



Enghouse Interactive

Altijd uw beste contact

Sedgemoor
IN SOMERSET

Overzicht

INDUSTRIE

Lokale overheid

DOELSTELLINGEN

Operationele efficiëntie en het leveren van een meer hoogstaande dienstverlening aan het publiek

OPLOSSINGEN

Enghouse Interactive Communications Center & Quality Management Suite

VOORDELEN

- Samenwerking via Skype for Business zorgt voor meer zichtbaarheid binnen de organisatie
- Toegenomen flexibiliteit naar het contactcentrum door ondersteuning van werken op afstand
- Integratie van Quality Management-technologie geeft de mogelijkheid om de beste praktijken in real-time te evalueren waardoor de hoogste kwaliteit van de dienstverlening verzekerd kan worden
- Een groter vertrouwen bij het publiek doordat oproepen snel worden omgeleid naar de geschikte medewerkers

CASE STUDY SEDGEMOOR DISTRICT COUNCIL

Districtsbestuur transformeert zijn klantenservice dankzij Enghouse Interactive Communications Center en Microsoft Skype for Business

Het districtsbestuur van Sedgemoor is gericht op operationele efficiëntie en het leveren van een meer hoogstaande dienstverlening aan het publiek. Binnen dit perspectief was het districtsbestuur toenemend ontevreden over de bestaande oplossing voor hun contactcentrum. Het was niet mee geëvolueerd in de groei ervan. De oplossing functioneerde in een primair analog PBX-circuit dat al snel achterhaald bleek. Bovendien kreeg het districtsbestuur te maken met problemen van geluidskwaliteit, die onvermijdelijk een impact hadden op de klantenservice. Ze hadden nood aan een moderne interface voor de ondersteuning van hun geïntegreerde communicatiebenadering en wilden daarbij dat hun gehele platform compatibel was met Skype.

Sinds Enghouse Interactive Communications Center (EICC) werd geïnstalleerd in een opstelling met Microsoft Skype for Business (SfB), heeft het districtsbestuur hun interactie met het publiek getransformeerd. De betrouwbaarheid van het nieuwe systeem, dat binnen twee weken in werking kon treden, betekent dat bellers snel omgeleid worden naar de meest geschikte agent, wat dan ook weer hun vertrouwen in het districtsbestuur doet toenemen. Door het overschakelen naar een digitale omgeving en het installeren van de bijzonder efficiënte EICC-oplossing, is het districtsbestuur nu in staat om een groter aantal oproepen te verwerken in het contactcentrum. Bellers ondervinden hier de voordelen van doordat hun wachttijd verminderd wordt en doordat hun problemen en verzoeken sneller opgelost kunnen worden.

„De kwaliteit van EICC die ons van bij het begin het meest geïmponeerd heeft, was de mogelijkheid om te integreren met SfB”

GARETH DENSLOW, Manager Contactcentrum
DISTRICTSBESTUUR SEDGEMOOR

Het maken van de overstap

Het districtsbestuur van Sedgemoor werd opgericht in 1974. Vandaag telt het 54 parochiebesturen en gemeenteraden met een mix aan kleine steden en landelijke dorpen die samen ongeveer 55.000 huishoudens omvatten. Zoals de meeste regionale besturen ligt de focus op ‘meer doen met minder’ en het effectief leveren van de best mogelijke klantervaring en een optimaal niveau van dienstverlening aan hun burgers. Hiervan uitgaande werd de nood geïdentificeerd om het contactcentrum te actualiseren met een moderne interface die de geïntegreerde communicatiebenadering en werken op afstand kan ondersteunen en een platform dat volledig compatibel is met Skype.

Door de bezorgdheden over hun contactcentrum dat steeds verder bleef uitbreiden, heeft het district een aanbesteding uitgeschreven. Het was op zoek naar een meer flexibele en veelzijdige oplossing die Skype for Business (SfB) kon integreren, werken op afstand kon ondersteunen, een verbeterde toegang voor het publiek tot de diensten van het district kon realiseren en toch goedkoper was dan het huidige systeem waarmee het contactcentrum van het districtsbestuur werkte.

