

# PERSBERICHT

## THoCC implementeert als eerste in België PureCloud van Interactive Intelligence

*Volledige contactcenter functionaliteit als cloud service.*

Mechelen 04 oktober 2016

**THoCC implementeert als eerste in België de PureCloud-diensten van Interactive Intelligence. THoCC gelooft in de visie van Interactive Intelligence die de belystingen voor contactcenters opnieuw ontworpen heeft om zo de concurrentie een stap voor zijn.**

### PureCloud binnen het contactcenter

PureCloud, een clouddienst van Interactive Intelligence, is een “alles-in-één”-oplossing met krachtige inbound en outbound omnichannel-capaciteiten waarmee klanten via een “subscription” model allerhande communicatiediensten op een makkelijke en kost-efficiënte manier kunnen gebruiken. Pure Cloud is een ideale toepassing voor contactcenters zowel wat betreft het aanschaffen en gebruiken van de software.

Een contactcenter kan dankzij deze clouddienst flexibel omgaan met wisselende piekperiodes en technische noden met daarbij telkens oog voor het financiële aspect. ‘Dankzij een simpele prijsopbouw per maand en opzegbaar abonnement, is het de ideale toepassing voor contactcenters die moeten afrekenen met periodieke interactiepieken en tegelijkertijd van alle functionaliteiten gebruik kan maken,’ stelt Jeff De Graef, Territory Manager BeLux bij Interactive Intelligence. PureCloud kan snel geïnstalleerd worden en laat toe om continu verbeteringen en nieuwe functionaliteiten toe te voegen. Onlinecursussen en ondersteuning zorgen dat contactcenters makkelijk verschillende campagnes of projecten uit kunnen bouwen. Tot slot is deze toepassing voor de eindgebruikers, de contactcenters medewerkers, erg gebruiksvriendelijk. Ze kunnen de toepassing overal gebruiken, de interface is gebruiksvriendelijk en PureCloud biedt een compleet pakket aan functies zoals planning, chat en interne informatiestroom.

### Samenwerking THoCC en Interactive Intelligence

“THoCC wil in zijn eigen beperkte productieomgeving een state of the art marktstandaard en liefst in de Cloud omdat dat de dag van vandaag mogelijk, buitengewoon praktisch en overal bereikbaar is,” zegt David Gybels, Managing partner THoCC.

Het is belangrijk om een brug te bouwen tussen de vereisten vanuit contactcenters en de technologie die hieraan moet beantwoorden. THoCC met een jarenlange ervaring en netwerk binnen contactcenter-organisaties is dus de meest geschikte organisatie om als eerste met deze software aan de slag te gaan. ‘THoCC heeft reeds enkele decennia ervaring binnen de contactcentermarkt en een erg brede kijk op trends en evoluties. Als toonaangevend adviesbureau is THoCC daarom uitstekend geplaatst om organisaties te helpen met het definiëren, uitvoeren en opvolgen van een innovatieve en differentiërende Customer Experience strategie,’ volgens Jeff De Graef.

### Ingebruikname PureCloud bij THoCC

Zowel THoCC als Interactive Intelligence zijn tevreden over hoe de samenwerking verlopen is. Dankzij de goede begeleiding en de duidelijke informatie is het mogelijk om de materie snel onder de knie te krijgen en te starten met het gebruik van de software. “Je kan door de onlinecursussen heel makkelijk zelf een basic campagne bouwen. Je kan deze ook zelf inplannen, zonder dat je bijvoorbeeld vast zit aan 2 dagen full-time training,” zegt Britt Meeus die verantwoordelijk is voor de implementatie van PureCloud bij THoCC.

De goede communicatie tussen beide partijen heeft ervoor gezorgd dat de implementatie van het systeem een doorlooptijd van 6 weken kende en dat vragen of problemen snel werden opgenomen.

Meer informatie over THoCC? Bezoek gerust onze website [www.thocc.com](http://www.thocc.com) of stuur een mail naar [marketing@thocc.com](mailto:marketing@thocc.com).