem dat we zelf kunnen beheren en aanpassen als we dat willen."

Voordelen voor management

Alle medewerkers gebruiken nu CIC voor het bellen en gebeld worden. Er is bewust gekozen om niet te werken met doorkiesnummers en alle gesprekken komen daarom binnen en worden doorverbonden via de telefonistes. Mariëtte Langes is gerechtsdeurwaarder en mede-directeur, zij houdt zich vooral bezig met de operationele zaken. "Wij hebben heel veel plezier van het ingebouwde presence management waarbij iedereen zijn of haar bereikbaarheid bijhoudt. Daardoor kan er veel sneller en efficiënter worden doorverbonden. We hadden vroeger wel de regel dat de telefoon na maximaal drie keer overgaan moest worden opgenomen, gebeurde dat niet dan verbond de telefoniste door naar een ander. Nu is het veel transparanter. Het menu voor de statuskeuzes hebben we zelf ingericht en past naadloos op onze werkzaamheden en manier van werken. In het begin hebben we wel veel aandacht moeten besteden aan het aanleren van de gewoonte om de status goed bij te houden maar dat betaalt zich nu uit."

Voor Mariëtte Langes biedt het systeem nog veel meer voordelen: door het dashboard met realtime informatie kan zij nu precies zien hoe het zit met wachttijden, gespreksduur en gebelde nummers. De gesprekken worden nu ook automatisch eerlijk verdeeld over de twee telefonistes. Ook de gesprekken voor de vestiging in Utrecht worden via Breda aangenomen en doorverbonden. "Daar merken de bellers niets van, die bellen gewoon naar het 030-nummer."

Ruud Pessers is zeer te spreken over het beheer van CIC: "We kunnen nu heel veel zaken zelf regelen die we vroeger lang van tevoren aan onze leverancier moesten vragen. Gebruikers aanmaken en rechtstreekse nummers toekennen doen we gewoon zelf. Dat geldt ook voor het inspreken van prompts en berichten: bij afwijkende openingstijden op of rond een feestdag kunnen we in een handomdraai een aangepaste tekst inspreken."

" Wij hebben heel veel plezier van het ingebouwde presence management waarbij iedereen zijn of haar bereikbaarheid bijhoudt."

Ronduit lovend zijn ze bij Rosmalen Gerechtsdeurwaarders over Frontline Systems als partner. "Ze zijn echt betrokken bij ons als klant, ze denken mee en helpen om de beste oplossing voor ons te vinden. Dat maakt het prettig om hen om advies te vragen, je krijgt niet het gevoel dat ze je meteen wat willen verkopen", geeft Mariëtte Langes aan. "En ze doen wat ze beloven. Al met al zijn we meer partners dan leverancier en klant en daar houden we van."

Op weg naar integratie

In de deurwaardersbranche wordt gewerkt met het softwarepakket Eurodossier en op dit moment wordt er hard gewerkt aan de integratie met CIC. Dat gaat betekenen dat bij telefoontjes van bekenden uit het systeem al bij binnenkomst in een popup-scherm de juiste gegevens zichtbaar zijn en dat maakt doorverbinden veel sneller. Ook het naar buiten bellen vanuit Eurodossier wordt dan mogelijk en scheelt veel extra handelingen. "En we gaan ons verdiepen in de rapportages - er is een schat aan informatie beschikbaar in het systeem die we nog beter kunnen gaan gebruiken om onze dienstverlening te blijven verbeteren."

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