

Dimension Data

Erik Bakker

Tel.: 0342 402 546

E-mail: [erik.bakker@eu.didata.com](mailto:erik.bakker@eu.didata.com)

Lammers van Toorenborg Benelux PR

Lianne van Dijk

Tel.: 030 65 65 070

E-mail: [dimensiondata@lvtp.nl](mailto:dimensiondata@lvtp.nl)



## **IP belangrijkste technologie voor contactcenters**

*Onderzoek Dimension Data: IP is tegenwoordig de norm, geen uitzondering*

**Barneveld, 17 september 2009** – Organisaties zijn altijd op zoek naar technologie om hun klantenservice te verbeteren en klanten te behouden. Het meest recente onderzoeksrapport van Dimension Data, *Global Contact Centre Benchmarking Report 2009*, laat zien dat consolidatie en integratie van communicatiekanalen bij bedrijven wereldwijd hoog op de prioriteitenlijst staat.

De belangrijkste technologie voor contactcenters is IP (Internet Protocol), zo stelt het rapport. Zes van de tien contactcenters werken met IP-technologie en in het afgelopen jaar was dit de meest geïmplementeerde technologie bij klantenservices. Deze voorkeur voor IP betekent een verschuiving ten opzichte van een paar jaar terug, toen nog aan de houdbaarheid van IP werd getwijfeld.

“Bedrijven zien steeds meer in dat ze kritisch moeten zijn wanneer ze technische beslissingen nemen. Dit is een perfecte tijd om de business case voor IP door te zetten. Het bespaart kosten en zorgt voor flexibiliteit nu en in de toekomst”, zegt Wouter Bakker, Line of Business Manager Unified Communications bij Dimension Data.

Bakker trekt de conclusie uit het rapport dat IP momenteel de meest belangrijke technologische factor is voor contactcenters. Organisaties zien volgens hem steeds meer de waarde van IP. De technologie biedt de mogelijkheid om zowel spraak- als dataverkeer via één netwerk te laten verlopen en kan toekomstige eisen invullen met betrekking tot beschikbaarheid en continuïteit. Dit zijn en blijven belangrijke prioriteiten voor bedrijven die hun contactcenter willen integreren in de rest van hun organisatie. Steeds meer bedrijven kiezen voor een strategische aanpak wanneer ze nieuwe technologie implementeren. Bijna tachtig procent van de contactcentermanagers heeft voor de implementatie goedkeuring van de IT-manager en andere beslissers binnen de organisatie nodig.

65 procent van de respondenten ziet het contactcenter als geïntegreerd onderdeel van het bedrijf. De focus op het vereenvoudigen van de infrastructuur om deze beter te integreren en zo

kosten te reduceren, is bij deze bedrijven volop aanwezig. Ze zien in dat deze aanpak interne processen stroomlijnt en klanten voorziet van kwalitatief goede informatie via verschillende kanalen. 28 procent van de respondenten zegt de technologische complexiteit binnen zijn organisatie te verminderen door het aantal leveranciers terug te brengen.

Slechts twaalf procent van de ondervraagden zegt dat telefoontjes gerouteerd worden naar de agent met de meest geschikte kennis en kwaliteiten. Dimension Data verwacht dat dit percentage toeneemt wanneer bedrijven inzien hoe ze waarde aan hun onderneming kunnen toevoegen door hun middelen te optimaliseren. Daarnaast heeft slechts twintig procent van de contactcenters toegang tot salesgerelateerde informatie. Bakker licht toe dat technologie de groei bevordert en benadrukt dat dit gemiste kansen zijn om proactief de verkoop te bevorderen. Volgens hem kunnen bedrijven die technologie integreren in hun volledige organisatie, zich beter focussen op het creëren van waarde. Dit kan bijzonder eenvoudig vanuit een stabiele IP-basis.

Voor het rapport werden 550 contactcenters ondervraagd in 36 landen verdeeld over vijf continenten.

#### **Over Dimension Data**

Dimension Data plc. (LSE: DDT) is een gespecialiseerde leverancier van IT-diensten en -oplossingen waarmee klanten hun IT-infrastructuur kunnen ontwikkelen, bouwen, ondersteunen en beheren. Het bedrijf combineert expertise in technologieën voor netwerken, convergente communicatie, beveiliging, datacenters, storage, Microsoft en contactcenters met vaardigheden op het gebied van consultancy, integratie en managed services. Hiermee biedt Dimension Data klanten op maat gemaakte oplossingen. Voor meer informatie: [www.dimensiondata.com/nl](http://www.dimensiondata.com/nl).

#### **Over het Global Contact Centre Benchmarking Report**

Het Global Contact Centre Benchmarking Report werd voor het eerst in het Verenigd Koninkrijk gepubliceerd in 1997. Het verschijnt dit jaar voor de elfde keer. Voor het rapport is onderzoek uitgevoerd onder 554 contactcenters in 36 landen op vijf continenten. Het biedt managers een aantal best practice-standaarden en benchmarks. Het rapport is gepubliceerd door Dimension Data. Dit jaar wordt voor de eerste maal een benchmarking webportal voor deelnemers en partners geïntroduceerd. Meer informatie is beschikbaar op [www.ccbenchmarking.com](http://www.ccbenchmarking.com).