



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

KN kiest voor klantgerichte benadering met CIC

One Complete Platform. Open Software Flexibility



Server

- Alliance

Telefoons

- analoog

PC's

- HP Desktops en
- Toshiba laptops

Switches

- Cisco 3500 series

Software

- Interactive Intelligence Customer Interaction Center 2.2
- Windows XP SP2

Gebruikers

- 20 Basic Users
- 160 Business Users
- 20 Contact Center Workstations

Partner

- KPN
(nu Newtel Essence, van KPN)

Toen eind jaren '90 de oude telefooncentrale van KN moest worden vervangen, wist het bedrijf nog niet goed op welke technologie de keus zou moeten vallen. Wel had het bedrijf een haarscherp beeld van de eisen. De belangrijkste was: de klant moet zo vriendelijk en efficiënt mogelijk worden geholpen. KPN vertaalde de eisen en wensen naar Customer Interaction Center (CIC) van Interactive Intelligence. Zo werd KN een van de eerste bedrijven in Nederland dat overstapte op IP-telefonie. De processen waren destijds zo goed uitgedacht dat er tot op de dag van vandaag geen wezenlijke veranderingen zijn doorgevoerd.

In een notendop

KN koppelde de implementatie van CIC aan de invoering van één centraal telefoonnummer voor het hele bedrijf. In alle uitingen, zelfs op de visitekaartjes, wordt alleen dat ene nummer gecommuniceerd. Van alle binnenkomende telefoontjes – gemiddeld zo'n 700 tot 800 gesprekken per dag – wordt 75% door het call center afgehandeld. De overige 25% wordt doorgeschakeld naar de diverse afdelingen in het bedrijf. Door zeer consequent gebruik van statusinformatie zien de agents altijd of de persoon aan wie ze willen doorverbinden bereikbaar is. De efficiency is door deze centralisatie van het telefoonverkeer met sprongen vooruitgegaan. Hoewel KN nu al bijna tien jaar op deze manier werkt, wordt het aantal telefoontjes dat door het call center wordt afgevangen ieder jaar steeds iets hoger doordat de kennisdatabase steeds wat verder wordt uitgebreid.

Naast telefoonverkeer behandelt het call center ook alle informatie-aanvragen die via de mail binnenkomen, per maand zo'n 3200. Over nieuwe vormen van klantcommunicatie zoals chat en call-me-now wordt nagedacht, maar uit onderzoek blijkt dat op dit moment het merendeel van de klanten er nog altijd de voorkeur aan geeft om zelf telefonisch contact op te nemen.

"Alle medewerkers hebben van het begin af aan moeten aangeven of ze bereikbaar zijn of in vergadering, in training, aan het lunchen et cetera. Zo ziet de agent direct aan wie ze kan doorverbinden."

Over KN

KN bv is exclusief Konica Minolta Business Partner en al bijna 30 jaar actief op het gebied van documentverwerking. Begonnen als leverancier van copiers, printers en faxen is het bedrijf uitgegroeid tot een specialist op het gebied van documentmanagement. Aan de hand van een uitgebreide analyse biedt KN totaaloplossingen voor het optimaliseren van informatie- en documentstromen. Naast hard- en softwareproducten en verbruiksartikelen levert KN aanvullende diensten.



Interactive Intelligence

Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam
020-6500010
www.inin.com



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

KN kiest voor klantgerichte benadering met CIC

One Complete Platform. Open Software Flexibility

Waar veel bedrijven zich bij de keus voor een nieuwe telefonie-omgeving laten leiden door functionaliteit, stelde KN de meest wenselijke inrichting van de processen centraal.

Manager Logistics & Operations Jan van Duinen vertelt: 'Ons bedrijf werkte zoals de meeste bedrijven met honderden verschillende telefoonnummers. Iedere medewerker had zijn eigen doorkiesnummer en eventueel 06-nummer op zijn visitekaartje staan. Alle afdelingen communiceerden in hun uitingen hun eigen telefoonnummer: in personeelsadvertenties stond het nummer van het hoofd PZ, op reclameposters het nummer van de afdeling marketing en ga zo maar door. We hadden geen zicht welke telefoontjes waar in het bedrijf binnen kwamen. En kwam een gesprek wel op het centrale nummer van de receptie binnen, dan moest de receptioniste maar hopen dat de persoon naar wie ze doorverbond op zijn plaats zat. Pakte toevallig een collega op, dan was het antwoord op een vraag vaak: "Dat weet ik niet, schakel maar door, dan kijk ik wel." Zo werden klanten van het kastje naar de muur gestuurd.'

