



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

Summary

Klant: Wegener



Hoofdkantoor: Apeldoorn

Branche: Uitgeverij

Hardware:

- HP Proliant server
- 7x ISDN30 naar CIC Servers in Datacenter
- AudioCodes en Aculab voor VoIP
- AudioCodes MP124 voor analoge telefonie (op 3 vestigingen)

Software:

- Customer Interaction Center® (CIC)
- Interaction Dialer®
- Interaction Scriptor®
- Microsoft Windows Active
- Directory in combinatie
- Met Exchange en SQL
- Citrix Clients

CIC is cruciaal voor imago Wegener

Over Wegener

Lorem Wegener NieuwsMedia exploiteert vanuit regionale betrokkenheid en kennis zeven regionale dagbladen en de bijbehorende nieuwssites. Tot het portfolio behoren BN/DeStem, Brabants Dagblad, De Gelderlander, de Stentor, De Twentsche Courant Tubantia, Eindhovens Dagblad en PZC. Dagelijks bereiken de regionale dagbladen ongeveer 2,6 miljoen lezers en de nieuwssites worden maandelijks bezocht door bijna 1,4 miljoen bezoekers. Wegener NieuwsMedia is onderdeel van het mediaconcern Koninklijke Wegener NV.

www.wegener.com

In een notendop

Met het Brabants Dagblad, BN/De Stem, Eindhovens Dagblad, De Gelderlander, De Twentsche Courant Tubantia, de Stentor en PZC is Wegener NieuwsMedia de grootste uitgever van regionale dagbladen in ons land. De titels hadden tot midden 2007 allemaal een eigen call center voor de lezersmarkt. Met de oprichting van Wegener NieuwsMedia was het logisch om ook de lezersservice te centraliseren. Manager Klant Contact Centers Robert Dijkhuis is aangetrokken om dit project te leiden.

‘Er waren niet alleen zes call centers, maar ook zes verschillende processen. Het project behelste dus niet alleen de implementatie van Customer Interaction Center, maar ook het uniformeren van processen en het verhuizen van de medewerkers naar de drie nieuwe locaties Eindhoven, Den Bosch en Enschede’, vertelt Dijkhuis. Ondanks de omvang en complexiteit is het hele project in nog geen drie maanden afgerond. Het geheim? ‘Weet wat je wilt, doe het gefaseerd, stel een professioneel implementatieteam aan. Inkoop heeft scherp onderhandeld, maar er waren twee terreinen waarop ik absoluut niet wilde dat er bezuinigd werd: de service levels door Newtel Essence en het implementatiebudget.’ De ruime ervaring van Dijkhuis met soortgelijke trajecten deed de rest.

Samenvoeging

Het samenvoegen van zes call centers in één virtueel call center op drie locaties moest niet alleen een efficiencyslag worden, maar ook een professionaliseringsslag. ‘Op iedere locatie werkten de call centers met eigen processen. In een zogenaamd 180-gradenproject hebben we die uniform gemaakt. In die nieuwe processen praten we niet meer over inbound of outbound, maar hebben we over sales en service. Medewerkers krijgen salestaken of servicetaken. De in- en outbound gesprekken worden geblend. Tot een uur of tien ’s ochtends krijgen we veel telefoontjes van klanten die hun krant niet hebben gehad. Zodra die gesprekken afnemen blenden we ze met outbound service calls. Bijvoorbeeld naar abonnees die gisteren hadden geklaagd dat ze hun krant niet hadden ontvangen met de vraag of alles naar wens is opgelost. Of met welkomscalls aan nieuwe abonnees. Met de e-mailafhandeling gaat het net zo’, vertelt Dijkhuis.

Gebruiksgemak

‘Vanuit mijn vorige werkkringen ken ik de meeste leveranciers van call center-oplossingen vrij goed. Mijn ervaringen met Interactive Intelligence zijn dusdanig, dat ik direct al wist dat deze technologie ons een juiste oplossing zou bieden. Ook over Newtel Essence was ik in het verleden erg tevreden. Daar kwam bij dat Wegener al met een dialer van Interactive Intelligence werkte en voor telefonie een overeenkomst heeft met KPN. De keus voor Customer Interaction Center en implementatie door Newtel Essence was hierdoor ook een logische.’

