



CONTACTCENTERLIVE

Contact Center Live is dé partner voor het inrichten van een virtual 'in de cloud' contact center. Ons platform is volledig 'in-de-cloud' (SaaS) en biedt alle functionaliteiten op het gebied van telefonie (inbound & outbound), e-mail, chat, social media en koppelingen voor Work Force Management, Quality Monitoring, Reporting en Kennisbank.

Onlangs heeft Essent.be ervoor gekozen om haar Customer Service op te zetten als één virtuele operatie die alle aparte contact centers verbindt met WFM, Reporting, QM/training en Kennis Management. Dit met verschillende contact centers in Gent, Antwerpen en in Bulgarije.

Essent.be is een gerenommeerde energieleverancier die opereert in de sterk competitieve Belgische energiesector waar de klantverwachtingen hoog zijn en de steeds stringenter wetgeving een optimale bereikbaarheid voor klanten vereist.

Redenen voor Essent.be om te switchen

De huidige 'traditionele' PBX voldeed niet aan de wensen & eisen van Essent.be wegens onvoldoende overzicht op de contact center activiteiten en werkzaamheden van agenten op verschillende locaties en een inflexibele routing en IVR.

Doelstellingen Essent.be

- Meer regie om de service naar klanten van Essent.be te optimaliseren.
- Optimaal gebruik maken van de beschikbare agenten op elk moment van de dag.
- Optimale aansturing van call center partners en inspelen op hun expertise (klantcontact).
- Nauwkeurige (realtime) budgetopvolging.
- Hogere First Time Right & betere klantervaring.

Om deze doelstellingen te realiseren is een strategische keuze gemaakt voor een 'in de cloud' contact center platform. Dit hebben we in 2013 opgezet om alle contact center applicaties te implementeren, te moderniseren en te centraliseren.

Onze geïntegreerde 'in-de-cloud' oplossing biedt: ACD, WFM, Reporting, Quality Management en Kennisbank Management.

Strategische voordelen Essent.be

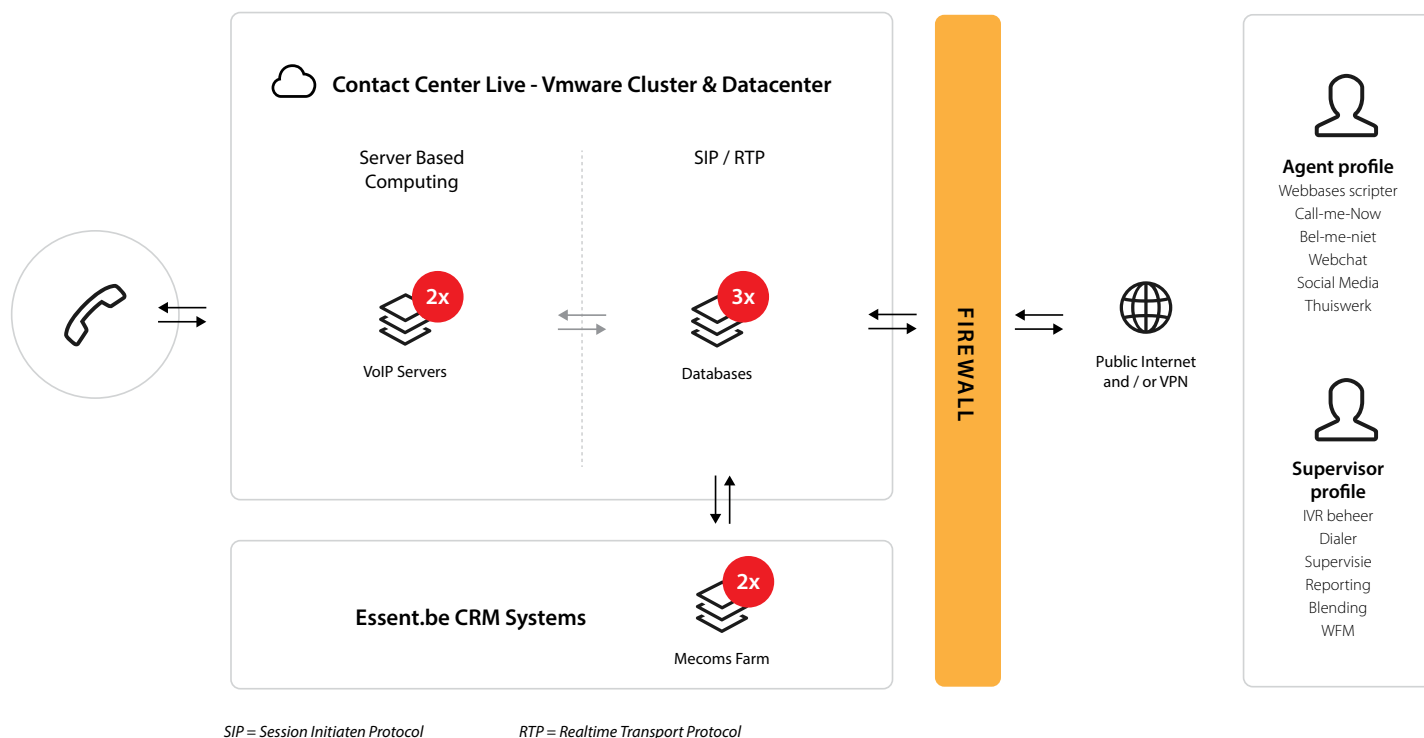
- Grote mate van flexibiliteit voor leveranciers, medewerkers en klanten.
- Integratie van verschillende klantcontactkanalen zoals call, e-mail, chat, letter, social media.
- Veranderende rol van de callcenter partners met meer focus op het inzetten van goed opgeleide agenten met de juiste vaardigheden.
- Centrale aansturing van de hele activiteiten-flow (cockpit) mogelijk door de opdrachtgever.

