



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

## Samenvatting

**Klant**  
SNT



**SNT**

**Hoofdkantoor**  
Zoetermeer, Nederland

**Branche**  
Facilitair callcenter

**Vervangende producten**

- Aspect

**Aantal gebruikers**

- Contact Center: 2000
- Kantoor: nvt

**De uitdaging**  
Een nieuw platform voor alle interacties waarmee SNT klaar en voorbereid is voor de toekomst.

**Producten**

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

**Voordelen**

- Lagere kosten door eenvoudiger beheer.
- Integratie van alle kanalen (telefoon, chat, email, fax etc.)
- Eenvoudige integratie met frontoffice-en andere systemen.
- Eenvoudig op te schalen in aantallen gebruikers en sites.
- Meer data beschikbaar voor management rapportages.
- Optimale voorbereiding voor de toekomst van het contact center.

# SNT; facilitair callcenter klaar voor de toekomst!

## Over SNT

SNT is een groot facilitair contactcenterbedrijf, verdeeld over zes vestigingen in Nederland, België en Suriname met ongeveer 2000 medewerkers. SNT werkt voor diverse klanten in de financiële-, telecom-, energie- en kabelindustrie en de (semi)overheid die er voor kiezen om niet zelf al hun klantcontacten uit te voeren. Passie voor customer care en kwaliteit staan hoog in het vaandel bij de agents die 24/7 telefoontjes of e-mails beantwoorden, klanten helpen in chatsessies of via webcareteams. SNT is het eerste bedrijf in Nederland dat COPC-gecertificeerd is.

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

## De uitdaging

Jac Vermeer, algemeen directeur van SNT: "Onze core business is het afhandelen van klantcontacten voor onze opdrachtgevers. Naast zeer deskundige en gemotiveerde agents is daar ook materiaal voor nodig in de vorm van systemen en software. Dat hadden we uiteraard al maar die was op een gegeven moment aan vernieuwing toe en we wilden meteen de nieuwste ontwikkelingen op ons vakgebied meenemen. We hadden veel verschillende systemen in huis, want in de loop van vijftientig jaar breidt zich dat eigenlijk vanzelf uit. Onze grootste wens was om van alle systemen terug te gaan naar één overzichtelijk en stabiel systeem met een aantal mogelijkheden zoals uitgebreide rapportages. Met die kennis en een lijst van wensen zijn wij de markt gaan verkennen om zodoende ons project, inmiddels omgedoopt tot 'Project Eenvoud', vorm te gaan geven."

## De oplossing

Tamara van der Sman, afdelingsmanager development bij SNT: "Aan de hand van de functionaliteitenlijst is een 'Request for Information' geschreven en toegestuurd aan ongeveer tien vooraf geselecteerde leveranciers. Daarna is een selectieprocedure in gang gezet. Allereerst hebben we informatieve sessies gehad en onder andere demo's bekeken. Daarna hebben we twee voorbeeldcases uitgewerkt: een inboundcase en een outboundcase waarin we de praktijk volledig hadden nagebootst. Deze zijn getoetst met twee verschillende systemen om goed te kunnen vergelijken. Uiteraard zijn de mensen die met het nieuwe pakket moesten gaan werken, zoals de teammanagers, hier nauw bij betrokken geweest. Bij de selectie ontdekten we dat er maar één pakket is dat aan alle wensen en eisen voldoet van een modern en gecertificeerd contactcenter als de onze, namelijk *Customer Interaction Center™* van Interactive Intelligence. Uiteindelijk zijn wij terechtgekomen bij Brightware (partner van Interactive Intelligence) als leverancier."

Coen Looij, manager ICT bij SNT: "De implementatie is door ons uitgebreid voorbereid en getest. We hebben de uitrol van het nieuwe pakket in alle vestigingen tegelijk gedaan en dan ook nog in de drukste outboundperiode van het jaar! De samenwerking met de technische engineers van Brightware verliep uitstekend en het is gelukt om binnen vier maanden de volledige outbounddienstverlening uit te rollen. De kennisoverdracht van Brightware over de werking van het systeem was prima. De technisch specialisten hebben een uitgebreide training gehad en voor de eindgebruikers hebben we gekozen voor het train-de-trainersysteem. We konden de uitrol dan ook met vertrouwen ingaan. Tegelijk met de introductie van Interactive Intelligence is onze outboundapplicatie flink vernieuwd, dus twee vliegen in één klap!"

"Er is maar één pakket dat aan alle wensen en eisen voldoet van een modern en gecertificeerd contact center als de onze: *Customer Interaction Center™* van Interactive Intelligence."

"Met deze nieuwe techniek van Interactive Intelligence zitten wij helemaal in de frontlinie op IT-gebied. Dat maakt dat we klaar zijn om de komende jaren het competitieve gevecht aan te gaan."

De uitrol heeft in verschillende fases plaats gevonden. Allereerst is het *Customer Interaction Center™ (CIC)* op vier verschillende locaties en een uitwijklocatie in een datacenter geïnstalleerd en opgeleverd. Daarna is het outboundgedeelte uitgerold. SNT werkte met een eigen campagnetool, waar de scripts werden gegenereerd. Samen met Brightware hebben de medewerkers van SNT het bestaande systeem aangepast, zodat de scripts nu worden gegenereerd voor de *Interaction Dialer®*. Een knap stuk werk van SNT; de campagnes konden daarna in zeer korte tijd zonder problemen worden gegenereerd.

In de tweede fase zijn de inboundactiviteiten per klantproject overgezet naar CIC, een proces dat bijna is afgerond. Daarnaast is er is een vijfde locatie bijgekomen. "De derde fase staat voor ons in het teken van verdere optimalisatie," geeft Coen Looij aan. "De rapportagemogelijkheden breiden we nog steeds uit en we integreren CIC met de frontofficepakketten. Technisch gezien optimaliseren we het gebruik van de bandbreedte."

## De resultaten

Jac Vermeer: "Met deze nieuwe techniek van Interactive Intelligence zitten wij helemaal in de frontlinie op IT-gebied. Dat maakt dat we klaar zijn om het competitieve gevecht aan te gaan. We kunnen nu allerlei nieuwe diensten aanbieden en hebben ongelooflijk veel data beschikbaar ten behoeve van rapportages, zowel voor onszelf als voor onze opdrachtgevers."

Ook Coen Looij is tevreden: "Allereerst hebben we nu alle kanalen zoals telefoon, chat, email en fax geïntegreerd. Daarnaast is applicaties ontwikkelen en integreren met andere systemen nu veel eenvoudiger geworden. Alles zit op één platform; dat betekent dat het beheer minder complex en tijdrovend is maar ook dat we veel flexibeler zijn geworden. Daardoor kunnen we meer tijd aan belangrijke, inhoudelijke zaken besteden."

En het is niet alleen een IT-gebeuren, een grootschalig project als dit moet draagvlak hebben in de hele organisatie. Jac Vermeer: "Er is altijd wel iets dat tegen zit of even moeilijker gaat. Maar in dit geval verliep alles keurig volgens schema en zijn de medewerkers enorm betrokken. Hier en daar zijn we achter de schermen nog wel aan het fine tunen. We zijn hier druk mee bezig en werken goed samen met Brightware. Daaruit blijkt de kracht van een goede leverancier, in dit geval een partij die tot in het kleinste detail met ons meedenkt."

## INTERACTIVE INTELLIGENCE®

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](http://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