"We hebben medewerkers in totaal ongeveer acht uur getraind: een basistraining van twee uur en een paar vervoltrainingen. De software is zo intuïtief dat je er eigenlijk zo mee aan de slag kunt."

Met name het gebruiksgemak – van de functionaliteit voor agents tot en met het supervisoryniveau – vormt voor Dijkhuis een grote plus. 'We hebben medewerkers in totaal ongeveer acht uur getraind: een basistraining van twee uur en een paar vervoltrainingen. De software is zo intuïtief dat je er eigenlijk zo mee aan de slag kunt.'

Gedurende het overgangstraject was er extra aandacht voor de medewerkers. 'Zo'n implementatie van nieuwe werkwijzen en technologie brengt veel onzekerheid met zich mee. Door medewerkers voortdurend actief te informeren, hebben we die onzekerheid beperkt en ze vertrouwen gegeven. In de trainingssessies heeft iedereen ervaring kunnen opdoen met de nieuwe technologie en werkwijzen. Dat heeft goed gewerkt.'

Technologie cruciaal voor imago

De implementatie is in sneltreinvaart gebeurd. Toch is die trein nergens ontspoord. Daar is een aantal factoren debet aan, meent Dijkhuis. 'Ten eerste ben ik in de cockpit blijven zitten. Daarnaast is er een externe implementatiemanager betrokken geweest met veel ervaring. Die is verantwoordelijk geweest voor de afstemming tussen Wegener, Interactive Intelligence en Newtel Essence. En tot slot hebben we niet bezuinigd op het implementatiebudget en de service levels. Op de dag dat het eerste contact center live ging, hadden we 30 agents aan de telefoon en 20 ondersteunende mensen, van IT-ers en telefoniespecialisten tot trainers, mensen van Newtel Essence en management. In de week die volgde is dat teruggebracht tot normale proporties. Dit proces herhaalden we bij iedere volgende live-gang.'

De reden waarom Wegener niet bezuinigde op de implementatie is helder: 'Deze technologie is cruciaal voor ons imago. Veel managers gruwelen van klachten, maar wat is er nu mooier dan een klant die klaagt dat hij zijn krant nog niet heeft ontvangen? Dat betekent dat hij 'm heel graag wil lezen. Dat er bij de bezorging eens iets mis kan gaan, daarvoor heeft hij alle begrip. Als hij daarna maar goed geholpen wordt', meent Dijkhuis. 'Je imago wordt verstoord als je door technische redenen niet bereikbaar bent. Daar snapt een consument niets van en daar heeft hij ook geen begrip voor.'

De overgang van de oude naar de nieuwe situatie is stap voor stap gerealiseerd: eerst zijn de zes vestigingen teruggebracht naar drie; vervolgens zijn in- en outbound calls geblend; daarna konden de supervisors handmatig een ander call center bijschakelen als het rustig was op zijn of haar locatie; en tot slot zijn de drie call centers echt volledig virtueel samengevoegd.

De resultaten stemmen Dijkhuis tot tevredenheid. De medewerkers zijn productiever, waardoor er aanzienlijk minder uitzendkrachten nodig zijn. Ze worden meer uitgedaagd in hun werk en krijgen een grotere diversiteit aan vragen, wat maakt dat agents hun werk leuker vinden. Ook ondersteunt de nieuwe technologie Wegener NieuwsMedia in klantwaardeprojecten. En last but not least: de klant wordt sneller geholpen. 'Klantcontact is je visitekaartje', meent Dijkhuis. 'Alleen als je je continu realiseert hoe belangrijk dat is, maak je de juiste keuzes.'

"Klantcontact is je visitekaartje. Alleen als je continu realiseert hoe belangrijk dat is, maak je de juiste keuzes."

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