Behaalde resultaten voor Essent.be

Het gedreven nieuwe Customer Service team van Essent.be heeft in korte tijd mooie resultaten geboekt:

- Verbetering in Service Level (SL) en bereikbaarheid (accessibility) - van < 85% naar > 95%.
- Stabiele klanttevredenheid - Score blijft boven 8 op 10
- Meer dan 5 % verlaging van de kosten per call binnen 4 maanden na implementatie.
- Een project met een ROI van de totale investeringskosten binnen de 2 jaar na uitrol.

Technische setup Contact Center Live Platform



Voordelen 'in-de-cloud' virtual contact center:

Steeds meer organisaties werken met een 'in de cloud' dienst: Google (gmail, docs), een online boekhoudsysteem of dataopslag. Komende jaren zullen ook veel klantcontact organisaties de overstap maken van een traditionele PBX naar een virtual contact center oplossing om te profiteren van de 'in de cloud' voordelen.

- Pay-per-use: betalen voor gebruik van het daadwerkelijk aantal ingezette werkplekken.
- Lage investeringen in hardware en infrastructuur (geen CAPEX); vooraf inzicht in de operationele kosten (OPEX).
- Geen 'legacy' door behoud van CRM- en telefoniesystemen omdat ze gekoppeld kunnen worden (API's).
- Flexibiliteit: 'in de cloud' werken is werkplek onafhankelijk – zowel met verschillende kantoorlocaties als voor thuiswerken – in Nederland en internationaal.
- Schaalbaarheid: eenvoudig opvoeren en reduceren van het aantal werkplekken.
- Regie: door centrale aansturing via één cockpit blijft de regie bij de opdrachtgever.
- Scripts, campagnes, rapportages, planning en quality monitoring kunnen eenvoudig door het operationeel management van de opdrachtgever zelf worden aangepast.
- Er is weinig specifieke ICT kennis nodig waardoor implementatie nauwelijks impact heeft op uw eigen IT afdeling.
- Uw organisatie is klaar voor toekomstige ontwikkelingen op het gebied van klantcontact.

Jurgen Wouters – WFM Expert (Essent.be)

"Juiste & volledige data, accurate forecasting, duidelijke management & agent reporting en realtime overviews; een goed beeld op de werking van het contact center zijn enkele voordelen van de lancering van Contact Center Live. Eindelijk de juiste tools en beeld om vanuit WFM te zorgen dat steeds het juiste aantal mensen op het juiste moment en met de juiste vaardigheden beschikbaar is. Dankuwel CCL."

Eric Ignoul – Owner – Harvest (Extern Contact Center Essent.be)

"Wil je je project snel in de lucht, ga dan voor de Cloud. Dankzij Contact Center Live kregen wij vanuit een greenfield binnen 1 week een contact center operationeel voor Essent.be. Ook de snelheid van de verbinding is fenomenaal, dankzij rechtstreekse koppeling op fibernetwerk."