

ACERTA BELLEN?

VLOTTER DAN OOIT

acerta

VOXTRON 

MEMBER OF



**Enhouse
Interactive**

in samenwerking met

proximus

VOXTRON 

MEMBER OF



**Enhouse
Interactive**



Anno 2017 draait bij moderne bedrijven alles rond klantenbeleving. Zeggen dat u klantgericht bent? Daar heeft een (potentiële) klant niets aan als uw klant dit niet beleeft.

Het signaal voor Acerta om over te stappen naar een nieuwe telefooncentrale in combinatie met Voxtron Communication Center. Hoe ervaren Acerta en telefoniepartner Proximus dit project?

Bottom-up werken als kritieke succesfactor

Acerta is een HR-dienstverlener met een sociaal secretariaat, sociaal verzekeringsfonds, ondernemingsloket, kinderbijslagfonds en HR-consultancy. Met zo'n 1.320 medewerkers realiseert de groep vandaag een omzet van om en bij de 170 miljoen. Dat doet Acerta vanuit een 20-tal kantoren in Vlaanderen en een 10-tal in Brussel en Wallonië.

Kurt Vertenten, regiodirecteur Payroll Services: "De businessverantwoordelijken van bij de start bij het project betrekken, onthou ik als belangrijkste les," zegt hij. "Zij kennen als geen andere de huidige setup en de verbeterpunten. Hun input was de belangrijkste driver voor het welslagen van het project."

Aangenamer voor de klant – slimmer voor het beheer

Kurt: "Voor dit project hadden we een tijdelijke ménage à trois: Proximus, Voxtron en Acerta. Het was Proximus dat Voxtron introduceerde voor een integratie van het Cisco Unified Communications System met Voxtron Communication Center. Hierdoor kan ook het contactcenter maximaal genieten van de mogelijkheden van de nieuwe telefoniecentrale."

Hierdoor werkt Acerta vandaag met een volledig voice-based contactcenter dat complexe callrouting op basis van afdelingen en specifieke skills toelaat. Het Cisco Unified Communications System laat voice, video, mobility en messaging toe. Transparante en vlot toegankelijke data laten de HR-dienstverlener bovendien toe de kwaliteit van de klantencontacten voortdurend te monitoren, te analyseren en te verbeteren. Een win-win voor zowel de klant als Acerta zelf.

Voxtron? Pragmatisch en flexibel

Kurt: "Het was geen gemakkelijk project. Dat Voxtron flink wat ervaring heeft met dit type projecten is duidelijk een voordeel gebleken. Ik heb Voxtron leren kennen als een organisatie die problemen correct en waar nodig pragmatisch aanpakt en de nodige flexibiliteit toont op alle vlakken."

De kijk van Proximus

“De hypermoderne telefonieoplossing van Cisco en Voxtron Communication Center hebben hun bedrijfszekerheid al flink bewezen. Toch zou het zonder een sterk team niet haalbaar geweest zijn om dit project in goede banen te leiden. Bij langerlopende projecten gebeurt het wel vaker dat de decision making unit en/of de klanteneisen wijzigen. Bij Acerta was dit niet anders. Als team hebben we hierop goed ingespeeld. Ik kijk tevreden terug naar de samenwerking met Voxtron.”

BEN GOETSCHALCKX VAN Enghouse Interactive OVER DE ACERTA-CASE

Laat je bij Enghouse Interactive de naam Acerta vallen dan kijkt iedereen richting Ben Goetschalckx. Hij begeleidde als project engineer het Acerta-project en licht dit met de glimlach verder toe.

“We hebben een flinke kluit gehad aan dit project maar het was fantastisch om te doen. Acerta beschikte over een Avaya-telefooncentrale. De nieuwe oplossing, een Cisco Unified Communications System in combinatie met Voxtron Communication Center, moest de routing op basis van skills van de Avaya-centrale overnemen en verbeteren.”

Fijnmaziger routen

Als oproeper vinden we het allemaal vervelend als we niet snel bij de juiste persoon terechtkomen. **Ben Goetschalckx**: “De vroegere Acerta-telefooncentrale maakte enkel gebruik van skills om oproepen succesvol te routeren. Een skill is de taal, de locatie, een specifieke service of een team. In totaal meer dan 100 skills. De centrale was geconfigureerd om een oproep naar de juiste contactpersoon te sturen op basis van slechts een skill. De nieuwe oplossing laat toe te routeren op basis van queue's, je mag dit interpreteren als een afdeling, en een combinatie van skills. Veel fijnmaziger dus. Dit betekende wel dat elke Avaya-skill moest vertaald worden naar een queue en een combinatie van skills. Vervolgens moest elke medewerker de juiste queue en skills toegekend krijgen.”

Oplossing op basis van VoxNumbers

Ben Goetschalckx: “De VoxNumbers-functionaliteit in Voxtron Communication Center speelt een centrale rol in de oplossing die we voor Acerta uitwerkten. Deze gebruiksvriendelijke tool laat Acerta zelf toe om per telefoonnummer standaardflows te creëren en te beheren.”

Parameters die Acerta hiervoor gebruikt zijn:

- Bepalen type oproep (boodschap afspelen, transfer naar huntgroup, transfer naar contactcenter)
- Instellen openingsuren en feestdagen
- Instellen speechfiles die moeten worden afgespeeld (welkom, wacht, gesloten, uitzonderlijk gesloten, infobbericht, overflow, ...)
- Instellen Queues (=afdeling) en skills (taal, locatie, service, team) voor routing

Aparte website voor agenten die moeten opgenomen worden

“Voor Acerta konden we grotendeels gebruikmaken van de standaardfunctionaliteiten in Voxtron Communication Center,” vertelt Ben. “Een klein stukje maatwerk was een aparte website die supervisors toelaat om de agenten te selecteren waarvan gesprekken moeten opgenomen worden via de IVR.”

Bij IVR-recording worden 2 IVR-lijnen gebruikt gedurende het hele gesprek. In de website is een maximum aantal agenten ingesteld die tegelijkertijd kunnen worden opgenomen.

De website geeft aan de supervisors een overzicht van de agenten van zijn/haar team die zullen opgenomen worden. Een administrator kan alle agenten zien die worden opgenomen.

Technologie faciliteert gebruikerservaring

Ben Goetschalckx: “Via het Cisco Unified Communications System in combinatie met Voxtron Communication Center hebben we een sterke oplossing voor inbound calls bij Acerta kunnen uitwerken. In essentie zijn de soft- en hardware een middel om een betere gebruikerservaring te creëren. Enerzijds voor de klant, zodat die met zijn of haar vraag snel bij de juiste persoon komt, anderzijds voor Acerta zelf. Supervisors moeten de middelen krijgen om die gebruikerservaring te monitoren en bij te sturen. Ik denk dat we hier bij Acerta ruim in geslaagd zijn.”

MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. **Doe het vandaag nog!**

Voor België, Nederland en Frankrijk

Jan Vidts
+32 475 34 55 55
jan.vidts@enghouse.com

Roger Van Schaeybroek
+32 472 89 76 05
roger.vanschaeybroek@enghouse.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.enghouseinteractive.be
www.enghouseinteractive.nl

COPYRIGHT

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar www.enghouseinteractive.be www.enghouseinteractive.nl



VOXTRON 
MEMBER OF

**Enghouse
Interactive**