



# Enghouse Interactive

*Altijd uw beste contact*



## Overzicht

---

### INDUSTRIE

Financiële diensten

### DOELSTELLINGEN

De nood aan een gesofisticeerd contactcentrum en oplossing voor oproepmanagement om het stijgende volume aan oproepen te kunnen verwerken

### OPLOSSINGEN

Enghouse Interactive Communications Center met Quality Management Suite

### VOORDELEN

- De mogelijkheid om snel en eenvoudig veranderingen door te voeren
- Een tariefplan op basis van een abonnement zorgt voor extra flexibiliteit
- Direct volledige achtergrond van interacties die eerder plaatsvonden
- Automatische omleiding naar vorige contactpersoon voor verhoogde consistentie
- Verbeterd managertoezicht met een dashboard
- Fantastisch instrument om naleving aan te tonen

### CASE STUDY GEORGE BANCO

## Hoe de Enghouse Interactive Communications Center-oplossing George Banco helpt zijn doelen te bereiken

George Banco, gevestigd op een familieboerderij in Beckington, nabij Bath in Somerset en opgericht in 2013, is een gespecialiseerde Britse kredietverstrekker met een focus op persoonlijke leningen die gewaarborgd worden door een persoonlijke borgstelling van de kredietnemer. De onderneming biedt Britse klanten die geen toegang hebben tot traditionele financieringsmogelijkheden persoonlijke ongedekte leningen van £ 500 tot 7.500, die terug te betalen zijn met vaste maandelijkse aflossingen over een termijn van 12 tot 60 maanden. Toen het bedrijf zijn deuren opende, werd er initieel gewerkt met een primitief telefoonsysteem dat gebruik maakte van een PBX-schakelaar en eenvoudige handsets op de bureaus van de medewerkers van de klantenservice. George Banco bleef echter groeien en sloeg nieuwe wegen in, waardoor de klantendienst en het incassodepartement mee uitbreidden. Dit alles betekende dat de nood aan een geavanceerd contactcentrum en oproepmanagement na verloop van tijd steeds groter werd om het toenemende aantal oproepen te kunnen verwerken.

## Nood aan overzicht voor het team voor meer succes

George Thomas, directeur bij George Banco, zegt: “We hebben snel een toegewijd en hardwerkend team voor het contactcentrum kunnen opbouwen dat onze producten aan de man bracht. Het probleem waarmee we geconfronteerd werden, was dat we geen duidelijk zicht of controle hadden over het proces. We wisten bijvoorbeeld niet hoeveel inkomende en uitgaande oproepen we hadden, hoe lang elke agent aan de lijn bleef tijdens een bepaalde oproep of welk marketingkanaal het meest succesvol was. Bovendien was er geen mogelijkheid tot rapportering.” Om het probleem aan te pakken en de uitdaging aan te gaan, heeft George Banco contact opgenomen met een betrouwbare IT-partner, Unify Communications. De twee bedrijven hebben nauw samengewerkt aan de planning en implementatie van een oplossing. Op aanraden van Unify heeft George Banco ervoor gekozen om Enghouse Interactive Communications Center (EICC) dat ook een oplossing voor kwaliteitscontrole, met een geïntegreerde mogelijkheid voor spraakopname bevat, als kern te hanteren voor zijn nieuwe IT- en telefonie-infrastructuur. George Banco was onder de indruk van de flexibiliteit van het systeem, het vermogen om snel en eenvoudig veranderingen door te voeren, de mogelijkheid om het niveau van de controle te verbeteren en het gestructureerde management dat kon bereikt worden over de hele omgeving van het contactcentrum. Het bedrijf was eveneens tevreden over het flexibele tariefplan dat werd aangeboden. De investering in het systeem als onderdeel van een plan op basis van een kwartaalabonnement zorgde voor extra flexibiliteit, wat in een sector waar alles om geld draait en vaak sprake is van krappe marges een belangrijk voordeel is.

