

innovaphone Case Study

Het Luxemburgse callcenter LDL CONNECT SA gebruikt nu de innovaphone Queue Monitor als analyse-instrument



LDL CONNECT SA

Het bedrijf LDL CONNECT SA is een meertalig callcenter met hoofdkantoor in Pétange in het Groothertogdom Luxemburg met de twee prioriteiten B2B telemarketing en outsourcing van telefooncentrales.

Om aan de groeiende eisen te voldoen en de efficiëntie van het callcenter te optimaliseren, gebruikt het bedrijf een innovaphone PBX met de innovaphone Queue Monitor voor telefoonanalyse.



Onze agenten waarderen de flexibiliteit bij de administratie van inkomende gesprekken, de mogelijkheid om beschikbare lijnen aan te passen en de efficiëntie van onderhoud op afstand. [...]

Wij geven de innovaphone oplossing 9 van 10 punten! Zoals ons slogan zo mooi uitdrukt: De telefonie is onze competentie!

Yasmina Belarbi

Systeembeheerder bij LDL CONNECT



LDL CONNECT was op zoek naar een moderne en betrouwbare oplossing

Als specialist op het gebied van oproepacceptatie en meertalig telemarketing is LDL CONNECT al meer dan 17 jaar in Luxemburg, slechts een paar kilometer van de Belgische en Franse grens vandaan, werkzaam. Een team van acht agenten bewerkt met een grote efficiëntie oproepen in vijf talen (Luxemburgs, Frans, Duits, Engels en Portugees). Tot de aangeboden dienstverleningen behoren het outsourcing van telefooncentrales, telemarketing-campagnes, de follow-up van uitnodigingen, de verbreding van databanken en het creëren van klantentevredenheidbarometers voor klanten in de medische sector en in de gezondheidszorg, maar ook voor KMUs en de publieke sector.

LDL CONNECT maakt sinds 2011 gebruik van een verouderde PBX, die niet meer aan de groeiende eisen voor oproepbeheer voldeed. Op zoek naar een nieuwe, modernere en betrouwbaardere oplossing had de Luxemburgse „Créateur de contact“ zich voor een innovaphone Queue Monitor oplossing uitgesproken, die zowel veilig als op de nieuwste stand van de techniek is. „Wij wilden onze klanten een krachtig callcenter ter beschikking stellen met wachtrijen, wachtberichten, antwoordapparaten en een Queue Monitor oplossing voor onze belangrijkste klanten. Wij bieden op maat gemaakte dienstverleningen van hoge kwaliteit – de nieuwe telefonieoplossing moet natuurlijk aan deze criteria en aan de eisen voldoen“, legt Yasmina Belarbi, systeembeheerder bij LDL CONNECT uit. De specificatie omvatte ook de implementatie van een software van ESTOS, een langdurige technologiepartner van innovaphone.

Implementatie van de innovaphone oplossing

Een innovaphone PBX werd met een innovaphone VoIP-gateway uit de IP60xx serie met 2 PRI-interfaces en SIP opgezet, om volledige redundantie te garanderen. Het is een hybride PBX, die over SIP en ISDN en de mogelijkheid van een back-up via PRI beschikt. Het callcenter is nog steeds bereikbaar zelfs als de internetlijn zou uitvallen. Yasmina Belarbi benadrukt: „Dankzij de innovaphone Queue Monitor kunnen al onze klanten oproepen naar een door de PBX toegewezen nummer doorschakelen, zodat de oproepen in de wachtrij van de klant terechtkomen en vervolgens doorgestuurd worden naar de agenten. De telefoons zijn via hotdesking verbonden, zodat de agenten vanaf elke telefoon met hun wachtwoord kunnen inloggen.“ De medewerkers hebben twee doorkiesnummers, 6xx voor inkomende en 7xx voor uitgaande gesprekken. De oproepen worden in twee wachtrijen door de innovaphone Queue Monitor



Callcenter LDL Connect

De klant - LDL CONNECT SA uit Luxemburg

- Callcenter
- Specialist op het gebied van B2B telemarketing
- Heeft rond 10 agenten in dienst

De uitdaging

- Modernisering van het callcenter met Queue Monitoring
- Hoge eisen wat betreft betrouwbaarheid en efficiëntie
- Veiligheid en redundantie
- Hotdesking voor de agenten

De oplossing

- innovaphone VoIP-gateway uit de IP60xx serie met redundantieconcept
- innovaphone Queue Monitor voor oproepanalyse
- innovaphone analoog-adaptor uit de IP2x serie voor faxaansluiting
- innovaphone design-eindtoestellen IP222, verbonden via hotdesking

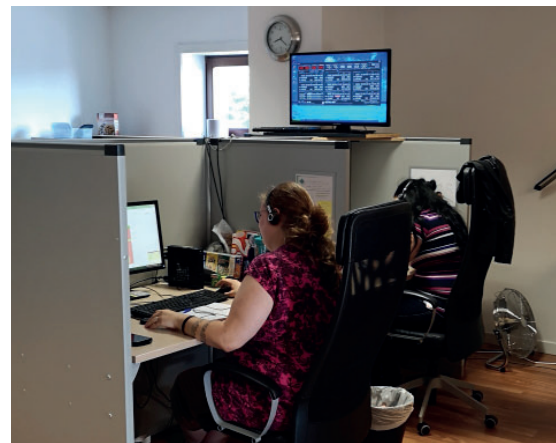
gecontroleerd. Alle gesprekken worden aan het einde van de maand via de Estos-software verwerkt om statistieken op te stellen”, zet Yasmina Belarbi voort. Voor het aansluiten van analoge faxapparaten wordt een innovaphone analoog-adapter uit de IP2x serie gebruikt. LDL CONNECT 10 maakt ook gebruik van innovaphone IP222 design-telefoons met intuïtieve bediening en Jabra-headsets. De volledige installatie nam slechts 2,5 dag in beslag – één dag voor de voorconfiguratie, één dag voor de installatie ter plaatse en een halve dag training – waarbij zich geen noemenswaardige problemen voordeden.

