

Klantverhaal

1700, het contact center van de Vlaamse overheid, werkt vlotter & efficiënter dankzij nieuw IT-platform

1700 is het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid. Deze centrale infolijn is voor burgers, bedrijven en organisaties het eerste aanspreekpunt voor vragen aan de Vlaamse overheidsdiensten. Zo'n 1 miljoen keer per jaar neemt een burger of ondernemer contact op met 1700 via telefoon, e-mail of chat.

Daarnaast beheert 1700 een 10-tal andere infolijnen, zoals de Kind en Gezin-lijn en De Lijninfo. Ook deze lijnen ontvangen jaarlijks nog eens 1 miljoen contactaanvragen. 1700 werkt samen met een privé contact center voor de opvolging van de planning en activiteiten van ongeveer 160 voorlichters (i.e. call center agents).

In 2018 ging 1700 op zoek naar een nieuw centraal ICT-platform voor de registratie en afhandeling van alle binnenkomende vragen.

Vervanging van het verouderde CRM-systeem

Tania Huybrechts, Program Manager bij 1700, zegt: "In 2018 werkten de voorlichters van 1700 met een verouderde Siebel CRM (Customer Relationship Management)-omgeving. De servers waren aan vervanging toe, de software was niet meer up-to-date en elke kleine wijziging betekende lange en dure ontwikkeluren. We moesten dus dringend een vervangingstraject opstarten."

Omdat 1700 deel uitmaakt van Informatie Vlaanderen en dit agentschap al Microsoft Dynamics 365 gebruikt voor relatiebeheer, zocht 1700 naar software in dezelfde richting. Leen Reyniers, Product Owner bij 1700, vertelt: "Net IT beheert al enkele jaren de relatiebeheer-software van ons agentschap en we zijn een tevreden klant. We gingen daarom dan ook dit uitdagende project samen met hen aan."

Binnen dit project waarbij de CTI (Computer Technology Integration), de kennisdatabank en CRM één nieuw geheel moesten vormen, zorgde Net IT voor het CRM-luik met Microsoft Dynamics 365 én voor de integratie van de verschillende systemen met Microsoft Azure Services.

2 grote bezorgdheden, 2 uitdagingen

Net IT kreeg de opdracht om een technische oplossing uit te werken voor 2 grote bezorgdheden van 1700. Tania Huybrechts legt uit: "Snelheid is primordiaal in een contact center. Elke seconde telt en kost geld. We hadden nood aan een snel en gebruiksvriendelijk systeem. Dat was onze eerste, grote bezorgdheid."

“Dankzij de gebruiksvriendelijke interface kunnen de voorlichters zich focussen op wat belangrijk is: een goed gesprek en het snel terugvinden van de juiste oplossing.”

Tania Huybrechts
Program Manager bij 1700



De tweede grote bezorgdheid was de complexiteit van het project. Tania: "Om efficiënt te kunnen werken, was er een sterke integratie nodig tussen CRM en verschillende andere systemen; waaronder de CTI van het contact center, de kennisdatabank, de voorlichterswebsite, dossierapplicaties van overheidsdiensten en de rapporteringsomgeving."

Dat bracht heel wat extra gesprekspartners rond de tafel die op één lijn moesten gebracht worden. Bovendien werd in diezelfde periode de CTI van het contact center volledig vanaf nul in een nieuwe software, Genesys PureConnect, heropgebouwd. We moesten dus een sterke leercurve doorlopen in 2 projecten die gelijke tred moesten houden.”

Resultaat: stabiel en gebruiksvriendelijk beheersysteem

Leen Reyniers: “We hebben Net IT sterk uitgedaagd en zijn fier en blij dat we dit grote project samen met hen binnen timing en budget hebben kunnen afronden. Op 10 mei 2019 namen we het volledige nieuwe IT-platform in gebruik.” Het resultaat is een stabiel, performant en gebruiksvriendelijk informatiebeheersysteem dat toekomstgericht is en verdere groei toelaat, volgens de noden van 1700.

Het nieuwe IT-platform zorgt ervoor dat voorlichters vlotter kunnen werken, burgers sneller worden geholpen en processen zijn geautomatiseerd. Leen: “Het meest verrassende gevolg van onze nieuwe CRM-omgeving is het gebruiksvriendelijke beheer ervan. Net IT heeft de opzet van lijnen, thema’s, gebruikers en alles wat erbij hoort heel flexibel, configureerbaar en schaalbaar opgebouwd. Dit maakt dat een nieuwe infolijn snel kan opgezet worden. Vroeger was er voor de opstart van een nieuwe infolijn een week ontwikkeling en een release-avond nodig. Nu kunnen we al binnen een uur een nieuwe infolijn technisch klaarmaken. Voor een contact center dat op elk moment kan gevraagd worden te ondersteunen bij crisiscommunicatie is dat een belangrijke vooruitgang.”

Vlotte registratie en afhandeling van binnenkomende vragen

Alle functionaliteiten waarmee de call center agents werken staan nu op één gebruiksvriendelijke pagina. Hierdoor kunnen zij veel efficiënter en sneller werken. “Door de gebruiksvriendelijke interface kunnen de voorlichters zich focussen op wat belangrijk is: een goed gesprek en het snel terugvinden van de juiste oplossing”, aldus Tania Huybrechts. De specifieke applicatie zorgt ervoor dat bij registratie van een binnenkomende vraag via telefoon, e-mail of chat ongeveer 1/3 van alle registratievelden automatisch wordt opgevuld door de CTI van het contact center en data uit Microsoft Dynamics 365.

Daarnaast suggereert CRM de 10 meest gekozen en actuele informatiepagina’s van het thema van de binnengekomen vraag. Dit bespaart de voorlichters tijd om te zoeken naar de juiste oplossing.

Bij het beantwoorden van chats of e-mails zijn er per thema ook handige standaardantwoorden beschikbaar die de snelheid verder verhogen. “Voor chatsessies zien we nu al een flinke efficiëntiewinst”, zegt Tania.

“Net IT begrijpt heel goed wat je wilt en kan dit creatief vertalen in gebruiksvriendelijke en goed beheersbare oplossingen.”

Leen Reyniers
Product Owner bij 1700



Geavanceerde rapportering

Leen Reyniers: “Een andere sterke vooruitgang is dat het management op een eenvoudige manier geavanceerde queries kan uitvoeren en dashboards kan creëren. Zo krijgen we een beter overzicht op individuele problemen. Dit maakt operationele bijsturing veel gemakkelijker en de opvolging van registraties van contactmomenten en vragen veel kwalitatiever.”

95% on-time en on-budget

“De samenwerking met Net IT is tijdens het hele project zeer goed verlopen. We zijn ontzettend blij dat we dit grote project 95% on-time en on-budget hebben kunnen afronden. Dat vinden we een zeer mooi resultaat”, zegt Leen Reyniers. “Een project komt neer op mensen. Net IT heeft een heel gedreven en slim team ingezet, die met veel aandacht voor onze noden creatieve oplossingen heeft uitgedacht. Net IT begrijpt heel goed wat je wilt en kan dit creatief vertalen in gebruiksvriendelijke en goed beheersbare oplossingen.”