Na het evalueren van verschillende opties, heeft het districtsbestuur gekozen om Enghouse Interactive Communications Center (EICC) in te zetten in een Microsoft SfB-omgeving, een modulaire oplossing boordevol functies voor de communicatiekanalen van een contactcentrum waarbij de gebruikers functionaliteit kunnen toevoegen naargelang hun vereisten en budgetmogelijkheden.

Gareth Denslow, manager van het contactcentrum van het districtsbestuur van Sedgemoor, zegt: “De kwaliteit van EICC die ons van bij het begin het meest geïmponeerd heeft, was de mogelijkheid om te integreren met SfB. We hadden nog maar net SfB geïmplementeerd over de hele structuur, dus was het van vitaal belang dat de gekozen oplossing deze mogelijkheid bezat. Tijdens de pitch bleek al vlug de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Dat was belangrijk voor ons, omdat we wilden dat onze agenten graag met de oplossing zouden werken en er snel hun weg in zouden vinden. Het was ook belangrijk dat de gekozen oplossing in sommige opzichten een soortgelijke was. We wilden iets waarmee de gebruikers al bekend waren, maar dat toch alle kwaliteiten kon leveren waarnaar we zochten en ons toeliet nieuwe functionaliteiten toe te voegen naar gelang dit nodig was.”

“Bellers ondervinden steeds vaker dat wij een betrouwbaar oproepsysteem hebben en dat de toegang snel en eenvoudig is. We geloven dat ze nu al meer tevreden zijn over de manier waarop hun verzoeken behandeld worden en we verwachten dat die trend zich in de toekomst ook zal verderzetten.”

GARETH DENSLOW, Manager Contactcentrum
DISTRICTSBESTUUR SEDGEMOOR

Het districtsbestuur van Sedgemoor wou het systeem snel in werking laten treden. In samenwerking met Enghouse Interactive en het eigen team van het bestuur, nam Exactive, specialist in geïntegreerde communicatie, de uitdaging aan en heeft het de implementatie snel en efficiënt ter plaatse uitgevoerd, waardoor het hele proces in twee weken voltooid was. Aan alle mijlpalen van het project werd voldaan en de ingebruikname volgde al snel na de eigenlijke installatie. Voor dat Exactive EICC implementeerde, had het reeds SfB geïnstalleerd bij het districtsbestuur van Sedgemoor. Die vertrouwde en voorgaande ervaring heeft geholpen bij het stroomlijnen van de vlotte lancering.

De implementatie vond plaats in twee afzonderlijke contactcentra: het hoofddistrictscentrum, dat verantwoordelijk is voor het behandelen van verzoeken van het publiek waarbij een breed aanbod aan diensten nodig is zoals gemeentebelasting, bedrijfstarieven, plannen en bouwen van infrastructuur en milieugezondheid, alsook een afzonderlijke woondienst binnen de faciliteiten van Sedgemoor. Deze laatste is verantwoordelijk voor de sociale woningen van de gemeente en heeft namens het district toezicht over in totaal bijna 4.200 woningen. Het gebruik van de geïnstalleerde systemen wordt gedeeld tussen de twee centra en op piekmomenten kunnen oproepen naar de woondienst in Sedgemoor doorgeschakeld worden naar het hoofddistrictscentrum, wat de wachttijd voor de burgers vermindert.

Het gebruiksgemak van EICC gecombineerd met het enthousiasme van het districtsbestuur om aan de slag te gaan, resulteerde in een kort, doelgericht trainingsproces. Hierbij werd een train-de-trainer benadering aangenomen. Sinds de ingebruikname werkt het systeem op efficiënte wijze met een zeer beperkt aantal support-vragen aan de teams van Enghouse Interactive en Exactive. Wanneer er toch ondersteuning nodig was, was het antwoord steeds efficiënt en doeltreffend.

De vruchten plukken

Het nieuwe Enghouse Interactive EICC-systeem heeft een groot aantal voordelen opgeleverd voor het districtsbestuur. De integratie met Skype for Business helpt om beter samen te werken en stuurt de efficiëntie en productiviteit tussen het contactcentrum en de rest van de organisatie.

Eén van de meest significante voordelen op de lange termijn van de nieuwe geïmplementeerde oplossing is de mogelijkheid om flexibele toegang van op afstand te ondersteunen. De nieuwe oplossing is op zich veerkrachtiger dan de oude. Sedgemoor is momenteel bezig met het installeren van Windows 10-laptops voor alle agenten van de klantenservice. Bovendien zullen agenten voor de allereerste keer de mogelijkheid krijgen om te werken in een flexibele virtuele omgeving en kunnen ze zelfs blijven werken als een stroomonderbreking de hoofd faciliteiten van het district zou treffen.