Eenvoudige callcenter-administratie met de innovaphone Queue Monitor

Met de innovaphone Queue Monitor (iQM) kan informatie uit de innovaphone PBX in real-time verzameld en grafisch overzichtelijk weergegeven worden. De iQM maakt een optimale beoordeling van het gebruik van het telefoonstelsel mogelijk en signaleert tegelijkertijd problematische piekbelastingen. Wachtrijen kunnen in real-time gemonitord worden, hetgeen betekent dat u direct kunt reageren. Door middel van verschillende alarm- en vroegtijdige waarschuwingsfuncties kunnen kritische drempelwaarden door de iQM geïdentificeerd worden, zodat knelpunten geïdentificeerd en in een vroeg stadium uitgeschakeld kunnen worden en er geen telefoongesprek verloren gaat. Op deze manier kunnen agenten bij LDL CONNECT wachttijden verkorten en daarmee de klanttevredenheid verbeteren. De iQM verzamelt ook informatie over de lengte van de wachtrij, inkomende en voortijdig opgehangen gesprekken binnen verschillende periodes. Deze informatie maakt een individuele en zinvolle analyse van de telefoondienst mogelijk.

9 van 10 punten voor innovaphone

De verantwoordelijken en de agenten bij LDL CONNECT waarderen de verbeteringen door de nieuwe oplossing. „De innovaphone IP-telefoons zijn via hotdesking met de Jabra-headsets, die aan de USB-aansluiting op de achterkant van de telefoons gekoppeld zijn, eenvoudig te bedienen. Onze agenten waarderen de flexibiliteit bij het beheer van inkomende gesprekken, de mogelijkheid om de beschikbare lijnen aan te passen en de efficiëntie van onderhoud op afstand. De innovaphone Queue Monitor heeft de kwaliteit van ons callcenter definitief verbeterd”, zegt Yasmina Belarbi. Op de vraag naar de tevredenheid van medewerkers over de nieuwe oplossing, antwoordt zij: „Wij geven de innovaphone oplossing 9 van 10 punten! Zoals ons slogan zo mooi uitdrukt: Het telefoneren is onze absolute kerncompetentie!”

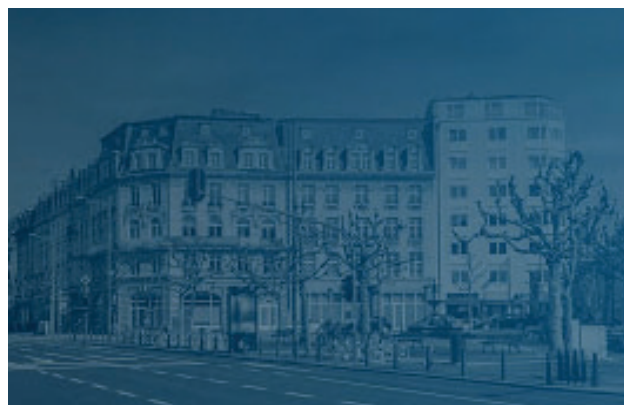


Callcenter LDL Connect

De voordelen voor de klanten

- Efficiënt callcenter met real-time wachtrijbeheer
- Door het identificeren van knelpunten gaat geen enkele oproep verloren
- Veiligheid en redundantie, zelfs als het internet uitvalt
- Hoge flexibiliteit van de agenten door hotdesking
- Efficiënt onderhoud op afstand

In één oogopslag



De klant:

LDL Connect

- Callcenter
- Specialist op het gebied van B2B telemarketing
- Heeft rond 10 agenten in dienst

De uitdaging:

- Modernisering van het callcenter met Queue Monitoring
- Hoge eisen wat betreft betrouwbaarheid en efficiëntie
- Veiligheid en redundantie
- Hotdesking voor de agenten

De oplossing:

- innovaphone VoIP-gateway uit de IP60xx met redundantieconcept
- innovaphone Queue Monitor voor oproepanalyse
- innovaphone analoog-adapter uit de IP2x voor faxaansluiting
- innovaphone design-eindtoestellen IP222, verbonden via hotdesking

Voordelen voor de klant:

- Efficiënt callcenter met real-time wachtrijbeheer
- Door het identificeren van knelpunten gaat geen enkele oproep verloren
- Veiligheid en redundantie, zelfs als het internet uitvalt
- Hoge flexibiliteit van de agenten door hotdesking
- Efficiënt onderhoud op afstand

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2020 innovaphone® AG. (E 06/2020)
Fouten, levermogelijkheden en technische veranderingen voorbehouden.

Meer innovaphone case studies vindt u onder:
www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.