



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

Summary

Klant: Universal Electronics



Vestiging: Enschede

Branche: Electronica

Hardware:

Server

- Alliance 4000 serie

Telefoons

- Plantronics

PC's

- Dell Optiplex

Switches

- HP Core 2000

Software:

- *Customer Interaction Center*® (CIC)
- Windows XP SP3
- Microsoft Office 2007
- Maatwerk database met IRcodes genaamd codefinder

Universal Electronics Routeert International Gesprekken met CIC

Over Universal Electronics

Universal Electronics is wereldwijd marktleider in universele draadloze bedieningstechnologie onder de merknaam One for All. Het bedrijf beschikt over de grootste en beste IR-codebibliotheek ter wereld. Dit is het kapitaal van het bedrijf. Naar schatting 130 miljoen mensen maken dagelijks gebruik van de technologie die Universal Electronics ontwikkelt. Naast universele afstandsbedieningen gebruikt het bedrijf zijn technische deskundigheid ook voor innovatieve geluids- en beeldproducten. Het bedrijf levert zowel aan de b-to-b als aan de b-to-c markt. Het hoofdkantoor voor de retailproducten bevindt zich in Enschede.

www.uei.com

In een notendop

Universal Electronics is een wereldwijd opererende fabrikant van universele afstandsbedieningen. Deze vervangen de vele verschillende afstandsbedieningen voor tv, dvd-speler en hifi-apparatuur. De meest gebruikte functies van de meest verkochte merken en typen zijn voorgeprogrammeerd, maar omdat een chip niet oneindig veel informatie kan bevatten en er bovendien vrijwel dagelijks nieuwe merken en typen AV-apparatuur op de markt komen, kan het altijd gebeuren dat de klant een apparaat heeft dat niet is voorgeprogrammeerd of een functie gebruikt die de universele afstandsbediening nog niet kent. Dan belt hij naar het Customer Care Center (CCC), waar een agent de klant kan helpen bij het programmeren van de code.

Twaalf landen, zeven talen, 35 medewerkers, 85 universele afstandsbedieningen die worden geserviced en vele tienduizenden typen afstandbedieningen die door de universele afstandsbedieningen worden vervangen. Hoe zorg je in zo'n complexe situatie ervoor dat de calls en e-mails naar de juiste persoon worden gerouteerd? Universal Electronics koos voor Customer Interaction Center (CIC) en implementatiepartner Newtel Essence.

Optimale klantenservice

Universal Electronics is marktleider in universele afstandsbedieningen. Op basis van de verkochte aantallen televisies, DVD-spelers en hifi-apparatuur weet het van oorsprong Californische bedrijf welke codes het op de chip in de universele afstandsbedieningen moet programmeren om de trefkans zo groot mogelijk te maken. Die ligt gemiddeld zo rond de 85%. Dat betekent dat 15% van de consumenten hun afstandsbediening nog moet programmeren. Zij bellen vanuit twaalf Europese landen naar het CCC in

Hoofd van dit CCC is Marie-Louise Achterkamp. Ze vertelt: 'Alles in ons bedrijf draait om een optimale klantenservice. Niet alleen is een tevreden klant goud waard, ze helpen ons ook nog eens om onze database up-to-date te houden. Klanten zijn dus cruciaal om het kapitaal van ons bedrijf – de database met alle IR-codes – te bewaken en versterken.'

Routing

Waar veel contactcenters wel zeggen dat de kwaliteit van de klantenservice belangrijk is, maar ondertussen sturen op KPI's als gespreksduur, voegt Universal Electronics de daad bij het woord. 'Er is bij ons maar één getal echt belangrijk, en dat is het percentage klanten dat goed geholpen is. Dat moet gewoon 100 procent zijn', meent Achterkamp. Geen eenvoudige opgave gezien de complexiteit van het product en de vele landen waaraan service wordt verleend. Een goede routing van calls en e-mails is van cruciaal belang. Achterkamp: 'Het proces gaat als volgt. Een klant komt binnen en het systeem herkent uit welk land hij belt. Is het een

"Er is bij ons maar één getal echt belangrijk, en dat is het percentage klanten dat goed geholpen is. Dat moet gewoon 100 procent zijn."

"De keus voor CIC is gemaakt vanwege de zeer gunstige prijs/kwaliteitverhouding: we rijden Mercedes voor de prijs van een Fiat."

meertalig land zoals België of Zwitserland, dan de klant in het welkomstmenu zijn keus voor een taal maken. Vervolgens moet hij de productcode van onze afstandsbediening ingeven en op basis daarvan wordt hij gerouteerd naar een experienced of premium agent die de juiste taal spreekt.' De agent kan de klant vervolgens helpen bij het programmeren van de afstandsbediening. Zijn de agents die de juiste taal spreken en over de juiste kennis beschikken in gesprek, dan kan de klant kiezen of hij een voice mail inspreekt, op de call back-toets drukt of nog even aan de lijn blijft hangen. Naast deze eerstelijns service aan consumenten verleent het CCC in Enschede ook tweedelijns service aan distributeurs van Universal Electronics over de hele wereld.

Analyses voor verhogen kwaliteit

U Hoewel voor Achterkamp feitelijk maar één KPI echt belangrijk is, meet ze uiteraard veel meer dan het percentage met succes afgeronde gesprekken. 'Ik meet bijvoorbeeld de gesprekstijd om te zien of een agent misschien meer training nodig heeft. Met dat doel nemen we soms ook gesprekken op. Real-time bekijk ik hoeveel telefoontjes er in een taal binnenkomen om daar de bezetting op af te stemmen. Soms komt het voor dat een grote keten zoals Aldi of Carrefour onze afstandsbedieningen inkopen en dan komen er plotseling bovengemiddeld veel telefoontjes uit dat land. Daar moet ik natuurlijk wel rekening mee houden in mijn personeelsplanning.'

Die informatie haalt ze allemaal uit CIC. Universal Electronics migreerde onlangs van 2.2 naar 2.4. Achterkamp: 'Mijn voorganger heeft de keus voor CIC gemaakt vanwege de zeer gunstige prijs/kwaliteitverhouding: we rijden Mercedes voor de prijs van een Fiat. Vanwege onze specifieke wensen zijn er alleen wel wat maatwerk aanpassingen nodig. Die hadden we bij de eerste implementatie niet goed geadmistreerd, waardoor we bij latere aanpassingen niet goed konden inschatten wat de impact van een wijziging was.'

Inmiddels is het bedrijf overgegaan op CIC 2.4. Newtel Essence begeleidde die implementatie. Achterkamp: 'We hebben we de maatwerk aanpassingen nu zeer goed vastgelegd, waardoor we niets inboeten aan flexibiliteit. We kunnen het inregelen zoals we het willen.'

Achterkamp kan tevreden zijn. Haar afdeling loopt op rolletjes, door het afwisselende en servicegerichte werk kent het CCC nauwelijks verloop én ze beschikt over de juiste technologie om die servicegerichtheid ook echt waar te maken. 'Het bestaat gewoon niet dat we geen oplossing voor de klant vinden, hoe ingewikkeld zijn vraag ook is. Alle bellers worden naar tevredenheid geholpen.'

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