

Nederlandse primeur voor SSC

SSC Contact Centers zocht geruime tijd naar contactcenter-software waarmee het gelijktijdig kan in- en outbound bellen. Octopus Solution van HTSE vervult sinds vorige week die wens van het contactcenter in Amersfoort. De gebruikte Nixxis-engine betekent een Nederlandse primeur.

Voor de komst van deze ASP-oplossing knoopte SSC zelfstandig verschillende programma's aan elkaar. Volgens directeur Jasper Meerding werkte dat, maar niet efficiënt. 'Ik verzuchtte gister nog: "Had ik deze investering maar eerder gedaan". Dankzij de nieuwe software zijn de mensen volledig inzetbaar. Verschillende projecten lopen veel eenvoudiger dwars door elkaar heen. En de wachttijd tussen gesprekken neemt af.'

HTSE implementeerde de software met deze nieuwe engine in vijf dagen tijd. Het leidde volgens Meerding niet tot veel problemen. 'De dialer werkte direct helemaal goed. Sommige verkoopscripts hebben we moeten aanpassen, maar dat is geen probleem. We koppelen nu de thuiswerkers aan het systeem.'

Exit oorspronkelijke engine

De voordelen van de nieuwe engine zijn na een paar dagen al zo evident dat HTSE de oorspronkelijke engine niet langer voert. Volgens Josee Berg van het Rotterdamse bedrijf hebben meerdere argumenten tot deze beslissing geleid. 'De schaalbaarheid, de tools die beheer voor supervisors en managers vergemakkelijken, de aanzienlijke besparing voor HTSE in operationeel beheer, en de korte implementatietijd van een stabiele omgeving.'