De overstap naar een meer economische digitale benadering en het gebruik van het Session Initiation Protocol (SIP) om de voice-over-IP-functionaliteit (VoIP) te ondersteunen, helpt in het verminderen van kosten voor het districtsbestuur. Hierdoor is het in staat om het aantal lijnen in het contactcentrum te verhogen en de toegang voor de klanten te verbeteren.

Bovendien blijven de oproepvolumes stijgen en dankzij de integratie met Skype for Business is de oproepduur verminderd doordat agenten oproepen sneller dan voorheen kunnen doorschakelen naar experts voor een bepaalde thematiek. Een bijkomend voordeel van de integratie met SFB is het feit dat de agenten kunnen zien wie er beschikbaar is alvorens de oproep door te schakelen, wat onnodige wachttijden in het gehele proces vermijdt.

“Dit is belangrijk voor ons, want het verhoogt het vertrouwen dat het publiek heeft in de diensten die wij verlenen. Bellers ondervinden steeds vaker dat wij een betrouwbaar oproepsysteem hebben en dat de toegang snel en eenvoudig is. We geloven dat ze nu al meer tevreden zijn over de manier waarop hun verzoeken behandeld worden en we verwachten dat die trend zich in de toekomst ook zal verderzetten.”

GARETH DENSLOW, Manager Contactcentrum
DISTRICTSBESTUUR SEDGEMOOR

Het districtsbestuur was eveneens in staat om de licentiekosten te drukken sinds het nieuwe systeem geïnstalleerd is. Daarnaast zijn de oproepkosten afgenomen als gevolg van de overschakeling van een analoge ISDN- naar SIP-voorziening.

Naast EICC maakt het districtsbestuur eveneens gebruik van Enghouse Interactive Quality Management Suite (QMS), wat het mogelijk maakt om oproepen te monitoren en rapporten te evalueren, zodat de kwaliteit van de dienstverlening altijd op het hoogste niveau blijft. Denslow verklaart: “Het grote voordeel voor ons is opnieuw het gebruiksgemak. De oplossing maakt het eenvoudig om mee te luisteren en oproepen te evalueren om een kwalitatieve dienstverlening te kunnen verzekeren. Even belangrijk is dat we na verloop van tijd de voordelen hebben ondervonden van de intuïtieve rapporteringsfunctie, met name wanneer we gevraagd worden om gegevens te verstrekken over de oproepvolumes en -types.”

“Met de steun van EICC kijken we vol vertrouwen naar de toekomst.”

CRAIG WILKINS, Directeur informatica DISTRICTSBESTUUR
SEDGEMOOR

Wat de toekomst inhoudt

Een blik in de toekomst vertelt ons dat het districtsbestuur nu een webchatfunctie heeft ingevoerd op het EICC-platform en dit geïntegreerd heeft op de website, maar voorlopig is het nog niet in gebruik genomen.

Denslow was onder de indruk van de ondersteuning die Enghouse heeft verleend bij het implementeren van deze functie. “Enghouse legde veel geduld en flexibiliteit aan de dag in hun benadering om deze functie te implementeren. We zijn ervan overtuigd dat zij even behulpzaam zullen zijn wanneer we vragen hebben eenmaal de functie in werking getreden is.”

Craig Wilkins, hoofd van de informatiesystemen van het district, benadrukt nog een andere manier waarop het systeem waarschijnlijk kan evolueren in de toekomst. “Tegen 2018 willen we ons CRM-systeem voor het contactcentrum vervangen en willen we een nieuw systeem implementeren dat hetzelfde is voor de gehele organisatie. Wanneer we dit doen, zal een integratie met EICC een reeks bijkomende mogelijkheden bieden met inbegrip van pop-upberichten en e-mailrouting/sms, wat de agenten van het contactcentrum meer mogelijkheden zal bieden en de kwaliteit van de dienstverlening zal versterken. Met de steun van EICC kijken we vol vertrouwen naar de toekomst.”



**Enhouse
Interactive**

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

www.enghouseinteractive.be/?lang=fr