Proces centraal

Met het oog op de naderende millenniumwissel achtte Van Duinen het verstandig de oude PBX te vervangen. Hij vroeg Mary Spijker een rapport te maken van de bestaande situatie, de lacunes daarin en de wenselijke situatie. Dat in de wenselijke situatie nog maar één telefoonnummer zou worden gecommuniceerd, stond voor beiden als een paal boven water. Ook was direct helder dat klanten zo vriendelijk en snel mogelijk moesten worden geholpen. Efficiency was dus belangrijk, maar vooral efficiency voor de klant. 'Dan moet je dus niet kiezen voor IVR, want dat betekent voor de beller per definitie dat hij langer aan de lijn hangt dan wanneer hij een persoon te spreken krijgt. Daarnaast vinden we dat absoluut niet klantvriendelijk', zegt Spijker. Voor de andere eisen en wensen ging ze te rade bij haar collega's van verschillende afdelingen. En passant creëerde ze alvast draagvlak voor de nieuwe werkwijze die uit deze exercitie zou voortvloeien.

Met het rapport in de hand werd vaste telefoniepartner KPN om advies gevraagd. Spijker herinnert zich het nog goed compliment dat ze kreeg: 'KPN was helemaal niet gewend dat klanten al wisten hoe ze het proces wilden gaan inrichten. Meestal komen die met een lijstje met gewenste functionaliteit. Dat was iets waar wij nu weer niet over hadden nagedacht. Die vertaalslag hebben we aan KPN overgelaten, dat is immers hun expertise.'

Na een demo van CIC waren Spijker en Van Duinen snel overtuigd. Van Duinen: 'We hebben ook andere systemen bekeken, maar destijds was PBX nog de norm. Niet dat wij een idee hadden dat we voor IP-telefonie zouden gaan kiezen hoor', lacht hij. 'We gingen op zoek naar een nieuwe telefooncentrale en kwamen thuis met een IT-systeem.'

Statusinformatie

Sinds 1999 kent KN nog maar één telefoonnummer dat in alle uitingen wordt gebruikt. Op de visitekaartjes staan geen doorkiesnummers of 06-nummers meer. Om het telefoonverkeer te kunnen opvangen, richtte KN een call center in, waar Spijker leiding aan geeft. Dit call center vangt 75% van alle telefoontjes direct af.

De overige 25% wordt doorgeschakeld naar de tweede lijn. Spijker: 'Het call center kan alle standaardvragen van klanten beantwoorden. Alleen bij heel specialistische vragen moeten zij doorverbinden. Daarnaast worden natuurlijk de telefoontjes naar specifieke afdelingen of personen doorverbonden.'

Bij dat doorverbinden ziet de agent direct of de persoon beschikbaar is. Het gebruik van statusinformatie is cruciaal voor een goede bereikbaarheid, meent Spijker. 'Alle medewerkers hebben van het begin af aan moeten aangeven of ze bereikbaar zijn of in vergadering, in training, aan het lunchen et cetera. Zo ziet de agent direct aan wie ze kan doorverbinden.' Dat gebeurt altijd warm, zodat klanten niet twee keer hun verhaal hoeven doen. Bovendien komen op deze manier nooit meer telefoontjes bij de verkeerde persoon of afdeling terecht.

Op dit moment is er nog geen koppeling naar de mobiele telefoons van medewerkers. In de statusinformatie kan iemand op zijn vaste toestel wel aangeven dat hij onderweg is en mobiel bereikbaar, maar het is nog niet mogelijk om de status van de mobiele telefoon in te voeren. Daar wordt echter aan gewerkt. Met Interactive Intelligence natuurlijk.

Door de implementatie van CIC en de nieuwe werkwijze is de efficiency met sprongen omhoog gegaan. Kwamen er vroeger op de verschillende afdelingen veel telefoontjes binnen en werden medewerkers dus continu gestoord, nu wordt het leeuwendeel van alle gesprekken afgehandeld door het call center, waar op een gemiddelde dag zo'n tien agents werken die 700 tot 800 gesprekken afhandelen. Bij de inrichting van de processen is vriendelijkheid en snelheid voor de klant het uitgangspunt geweest, maar dat resulteerde uiteindelijk ook in een sterke efficiëntieverbetering voor KN.

Interactive Intelligence

Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam
020-6500010
www.inin.com