---

*“Het probleem waarmee we geconfronteerd werden, was dat we geen duidelijk zicht of controle hadden over het proces. We wisten bijvoorbeeld niet hoeveel inkomende en uitgaande oproepen we hadden, hoe lang elke agent aan de lijn bleef tijdens een bepaalde oproep of welk marketingkanaal het meest succesvol was. Bovendien was er geen mogelijkheid tot rapportering.”*

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

---

## Alle puzzelstukjes vallen in elkaar

De beslissing om de EICC-oplossing aan te kopen werd gevolgd door een goed gepland implementatieproces, waarbij zowel Unify, Enghouse Interactive als George Banco betrokken waren. Het proces werd doorgevoerd in twee fases in een uitvoeringsplan van twee maanden. Het oproepmanagement en het systeem voor de agenten werden als eerste geïmplementeerd, gevolgd door het systeem voor kwaliteitscontrole en oproepopname. Het was een samenwerkings- en consultatieproces over de hele lijn. Eens de installatie voltooid was en alle afzonderlijke elementen van het systeem volledig gesynchroniseerd waren, had Enghouse Interactive een training bij George Banco georganiseerd, die goed werd ontvangen door de agenten van de klantenservice.

*“George Banco was onder de indruk van de flexibiliteit van het systeem, het vermogen om snel en eenvoudig veranderingen door te voeren, de mogelijkheid om het niveau van de controle te verbeteren en het gestructureerde management dat kon bereikt worden over de hele structuur van het contactcentrum.”*

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

Het systeem is nu in werking en heeft reeds een aantal business-voordelen opgeleverd. George Banco is een snelgroeiende onderneming en het vermogen van het EICC-systeem om oproepen efficiënt en doeltreffend te kunnen afhandelen, zal na verloop van tijd een sleutelfactor zijn in de ondersteuning van deze groei. Momenteel vragen ongeveer 600 personen een lening aan via George Banco. Daarna geven de borgstellers van deze personen hun details door. Binnen dit bedrijf staan verzekeraars, invorderaars en andere afdelingen in voor ongeveer 1.500 oproepen per dag en tegelijk moet het bedrijf ook ontelbare inkomende oproepen behandelen. In zo een drukke omgeving is het belangrijk dat George Banco in staat is om een efficiënte dienstverlening te garanderen op een manier die de ervaring van de klant verbetert. Het gebruik van EICC heeft hen daarbij geholpen.

Thomas verklaart: “Met EICC kan een agent bij het binnenkomen van een oproep, zien wie er belt via de belleridentificatie, die onmiddellijk gekoppeld wordt aan het klantenbestand. Daardoor zien ze direct de volledige achtergrond van alle andere interacties die eerder hebben plaatsgevonden. Zo kan het team sneller ter zake komen en begrijpen via welk oproepkanaal de klant is binnengekomen, welk oproeps-cenario gehanteerd moet worden en naar welke oproepteam de persoon later eventueel moet doorverbonden worden. Indien een klant al eerder met een bepaalde vertegenwoordiger gesproken heeft, wordt de oproep automatisch omgeleid naar deze persoon om een consistente en persoonlijke aanpak te kunnen garanderen. Het systeem verbindt eveneens de fysieke telefoontoestellen op de bureaus van de agenten met hun computer zodat zij telefoonnummers kunnen slepen naar hun computerplatform wanneer dit nodig zou zijn voor een oproep. Al deze aspecten zijn bijzonder nuttig voor zowel de algemene ervaring van de klant als het moraal van de medewerkers.”

Er zijn ook significante voordelen op het vlak van het manager-toezicht. Volgens Thomas: “Een van de grootste voordelen is het dashboard. We kunnen zien hoeveel oproepen er op een bepaald moment zijn binnengekomen, we kunnen een waarschuwing krijgen wanneer de wachttijden voor bepaalde oproepen te lang zijn of de duur van een oproep te lang wordt, wat ons in staat stelt om te reageren in real-time of op een later tijdstip, om kosten te drukken, de efficiëntie te verhogen en om te kunnen verzekeren dat we ons op de juiste business-doelstellingen richten.

