

Het Interaction Center dat door Brightware wordt geleverd, is perfect voor het automatiseren van een contactcenter zoals dat van SNT. Wanneer het Interaction Center is geïmplementeerd, kan een contactcenter zijn voordeel doen met een groot aantal onmisbare functionaliteiten zoals automatische herkenning van binnenkomende nummers en uitgebreide rapportages. Althans als we Brightware moeten geloven... maar is dat ook zo?

Door: Mary-Jo van de Velde – de Leeuw
Foto's: NFP-Photography/Henk Tukker



BRIGHTWARE EN SNT: **EEN GOEDE COMBINATIE?**



Het implementatieteam.

Jac Vermeer (algemeen directeur, SNT): “SNT is een groot facilitair contactcenterbedrijf in Nederland, België en Suriname. Verdeeld over vijf vestigingen hebben wij ongeveer 2000 mensen in dienst. Wij werken voor diverse klanten in de financiële-, telecom-, energie- en kabelsector en de (semi)overheid. Allemaal bedrijven die ervoor kiezen om niet zelf al hun klantcontacten uit te voeren. Dat doen we al vijftwintig jaar met ontzettend veel passie voor customercare. Dit willen we laten horen, zien en voelen met onze agents die 24/7 telefoontjes of e-mails beantwoorden, klanten helpen in chatsessies of via onze webcareteams. Daarbij staat kwa-

liteit hoog in het vaandel. Kwaliteit is voor ons uitermate belangrijk. Wij zijn het eerste bedrijf in Nederland dat COPC-gecertificeerd is. Dat kwaliteitskeurmerk, specifiek voor contactcenters, is van bijzonder hoog niveau. Ik noem het vaak ‘Champions League voetbal’ iets om trots op te zijn.”

Willem Seuntjens (sales director, Brightware): “Wij zijn een system integrator en focussen ons op bedrijven waar veel klantcommunicatie plaatsvindt. Telefonie, voiceresponse en e-mail zijn inmiddels bekend maar de sterke opkomst van Social Media is niet meer weg te denken in onze huidige samenleving. Wij vertegenwoordigen het product van Interactive Intelligence wat volledig is



toegesneden op deze recente marktontwikkelingen. Binnen de facilitaire contactcenter branche is veel behoefte aan functionaliteit zoals inbound, outbound inclusief de dialer. Ook is er behoefte aan kwaliteitsmonitoring om gesprekken vast te leggen en zeker ook om agenten op een consistente wijze te coachen en workforcemanagement om agenten op een efficiënte manier te kunnen inroosteren. Dit alles met geïntegreerde rapportages over alle media. De kwaliteit van de rapportages is van wezenlijk belang voor het goed kunnen aansturen van de organisatie.”

Vermeer: ”Onze core business is het afhandelen van klantcontacten voor onze opdrachtgevers. Naast zeer deskundige en gemotiveerde agents heb je daar inderdaad ook materiaal voor nodig in de vorm van systemen en software. Dat hadden we uiteraard al in huis alleen die is op een gegeven moment aan vernieuwing toe. Daarnaast wil je dan meteen de nieuwste ontwikkelingen in ons vakgebied meenemen. SNT heeft toen besloten om te investeren in een nieuw systeem. We hadden veel verschillende systemen want als je al 25 jaar bestaat, dan heb je in de loop der jaren heel wat gebouwd. Van alle systemen wilden we terug 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.”

Tamara van der Sman (afdelingsmanager development, SNT): “Aan de hand van de functionaliteitenlijst is een ‘Request for Information’ geschreven en gezonden naar ongeveer tien vooraf geselecteerde leveranciers. Daarna is een selectieprocedure in gang gezet. Dat hield in dat we verschillende sessies hebben gehad waarbij we onder andere demo’s hebben bekeken. In een latere fase hebben we twee voorbeeldcases gemaakt en uitgeschreven: een inboundcase en een outboundcase waarin we de praktijk volledig hebben nagebootst. Dit hebben we gedaan met twee verschillende systemen om zodoende 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 eerste selectie ontdekte we dat er maar één pakket te krijgen is dat aan alle wensen en eisen voldoet zoals je dat van een modern en gecertificeerd contactcenter als de onze mag verwachten: Interactive Intelligence. Zodoende zijn wij terechtgekomen bij Brightware als leverancier hiervan.”

