

## Klantencase SUSAs studenten uitzendbureau

### Over SUSAs



SUSAs staat bekend om het poolconcept, waarbij een flexibele schil studenten rondom de vaste bezetting van bijvoorbeeld een contact center wordt opgezet. SUSAs levert echter uitzendkrachten in vele verschillende branches. Het studenten uitzendbureau kan, dankzij het poolconcept, op afroep extra ingewerkte agents leveren die direct kunnen worden ingezet. Er wordt daarbij geput uit specifiek voor de opdrachtgever samengestelde pools. Het poolconcept stelt wel

bepaalde eisen aan de SUSAs-organisatie: mensen moeten soms snel worden gemobiliseerd. SUSAs is uiteraard vooral actief in steden waar veel studenten zitten en heeft in bijna al die steden een lokale vestiging.

### Business probleem

Tijdens evenementen die door veel studenten worden bezocht werft SUSAs nieuwe studenten om contact centers te kunnen voorzien van goed opgeleid personeel. Er worden dan kaartjes uitgedeeld waarop de studenten aan kunnen geven dat ze geïnteresseerd zijn om voor SUSAs te werken. Na deze evenementen worden de studenten die een kaartje hebben ingevuld teruggebeld. Deze terugbelacties vergen veel tijd en een hele reeks aan administratieve handelingen. Dit maakt het werven van nieuwe studenten een dure activiteit voor SUSAs.

### Geboden oplossing

SUSAs studenten uitzendbureau heeft in samenwerking met @Voicetec de CallScripter dialoog ondersteunende applicatie in gebruik genomen. In de CallScripter oplossing worden alle ingevulde kaartjes ingevoerd en nagebeld door het centrale contact center van SUSAs. Door de structuur van het belscript verlopen de gesprekken zeer effectief en wordt geen informatie vergeten. Indien een student past binnen het SUSAs profiel dan wordt het gesprek vanuit het centrale contact center doorverbonden naar een van de SUSAs filialen in de studentensteden. Door de maatwerk software die @Voicetec heeft ontwikkeld worden de gegevens van de betreffende student dan automatisch aangemaakt in het Trinicom systeem. Dit alles gebeurt geheel geautomatiseerd zodat op het moment van doorverbinden alle gegevens die in CallScripter waren verzameld voor de agent direct zichtbaar zijn in Trinicom. Het filiaal kan direct verder met het gesprek en het centrale contact center heeft geen nawerk meer uit te voeren.

### Resultaat

Door deze slimme manier van integreren kan SUSAs nu ruim 30% meer gesprekken afhandelen dan zij deden voordat deze applicatie beschikbaar was. @Voicetec kan middels geavanceerde software alle producten uit haar portfolio met elkaar koppelen. Bij SUSAs is dit bijvoorbeeld binnen een periode van slechts 6 weken gerealiseerd. Remco Pouw, directeur SUSAs: *"Naast de tijdswinst die deze oplossing met zich meebrengt, stelt het ons in staat om eenduidige en effectieve gesprekken te voeren; er is geen training meer nodig en we hebben goede rapportages van de uitbelacties. De agents kunnen zich dus volledig concentreren op de kwaliteit van de gesprekken. Ze krijgen de basis aangereikt en volgen de instructies op het scherm, waarbij er overigens voldoende ruimte blijft voor "een eigen draai aan het gesprek".*