## Het opnemen van oproepen helpt om hoge standaarden aan te houden

George Banco maakt eveneens gebruik van de uitgebreide mogelijkheid om oproepen op te nemen en van de kwaliteitscontrole die het systeem van Enghouse Interactive biedt om de prestaties van de agenten te monitoren en trainingen te bieden waar nodig, maar ook om recente wetgeving betreft financiële diensten na te kunnen leven. Door in real-time mee te luisteren naar oproepen, krijgen managers de mogelijkheid om een matige dienstverlening bij te sturen of om onmiddellijk na de oproep advies over oproepmanagement aan de agenten te verlenen. De sector vindt dit een bijzonder nuttig instrument voor dit soort on the spot trainingen.

---

*“Daardoor zien ze direct de volledige achtergrond van alle andere interacties die eerder hebben plaatsgevonden. Het helpt het team om sneller ter zake te kunnen komen, om te begrijpen via welk oproepkanaal de klant is binnengekomen, welk oproepscenario gehanteerd moet worden en naar welke teams de persoon later eventueel moet doorverbonden worden.”*

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

---

Managers en trainers kunnen tegelijkertijd notities toevoegen of oproepen markeren, wat kan helpen bij een training na de oproep. Op deze manier is het mogelijk om oproepen op te nemen. De teams van de klantenservice kunnen dan deze voorbeelden van goede en slechte oproepen beluisteren, of zelfs oproepen met klachten. Agenten kunnen deze oproepen beluisteren en hun kennis over goede en slechte praktijken bijschaven, waardoor ze hun prestaties kunnen blijven verbeteren.

Dit soort benadering van kwaliteitscontrole heeft echter ook een belangrijke functie bij de naleving van de regelgeving voor deze sector. Om de meest recente regelgeving van de Financial Conduct Authority (FCA) te kunnen naleven, moet George Banco bijvoorbeeld alle opgenomen oproepen 90 dagen bewaren; oproepen met klachten moeten zelfs twee jaar worden bewaard. De opnamecapaciteit van het systeem van Enghouse Interactive maakt dit mogelijk en stelt George Banco ook in staat om de regelgevende instanties aan te tonen dat zij met hun klanten op een verantwoorde manier en conform de regels omgaan. George Banco neemt ook een steekproef van geselecteerde oproepen en registreert de klantervaring en uitkomst voor elke oproep binnen deze steekproef.

---

*“We zijn enorm tevreden over de verbeterde capaciteiten die de oplossing van Enghouse Interactive ons heeft bezorgd. Het helpt ons om onze klanten beter te begrijpen en een betere dienstverlening te bieden.”*

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

---

Thomas verklaart: “Het nieuwe systeem van Enghouse Interactive is een fantastisch instrument om naleving te kunnen aantonen. Hierdoor kunnen we voorbeeldoproepen voorleggen en het stelt ons in staat om de instanties te tonen dat wij onze oproepen opnemen volgens de voorschriften. En in het geval van een geschil geeft het ook gemoedsrust om te weten dat we onze naleving kunnen aantonen wanneer het nodig zou zijn.

### Oog op de toekomst

George Banco zal zijn vleugels steeds verder uitslaan en een belangrijk voordeel van deze oplossing zijn de uitbreidingsmogelijkheden. Momenteel verwerkt het contactcentrum een groeiend aantal klanten en oproepen, maar het kantoor werd reeds uitgebreid om nieuwe agenten in de toekomst te kunnen verwelkomen. De uitbreidbaarheid van de EICC-oplossing zal een sleutelfactor zijn om deze groei te faciliteren.

“We zijn enorm tevreden over de verbeterde capaciteiten die de oplossing van Enghouse Interactive ons heeft bezorgd. Het helpt ons om onze klanten beter te begrijpen en een betere dienstverlening te bieden. Het helpt ons om oproepen te behandelen en om te leiden, om prestaties te monitoren, nieuwe trainingsmethoden te ontwikkelen en de meest recente regelgeving voor de sector na te leven. Het was de sleutel tot het succes dat we als onderneming hebben mogen boeken en we kijken alvast uit naar wat de toekomst met deze oplossing te bieden heeft.”



**Enhouse  
Interactive**

Phone +32 3 7604020  
info.be@enghouse.com

[www.enghouseinteractive.be/?lang=fr](http://www.enghouseinteractive.be/?lang=fr)

