



Alles draait om data bij Smart Profile

Smart Profile heeft een unieke propositie door gebruik van Skype for business & CC4Skype voor haar demand generation platform

Smart Profile heeft unieke propositie door gebruik van Skype for business & CC4Skype voor haar demand generation platform.

Smart Profile verbindt market intelligence en demand generation om marketing en sales effectiever te maken. De tijd dat inside sales met Excel sheets zat te bellen, is allang voorbij. Smart Profile verzamelt, verrijkt, aggregeert en analyseert data. Deze wordt verzameld in data sets en beschikbaar gemaakt op het eigen platform. Vervolgens kan deze data ingezet worden voor bijvoorbeeld email campagnes, evenement uitnodigingen, social selling, telefonisch contact en andere vormen van demand generation.

Wat Smart Profile zo bijzonder maakt? Al deze data, voor al deze activiteiten is aan elkaar gekoppeld en aan elkaar gerelateerd met eenduidige regels over hoe de relevantie uit deze data gehaald kan worden, dát is uniek in de markt. Zo kunnen organisaties de juiste beslisser op het juiste moment benaderen met de juiste boodschap via het juiste kanaal.

CC4Skype is voor ons de lijm tussen Skype for Business en onze applicatie laag”.

Timo Hoogendorp, Hoofd ICT, Smart Profile

Data en contact center functionaliteit in één.

De klant krijgt het gehele platform ter beschikking, incl. de volledige contact center functionaliteiten van CC4Skype, zonder dat hiervoor verschillende systemen aan elkaar gekoppeld hoeven te worden. Plug and play, dat maakt de dienst van Smart Profile uniek.

CLM7, het demand generation platform van Smart Profile is volledig geïntegreerd met CC4Skype. Alle data is gekoppeld en beschikbaar in één omgeving. Medewerkers starten in een mum van tijd op, zien meteen wie er beschikbaar is, en bellen vervolgens rechtstreeks vanuit de database. Gegevens, zoals bijvoorbeeld de leads die uit een bepaalde campagne gekomen zijn, de tijd die hieraan besteed is, het beste moment om hierover contact op te nemen, het is allemaal openlijk toegankelijk. Dit geeft een objectief en helder overzicht in een ieders resultaten, en het helpt bij het onderling genereren van ideeën over hoe het nog beter kan.

'Plug and play' cloud-platform is strategische keuze

Het klinkt allemaal erg logisch, maar Smart Profile heeft hiermee een unieke propositie in handen. De weg ernaartoe bleek echter lang, verschillende leveranciers hebben in het verleden aangegeven hierbij te kunnen ondersteunen of API's te kunnen leveren waarop het platform ontwikkeld kon worden. Helaas bleek het waarmaken lastig of zelfs onmogelijk, en zo begon de zoektocht opnieuw. CC4Skype werd aanbevolen, de bewezen diensten van CC4Skype gaven vertrouwen en zo begon een nieuw hoofdstuk.

Hoewel data het keyword is by Smart Profile, was het voorheen niet mogelijk om met de traditionele, on-premise telefonieoplossing de eigen data, zoals responsetijd, gevoerde gesprekken, gesprekstijd of lead info vast te houden, laat staan aan elkaar te koppelen. Dat klinkt wellicht als een grappig detail, maar dat is het uiteraard niet voor een vooruitstrevend bedrijf.

Het uitgangspunt was helder; de integratie moet één platform opleveren inclusief alle beschikbare data, wat kan dienen als Contact Center telefonieoplossing. Daarnaast moet het medewerkers mobieler maken en data verrijking in het platform mogelijk maken.

Medewerker staat centraal in keuze

Selectie gebeurde aan de hand van een gedetailleerde lijst met requirements, zowel op technisch als op mensgericht vlak. Zoals bijvoorbeeld de wens om werknemers, die om een bepaalde reden aan huis gebonden zijn, maar kunnen en graag willen werken, te ondersteunen. Voorbeelden zijn zieke of herstellende werknemers, of vrouwen terugkerend na zwangerschapsverlof, die in de eerste periode nog wat meer thuis willen zijn.

Ook de grens tussen de kantoren moest verdwijnen, gewoon kunnen inloggen, zonder dat IT een telefoonnummer of een koppeling moet maken, of je nu in België of in Nederland werkt. Routeren op basis van profielen, volledige contact center functionaliteiten, makkelijk beheer en het koppelen van verschillende systemen stonden uiteraard ook hoog op de lijst.

De live gang van CC4Skype volgende snel en in etappes. Gestart werd met ongeveer 30% van de organisatie, daarna volgden wekelijks enkele 10-tallen. Een half jaar nadat de gehele organisatie foutloos was overgestapt op CC4Skype werd besloten om de oude installatie af te voeren, de back-up bleek niet nodig.

Grote ov-staking van 28 mei 2019 legt Nederland volledig stil

Het tegendeel werd bewezen. Een grote staking in het OV zorgde ervoor dat meer dan de helft van het personeel niet naar kantoor kon komen, iets wat voorheen een drama betekende, het zou de operatie volledig stilleggen, nu was er geen vuiltje aan de lucht, het personeel logt in vanaf huis en werkt onverstoord door.

“De hele organisatie werkt efficiënter en prettiger samen, het is zo snel geadopteerd, het voelt eigenlijk alsof het altijd al zo was”.

Jurgen Verheijen, Hoofd Marketing & Communicatie, Smart Profile

Standaard rapportages, die bij CC4Skype geleverd worden, gebruikt Smart Profile niet. Zij zoeken naar verbanden op een heel eigen en specifieke wijze. Ze gebruiken daarvoor een integratie met Microsoft PowerBI. Deze geeft hen de sturende en evaluerende informatie die ze nodig hebben om hun koploperspositie in de markt te behouden.

Over Smart Profile

Smart Profile verbindt market intelligence en demand generation om het marketing en sales proces effectiever te maken, zodat het maximale marktpotentieel gerealiseerd kan worden. Zo wordt er inzicht geboden in het volledige ecosysteem van organisaties in de Benelux met behulp van data analyses. Kortom, Smart Profile helpt om op het juiste moment met de juiste boodschap, via het juiste kanaal de juiste beslisser te bereiken.

Over CC4Skype

CC4Skype is internationaal producent en leverancier van Customer Contact software voor Skype for Business. CC4Skype ontwikkelt producten vanuit de beleving van uw organisatie en klanten gebaseerd op tientallen jaren ervaring in de contact center markt. De oplossingen zijn zowel on premise als in de cloud beschikbaar. De experts van CC4Skype adviseren u graag over de mogelijkheden en toepassing van CC4Skype binnen uw organisatie.



CC4Skype
Lange Dreef 15
4131NJ VIANEN
+31 88 26 80 700



Smart Profile
Gravinnen van Nassauboulevard 87
4811 BN Breda
+31 76 522 94 30