

**Pionieren zit in het DNA van Essent België. Voor zover bekend is de energieleverancier de eerste in de Benelux die zelf een softwarepakket koopt en dit laat implementeren bij de diverse facilitaire contactcentra die voor Essent België outbound bellen. Om meer grip te krijgen op het proces. Met Steam. Van Codelogic.**

## Essent België zet facilitaire contactcentra op Steam

Colin Phillips is manager Marketing & Sales bij Essent België en één van de architecten van deze unieke oplossing. 'We hadden onvoldoende inzicht in de manier waarop potentiële klanten van Essent België werden gebeld door de facilitaire contactcentra waarmee we werkten', vertelt hij. Die situatie was ongewenst. Want Essent België wil weliswaar zoveel mogelijk acquisitie doen, maar nieuwe klanten moeten wel worden binnen gehaald op basis van de specifieke waarden die het energiebedrijf uitdraagt. De innovatieve, duurzame energieleverancier is onderdeel van het pan-Europese Innogy. 'Daar hoort bij dat we eerlijk en correct zijn naar onze klanten. Met respect voor het Bel-me-niet-meer-lijst. Zonder overbodige verkoopdruk in de acquisitie', zegt Phillips. 'Belangrijk is dat een nieuwe klant echt met overtuiging voor ons kiest en een positieve beleving overhoudt aan het verkooptraject.'

### Schaalbaar en flexibel

Essent België heeft outbound bellen uitbesteed aan verschillende facilitaire contactcentra. Elk contactcenter zet maximaal 50 seats in om koude acquisitie uit te voeren. Alle zeven centra werken nu met het Steam-platform van Codelogic, aangeschaft door Essent België en binnen twee weken geïmplementeerd door de leverancier. Dat kan zo snel omdat Steam een Software as a Service (SaaS) model kent. Dit betekent dat het pakket in de cloud op externe servers draait en daar

ook wordt onderhouden. De agent die met Steam werkt, is ingelogd op het platform zonder dat de software op de eigen computer staat. Maximale schaalbaarheid en flexibiliteit zijn het gevolg. Steam was volgens Phillips het enige pakket dat standaard een koppeling kent met de Belgische Bel-me-niet-meer-lijst, een van de eisen van Essent België.

### Win/win-situatie

'Dankzij Steam kunnen we nu exact volgen hoe de telefonische werving van onze klanten verloopt. De partners waarmee we samenwerken, kennen onze kwaliteitseisen en weten dat ze daarin geen fouten mogen maken. Ze zitten als het ware in ons keurslijf en moeten het pad volgen dat we voor ze hebben uitgestippeld. Dat vinden ze helemaal niet erg. Integendeel. Ze hebben nu de zekerheid van een langdurige verbintenis met Essent België. Want we gaan natuurlijk niet investeren in aansluitingen op Steam zonder dat we langerdurende contracten met zo'n facilitair contactcenter afsluiten. Dat biedt deze contactcentra de mogelijkheid om te investeren in personeel in plaats van in soft- of hardware. Zo ontstaat een win/win-situatie voor alle betrokkenen', aldus Phillips.

### Benutten van data

De keuze voor deze unieke vorm van uniformiteit bij alle externe contactcentra heeft nog meer voordelen. De Franstalige contactcentra kunnen dankzij het gedeelde softwareplatform bijvoorbeeld in Marokko of Turkije werken. Dat was in de oude situatie te complex en daardoor onwenselijk. Nu beschikken de outbound bellende agents van verschillende



Colin Phillips, manager Marketing & Sales bij Essent België

contactcentra over één gedeelde database met CRM-data. Het is dus een stuk eenvoudiger geworden om efficiënter om te gaan met de data die in het verkoopproces worden verzameld. 'Wil iemand later terug gebeld worden? Vertelt iemand dat zijn lopende contract bij een concurrent over een half jaar afloopt? Spreekt iemand toch liever Vlaams of juist Frans? Al die data kunnen we nu centraal vastleggen en benutten', aldus Phillips. Overigens voldoet de oplossing van Codelogic met Steam uiteraard aan Europese eisen voor dataveiligheid op basis van ISO 27001. De servers van Codelogic staan in België en Nederland.

Phillips verwacht de investering in Steam na drie jaar terug te hebben verdiend, vooral vanwege de toegenomen effectiviteit in het verkoopproces waardoor Essent België met dit pakket meer nieuwe klanten zal weten te werven dan zonder het gebruik van Steam.

### Proof of concept

Uiteraard heeft Essent België marktonderzoek gedaan, voordat voor Steam werd gekozen. Er is uiteindelijk zelfs een proof of concept opgesteld door twee overgebleven leveranciers. 'In die testopstelling hebben we onder meer gevarieerd op de bandbreedte van internet. Want lang niet overal in België ligt al breedband. Op veel plekken wordt die bandbreedte flink afgeknepen. Dat hebben we in de testen gesimuleerd om te kijken of de functionaliteit van het pakket overeind bleef', aldus Phillips.

Belangrijkste redenen om voor Steam te kiezen lagen in de genoemde koppeling met de Bel-me-niet-meer-lijst en in de met het pakket geïntegreerde agenda-oplossing. 'Natuurlijk moest het ook een cloudoplossing zijn', zegt Phillips. 'Maar daarvan zijn er meerdere. De extra functionaliteit van Steam gaf de doorslag.'

Hij wil op afzienbare termijn de agendaplanning van zijn accountmanagers door de agents van de facilitaire contactcentra laten doen. En Steam is daarbij in staat een planning te maken die optimaal gebruik maakt van de tijd en afstand, zodat accountmanagers meer afspraken op een dag kunnen doen dan momenteel. Een dergelijke planning is nu niet mogelijk en daardoor lijden de verkopers tijdverlies omdat ze vaak onnodige kilometers moeten maken. Het Steam-platform gaat in de nabije toekomst behalve voor deze vorm van agendaplanning ook worden ingezet voor rating van klanttevredenheid en kwaliteitsmetingen.

Wilt u meer informatie over de mogelijkheden van Steam kijk op de website [www.callcenter-software.com](http://www.callcenter-software.com) of neem contact op met Codelogic en vraag naar Daniël Cools of Bob van Kolck. Tel: 0031 (0)20 719 23 33 of e-mail naar [sales@codelogic.eu](mailto:sales@codelogic.eu).

'Belangrijk is dat een nieuwe klant echt met overtuiging voor ons kiest en een positieve beleving overhoudt aan het verkooptraject.'