



INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative

Klaar voor de toekomst met Customer Interaction Center

Case Study

Samenvatting

Klant

TVM verzekeringen



Hoofdkantoor

Hoogeveen, Nederland

Branche

Financiële dienstverlening,
verzekeringen voor transport,
vervoer en logistiek

Vervangen producten

- Siemens Hicom-centrale

Aantal gebruikers

- Kantoor: 280

De uitdaging

- Betere bereikbaarheid.
- Betere management- en sturingsinformatie.
- Technisch klaar voor nieuwe toekomstige ontwikkelingen.

Producten

- *Customer Interaction Center™ (CIC)*

Voordelen

- Uitstekende interne transparantie (beschikbaarheid).
- Betere bereikbaarheid.
- Goede managementinformatie ten behoeve van aansturing en kostenbeheersing.
- Integratie met CRM.
- Toekomstvaste investering, uitbreiding mogelijk naar behoefte.

Over TVM verzekeringen

TVM verzekeringen is een gespecialiseerde Europese logistieke en mobiliteitsverzekeraar. Opgericht door en voor ondernemers weet TVM als geen ander wat de transportsector 'beweegt'. Naast vestigingen in Nederland en België heeft TVM samenwerkingsverbanden door heel Europa. TVM telt ruim 330 medewerkers waarvan de meeste gehuisvest zijn in het hoofdkantoor in Hoogeveen.

Opgericht in 1962 door transportondernemers heeft TVM in de afgelopen vijftig jaar zeer veel kennis en ervaring opgebouwd van de markt. Met de veranderingen in de sector is ook het aanbod van TVM steeds verder uitgebreid, aansluitend bij de behoefte van de ondernemers. Naast verzekeren en het afhandelen van schadeclaims besteedt TVM veel aandacht aan schadepreventie en verkeersveiligheid. Zo worden ieder jaar de 'Ridders van de weg' in het zonnetje gezet vanwege hun schadevrije jaren.

www.tvn.nl

De uitdaging

In 2009 was het tijd voor TVM om serieus na te gaan denken over de vervanging van de bestaande analoge telefooncentrale, die in basis alweer dateerde uit 1990. "Het was een mooi moment om goed op een rijtje te zetten wat we eigenlijk allemaal zouden willen, wat er technisch mogelijk was en met welke ontwikkelingen we rekening zouden moeten houden," vertelt Fake ten Caat, manager facilitaire zaken van TVM. Met behulp van een externe consultant van Call'm vonden een groot aantal sessies plaats, die resulteerden in een uitgebreid wensen- en vragenpakket. Alle afdelingen en belanghebbenden werden hierbij betrokken, maar Facilitaire Zaken en ICT speelden uiteindelijk de hoofdrol.

"De belangrijkste punten waren het garanderen van een goede bereikbaarheid. We wilden technisch klaar zijn voor de toekomst, het beheer moest eenvoudig zijn en goede bruikbare managementinformatie opleveren," aldus Ten Caat. "Met andere woorden: de techniek moest ons op dat moment en in de jaren erna kunnen ondersteunen in de ontwikkelingen die we zouden gaan doormaken. Het nieuwe platform moest klaar zijn voor de nieuwe functionaliteiten, ongeacht welke we zouden gaan gebruiken." Op basis van al deze wensen en eisen werd een groot aantal leveranciers langs de meetlat gelegd en met een vijftal van hen volgden een aantal uitgebreidere informatiesessies. De keuze viel uiteindelijk op het *Customer Interaction Center™ (CIC)* van Interactive Intelligence.

De oplossing

"CIC voldeed eigenlijk aan al onze eisen. We waren vooral erg gecharmeerd van het feit dat het één enkel platform is met een groot aantal modules en veel functionaliteit. Geen aparte sub-leveranciers zoals bijvoorbeeld bij andere platformen. Als verzekeraar zijn we een 'direct writer'; met de meeste klanten onderhouden we een direct contact. En dat verwachten we ook van onze leveranciers. Direct en to the point"

De keuze voor Interactive Intelligence was vooral gebaseerd op hun grote kennis van zaken, zowel van het product maar ook zeker van de branche. "Ze stelden de juiste vragen, dachten op alle fronten met ons mee en zorgden dat we de voor ons beste keuzes konden maken." Begin 2010 werd het contract getekend en het streven was om in augustus 2010 live te gaan met het nieuwe systeem. En dat is gelukt!

“Customer Interaction Center™ voldoet aan al onze eisen. We zijn vooral erg gecharmeerd van het feit dat het één enkel platform is met een groot aantal modules en veel functionaliteit.”

“Het is voor ons een gerust gevoel dat CIC er klaar voor is op het moment dat wij met nieuwe zaken aan de gang willen.”

De resultaten

De implementatie van CIC verliep prima en volgens plan. Het werken met telefoniefunctie op het beeldscherm naast het vertrouwde telefoontoestel was voor iedereen even wennen. Dat leverde de eerste weken veel vragen op, maar daar was op gerekend zodat er voldoende capaciteit was om iedereen te helpen. Ook de consultants van Interactive Intelligence hebben ons hierin prima bijgestaan. Na de implementatie op het hoofdkantoor in Hoogeveen is het systeem ook direct uitgerold naar de vestigingen in België en momenteel is Duitsland in studie.

De ervaringen met CIC in de praktijk zijn erg positief. De grote transparantie wordt zeer gewaardeerd omdat op ieder moment iedereen kan zien wie wel of niet beschikbaar is en dat biedt voor de medewerkers veel meerwaarde. Deze functionaliteit wordt dan ook intensief gebruikt. Daarnaast zijn een aantal rapportages ontwikkeld voor het verzamelen van relevante managementinformatie en is er eindelijk inzicht in hoe de telefonie binnen TVM wordt gebruikt zodat hierdoor beter aangestuurd/gemanaged kan worden.

TVM kent geen echt call center maar de afdeling Schademelding is door de inzet van de ACD-functie (Automatic Call Distribution) nu nog beter bereikbaar. “Als manager facilitaire zaken ben ik ook erg blij dat we nu interne verhuizingen veel eenvoudiger kunnen ondersteunen en uitvoeren,” geeft Ten Caat aan. “We kennen hier veel interne dynamiek en dat betekent dat er vrij regelmatig mensen van werkplek veranderen. Vroeger betekende dat veel logistiek geregeld met verplaatsingen van aansluitingen en verhuizen van nummers. Nu met CIC en onze werkstations (thin clients) is in feite daar waar je je aanmeldt vanaf dat moment je werkplek.”

In de nabije toekomst komt er een koppeling tussen CIC en het CRM-systeem. “We zijn nu nog bezig met de inrichting. Straks ziet de medewerker direct wie er belt en heeft dan ook meteen de juiste gegevens bij de hand. Klantvriendelijk en het scheelt onnodige opzoektijd.” Wat de toekomst verder nog gaat brengen voor TVM is nog niet zeker. “We zien ons werkgebied steeds verder uitbreiden. Van transport op de weg hebben we de eerste stappen al gezet naar transport over water. En ook qua communicatie verwachten we veranderingen. Voor chauffeurs die onderweg zijn in het buitenland is sms bijvoorbeeld een goed communicatiekanaal. Daar doen we op dit moment nog niets mee maar het is voor ons een gerust gevoel dat CIC er klaar voor is op het moment dat wij met nieuwe zaken aan de gang willen.”



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

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