



# ESP GROUP TRANSFORMEERT KLANTERVARING EN STIMULEERT GROEI MET DE EXPERTISE VAN SABIO GROUP EN GENESYS CLOUD CX

## OVER ESP GROUP

De ESP Group is een ervaren en bewezen outsourcingpartner bij uitstek. Wij bieden bedrijven en hun klanten gemoedsrust door klantenserviceoplossingen op maat te leveren. De Groep bestaat uit twee werkmaatschappijen onder haar merknaam: Journeycall, gericht op klantenondersteuning en -ervaring; en Systex, specialisten in softwareontwikkeling en smartcardproductie.

De activiteiten van ESP Group bestaan uit drie hoofdonderdelen: een contactcentrum dat ondersteuning biedt aan klanten en backoffice; productuitvoering als een van de grootste aanbieders van smartcards in het Verenigd Koninkrijk; en softwareontwikkeling, waaronder een CRM-softwarebedrijf dat lokale en nationale reiskostenregelingen ondersteunt.

Op dit moment beheert de organisatie 15 miljoen klanten in haar verschillende CRM's en verwerkt ze jaarlijks meer dan 4 miljoen klantcontacten voor haar klanten.

## DE UITDAGING

ESP Group werd geconfronteerd met schaalbaarheids- en betrouwbaarheidsproblemen met zijn on-premise contactcenterplatform te midden van snelle groei en marktexpansie. Het bedrijf had een robuuste, flexibele oplossing nodig voor het beheer van honderden nieuwe agenten, miljoenen interacties en uiteenlopende behoeften van klanten, met behoud van de kwaliteitsnormen voor verschillende contactkanalen.

## DE OPLOSSING

Sabio hielp ESP Group bij de migratie naar Genesys Cloud CX en bood uitgebreide ondersteuning voor belangrijke initiatieven zoals terugbellen in de wachtrij, CSAT per e-mail, API-integratie in de CRM van de klant en het stroomlijnen van social media management. Sabio's Professional Services en Support teams werkten samen met ESP Group om oplossingen op maat en technische ondersteuning te leveren.

## DE RESULTATEN

De digitale transformatie van ESP Group met Sabio en Genesys Cloud CX heeft indrukwekkende resultaten opgeleverd, waaronder het binnengaan van drie nieuwe grote contracten, verbeterd personeelsbeheer, snellere IVR-wijzigingen en betere statistieken zoals het aantal afgebroken oproepen en wachttijden. De succesvolle samenwerking heeft de operationele efficiëntie en klantervaring verbeterd en positioneert ESP Group voor voortdurende groei.



**20%**

Gemiddelde wachttijd  
Tijden verkort



**+5%**

Verbetering van  
Belverlatingspercentage



**50%**

Spraak-CSAT via de IVR  
is toegenomen



## DE UITDAGING: Schaalbaarheid en betrouwbaarheid te midden van snelle groei en marktexpansie

ESP Group is toonaangevend in de Britse transportsector en heeft een marktaandeel van bijna 50% in de spoorwegsector. Het beheert contact en klantenservice voor verschillende Train Operating Companies met een klantenbestand dat Scotrail, Transport for Wales en Transport for London omvat, de grootste operator van openbaar vervoer in Europa, evenals Network Rail, die de Britse spoorweginfrastructuur beheert. De afgelopen tijd heeft de ESP Group zijn aanbod geleidelijk gediversifieerd en uitgebreid naar nieuwe markten zoals vastgoed en reizen.

Het bestaande on-premise contactcenterplatform voldeed aan de basisbehoeften van ESP Group, maar met de ambitieuze groeiplannen die mogelijk de capaciteit vereisten om snel honderden nieuwe agenten en miljoenen nieuwe interacties te beheren, had het bedrijf een robuustere en flexibelere contactcenteroplossing nodig.

Elke nieuwe oplossing zou ESP Group meer controle moeten geven om veranderingen door te voeren en zou flexibel genoeg moeten zijn om in te spelen op

de behoeften van het gevarieerde klantenbestand. Zo zijn sommige klanten van ESP Group gespecialiseerd in het afhandelen van noodsituaties, waarvoor snelle en naadloze updates van hun respectievelijke IVR's nodig zijn - een proces dat problematisch en tijdrovend werd met het oudere platform van ESP en een situatie die er niet beter op werd door de toenemende frequentie van systeemproblemen.

Omdat ESP Group snel uitbreidde, hadden ze een partner en een systeem nodig die in staat waren om hun groeiende personeelsbestand en de verschillende uitdagingen die gepaard gaan met het beheren van een groot contactcenter te beheren: prognoses, planning en roostering; dagelijks prestatiebeheer; en het handhaven van strenge kwaliteitsnormen voor meerdere vormen van contact voor meer dan 20 klanten. Het bedrijf had ook een thuiswerkoplossing geïmplementeerd en eiste dus flexibiliteit van hun nieuwe partner en systeem om aan deze veranderende behoeften te voldoen.

ESP Group was zich bewust van de complexiteit van het lanceren van een dergelijk transformatief project met behoud van de dagelijkse bedrijfscontinuïteit en zocht daarom externe expertise.