“TERUG NAAR EEN OVERZICHTELIJK EN STABIEL SYSTEEM”

“Vanuit Brightware is vervolgens de softwaresuite geïmplementeerd,” vervolgt Seuntjens. “Hierbij kun je per mediatype alles volledig inrichten naar de wens van de klant. Configureren op maat noemen wij dat. Het is echt een product dat door een breed scala aan bedrijven kan worden ingezet. Onze klantenkring varieert dan ook niet voor niets van FNV Bondgenoten, TVM Verzekeringen, UMG, Reed Business en Connexxion; het zijn slechts een paar voorbeelden van tevreden klanten. Het zijn dus ook niet alleen facilitaire contactcenters zoals SNT die met dit product werken. Ook de inhouse contactcenters hebben

A portrait of Tamara van der Sman, a woman with long blonde hair, wearing a purple cardigan over a dark patterned top. She is gesturing with her hands as if speaking. The background features a painting of yellow tulips.

Tamara van der Sman

A portrait of Willem Seuntjens, a middle-aged man with short brown hair, wearing a striped shirt and a purple tie. He is resting his chin on his hand, looking thoughtfully at the camera. The background features a painting of yellow tulips.

Willem Seuntjens

hun weg naar Brightware gevonden. We veroveren steeds meer marktaandeel met de oplossing van Interactive Intelligence. Overigens kunnen wij naast het contactcenter ook een volledige kantoortelefonie-omgeving als product leveren. Juist deze combinatie maakt onze propositie uniek.”

Coen Looij (manager ICT, SNT): “De implementatie is door ons uitgebreid voorbereid en getest. We hebben de uitrol van het nieuwe pakket in alle vestigingen tegelijk gedaan; in de drukste outboundperiode van het jaar! Doordat de samenwerking met de technische engineers van Brightware uitstekend verliep is het gelukt om binnen vier maanden volledig uit te rollen! De goede samenwerking zorgde ervoor dat we snel op de hoogte waren van de werking van het systeem en we de uitrol ook met vertrouwen zijn ingegaan. We hebben gelijk met de introductie van Interactive Intelligence onze outboundapplicatie flink vernieuwd waardoor we twee vliegen in één klap hebben geslagen”. “Dat geldt natuurlijk ook voor het draagvlak in de organisatie”, vult Vermeer aan. “Het is niet alleen een IT-feestje. Er zijn altijd wel dingen die tegen kunnen zitten of moeilijker gaan omdat je diverse aspecten met elkaar moet combineren. In dit geval verliep alles keurig volgens schema en zijn alle medewerkers enorm betrokken. Nu lijkt het trouwens alsof het alleen maar ‘mooi weer’-verhalen zijn maar we hebben ook wel wat kritische punten. Wat bijvoorbeeld een taai onderwerp is, zijn de rapportages; daar moeten we nog wat noten over kraken. We zijn hier druk mee bezig en werken goed samen met Brightware. Daaruit blijkt de kracht van een goede leverancier: een partij die tot in het kleinste detail met je meedenkt. Met deze nieuwe techniek zitten wij helemaal in de frontlinie op IT-gebied. Daarnaast zijn we klaar om de komende jaren het competitieve gevecht aan te gaan”. “Dus om terug te komen bij het begin het gesprek: Brightware en SNT, een goede combinatie? Zeker weten,” zegt Seuntjens tot slot.

Brightware

Al meer dan twintig jaar zijn het management en medewerkers van Brightware actief met implementatie van contactcenters, computer telephony integration, integratie van applicaties, databases en internet. Deze combinatie van kennis, kunde en ervaring geeft Brightware een bijzondere positie in de markt. Een positie waar ook ‘s werelds belangrijkste technologieleveranciers graag een beroep op doen. Zo is Brightware de Elite Partner voor de Benelux van Interactive Intelligence.

Neem voor meer informatie over Brightware contact op met Ronald Swanink (accountmanager)
Ronald.Swanink@Brightware.nl of
telefonisch 088 22 44 244



www.brightware.nl

SNT

SNT werkt in Nederland en België voor klanten in diverse sectoren zoals verzekeringsmaatschappijen, banken, diverse A-consumentenmerken, IT-bedrijven, nutsbedrijven en internet service providers. Daarnaast wordt SNT regelmatig ingeschakeld bij overheidscampagnes, televisie of goede doelenacties en gemeentelijke projecten. Op basis van een multichannel aanpak via onder meer telefoon, internet, sms en chat werkt SNT resultaatgericht om de wensen van haar klanten te kunnen realiseren op het gebied van bijvoorbeeld klanttevredenheid, kostenbeheersing en verkoop.



www.snt.nl