

# Met het Customer Interaction Center zit Fleet Support in de driver's seat!

## Flexibiliteit, schaalbaarheid en inzicht in klantcontact



### Over Fleet Support

Fleet Support is onafhankelijk specialist en adviseur op het gebied van wagenparkbeheer. Met meer dan 20 jaar aan kennis en ervaring zet Fleet Support zich in om voor haar klanten concreet financieel voordeel te behalen en biedt zij totaaloplossingen voor complexe wagenpark vraagstukken.

De medewerkers van klanten kunnen voor specifieke vragen over hun leaseauto terecht bij het klantcontactcentrum van Fleet Support. Hier krijgen zij een professionele en ervaren fleetcontroller aan de lijn die op de hoogte is van alle afspraken met betrekking tot het leasecontract en de autoregeling binnen de betreffende organisatie. Fleet Support is gevestigd in Arnhem en heeft 50 medewerkers. [www.fleetsupport.com](http://www.fleetsupport.com)

### De uitdaging

Geen telefoonrapportages, oplopende wachttijden voor klanten en een telefooncentrale die regelmatig een reset nodig had. Geen ideale situatie voor een organisatie die service hoog in het vaandel heeft staan, maar waar Fleet Support een aantal jaren geleden wel tegenaan liep.

Als Manager ICT en Facilities kreeg Wil de Groot de vraag om een programma van eisen op te stellen voor een nieuwe telefonieoplossing. "Met name de routing wilde ik veel beter en sneller kunnen organiseren. In de oude situatie kwamen we niet verder dan doorverbinden naar een hele groep en dan was het afwachten wie de tijd had om het gesprek te beantwoorden. Daarnaast misten we de informatie om de medewerkers goed te kunnen aansturen. Ook was er behoefte om te kunnen differentiëren in de activiteiten en inzet per opdrachtgever: hoeveel inkomende gesprekken, hoe vaak verbinden we door, over welke onderwerpen belt men het meest? Allemaal zaken die belangrijk zijn voor de interne en externe verantwoording."

Ook ICT-technisch had Fleet Support een aantal wensen. "We wilden zo onafhankelijk mogelijk zijn en zelf aanpassingen kunnen doen zonder iedere keer de leverancier te moeten bellen. Hoge beschikbaarheid van het systeem is essentieel voor onze dienstverlening. De mogelijkheid van een redundante opstelling stond daarmee dus ook op het lijstje."

### De oplossing

Na uitgebreide gesprekken en demonstraties bij alle grote merken stak Customer Interaction Center (CIC) van Interactive Intelligence er met kop en schouders boven uit. Alle wensen op het lijstje konden worden afgevinkt en de implementatiepartner Frontline overtuigde door hun kennis van zaken en servicegerichtheid.

"We hebben nu alle informatie om goed te kunnen sturen. De Supervisor heeft vooral inzicht op medewerkersniveau en gebruikt het voor coaching en Quality Monitoring. Operationeel is het vooral interessant om te zien hoeveel gesprekken er voor iedere opdrachtgever zijn gevoerd, over welke onderwerpen en hoe vaak er is doorverbonden."

"We zijn erg enthousiast over het hele systeem. Voor mij als ICT manager is het van essentieel belang dat CIC gewoon op standaard hardware draait die past binnen onze eigen infrastructuur."

# Met het Customer Interaction Center zit Fleet Support in de driver's seat!

Flexibiliteit, schaalbaarheid en inzicht in klantcontact



"We hebben nu alle informatie om goed te kunnen sturen. De Supervisor heeft vooral inzicht op medewerkersniveau en gebruikt het voor coaching en Quality Monitoring.

"We zijn erg enthousiast over het hele systeem. Voor mij als ICT-manager is het van essentieel belang dat CIC gewoon op standaard hardware draait die past binnen onze eigen infrastructuur. Het is ook één platform en alle functionaliteiten zijn 'native' van Interactive Intelligence. Dat scheelt heel veel service, zowel bij de implementatie als bij eventuele vervolgvragen.

De implementatie van CIC viel samen met de verhuizing naar het nieuwe kantoorpand. Door de beperkte beschikbare tijd werd in eerste instantie gekozen om de oude werkwijze over te zetten naar de nieuwe techniek. Technisch werkte alles naar behoren, maar de echte operationele verbeteringen bleven logischerwijze nog uit. Met de opgedane kennis en ervaring van het systeem en het lijstje wensen en eisen, kwam een nieuw nummer- en routeringsplan tot stand. Dat leverde direct goede resultaten op.

## De voordelen

Met name de nieuwe routing van de inkomende gesprekken bevalt uitstekend. Dat komt mede door de ACD (Automatic Call Distribution) die zo goed bevalt dat het aantal daarvan zelfs is uitgebreid. Er worden praktisch geen gesprekken meer gemist en klanten komen direct met de juiste vraag bij de juiste persoon doordat gebruik wordt gemaakt van Skills based routing. Medewerkers zijn ingedeeld op specifieke kennis van klanten en CIC gebruikt deze informatie om gesprekken aan te bieden aan de geschiktste beschikbare persoon. Zeer goed te spreken zijn ze bij Fleet Support ook over de rapportages.

Wil de Groot: "We hebben nu alle informatie om goed te kunnen sturen. De Supervisor heeft vooral inzicht op medewerkersniveau en gebruikt het voor coaching en Quality Monitoring. Operationeel is het vooral interessant om te zien hoeveel gesprekken er voor iedere opdrachtgever zijn gevoerd, over welke onderwerpen en hoe vaak er is doorverbonden." Plannen zijn er nog genoeg bij Fleet Support. Er wordt gekeken naar de integratie met de andere aanwezige systemen zoals RightNow, Afas en Navision. ■