## DE OPLOSSING:

Sabio levert ongeëvenaarde ondersteuning en expertise, waardoor een echt partnerschap ontstaat

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, werkte ESP Group samen met Sabio Group aan de migratie van hun bestaande on-premise oplossing naar Genesys Cloud CX. Sabio bood uitgebreide ondersteuning voor verschillende belangrijke initiatieven:

- **Terugbellen in de wachtrij**
- **CSAT per e-mail**
- **API-integratie in het CRM van klanten van ESP Group**
- **Het stroomlijnen van het beheer van de sociale mediaplatforms van klanten via het Genesys Cloud-systeem**

“

Sinds de overstap naar Genesys hebben we concrete verbeteringen gezien en de ondersteuning en communicatie van Sabio is ongeëvenaard. We hebben nu een regelmatige samenwerking en belangrijke contactpunten voor wat wel elke functie binnen het Genesys-platform lijkt te zijn. Ik heb echt het gevoel dat er een echt partnerschap is tussen onze organisatie en Sabio. Sabio luistert naar onze uitdagingen en biedt echte oplossingen die onze koers als bedrijf ondersteunen.”

**Marc Donald,**  
Principal Business Development Manager, ESP Group

“

Ik heb het gevoel dat we worden ondersteund om het beste uit de Genesys-oplossing te halen, iets waarvan ik niet kan zeggen dat we het eerder hebben gehad, en dat voelt goed. Dit is een belangrijke investering voor ons geweest met praktische gevolgen voor mijn team en onze dienstverlening - ik ben enthousiast over wat ESP Group en Sabio samen kunnen leveren.”

**Ashley Meston,**  
Chief Operating Officer, ESP Group

Sabio's Professional Services team werkte waar nodig samen met het ESP Group team aan op maat gemaakte oplossingen, terwijl de support afdeling van Sabio assisteerde bij de technische specificaties van andere oplossingen die geïntegreerd werden.

“

Ik weet dat wanneer de leden van mijn team hulp nodig hebben, ze krijgen wat ze nodig hebben van Sabio-specialisten met tientallen jaren kennis en een brandend verlangen om het voor ons goed te doen.”

**Ashley Meston,**  
Chief Operating Officer, ESP Group

## HET RESULTAAT: Aanzienlijke verbeteringen in belangrijke statistieken en klanttevredenheid

De digitale transformatie en de ondersteuning van Sabio hebben indrukwekkende resultaten opgeleverd voor ESP Group. Het bedrijf heeft onlangs drie grote contracten binnengehaald, waarvan één met een contactcenter met meer dan 100 seats, wat leidt tot een aanzienlijke toename van de gespreksvolumes.

Ashley benadrukte het succes van de oplossing voor personeelsbeheer. Ze zei: "Het onderdeel workforce management is een enorm succes voor ons. We hebben in de loop der jaren talloze WFM-oplossingen gedemonstreerd, die allemaal veel beloften zonder overtuigend te zijn, maar de Genesys Workforce Management-oplossing is uitstekend toegesneden op ons gemengde team.

"Sommige van onze Advisors hebben 15 verschillende vaardigheden, terwijl anderen er twee of drie hebben - en hoewel andere oplossingen die we hebben geprobeerd zeiden dat ze daarvoor konden zorgen, hebben ze dat nooit echt gedaan. Andere contactcenters vinden dit misschien vanzelfsprekend, maar voor ons is het een stuk eenvoudiger om dit eindelijk te hebben en goed voor ons te laten werken. Sabio kende onze vereisten en onze uitdagingen met betrekking tot WFM en heeft ons laten zien hoe deze oplossing voor ons kan werken."

De overstap naar Genesys Cloud CX heeft ESP Group ook in staat gesteld om IVR-wijzigingen in minuten in plaats van dagen door te voeren - een enorm voordeel voor ESP's klantenbestand, maar in het bijzonder voor hun klanten van de nooddiensten, die hierdoor aanzienlijk sneller en efficiënter kunnen reageren.

ESP Group heeft verbeteringen gezien in de Call Abandonment Rate tot 5% en de gemiddelde wachttijden zijn met 20% gedaald, met de meest opvallende verbeteringen bij de kleinere klanten van het bedrijf. Dit toont het voordeel aan van hoe Sabio's expertise en de Genesys oplossing werkt voor ESP Group's gemengde personeelsbehoeften en meetbare verbeteringen biedt voor klanten, ongeacht hun grootte.

“

Het feit dat onze klanten vertrouwen hebben in ons vertrouwen in het pushen van hun interacties en oproepen via het Genesys platform is enorm - zeker als je bedenkt dat het een noodcontactkanaal voor hen is. Dat alleen al toont aan hoe betrouwbaar en sterk de Genesys Cloud-mogelijkheden en de aanvullende begeleiding van Sabio zijn geweest.”

**Marc Donald,**  
Principal Business Development Manager, ESP Group

Voice CSAT via de IVR is met ongeveer 50% gestegen in het aantal respondenten, en Sabio werkt nu samen met ESP Group om CSAT via e-mail te implementeren via het Genesys systeem, inclusief hoe de privacy van gegevens het beste kan worden beheerd.

Ashley beschreef het project als "de meest succesvolle technische mobilisatie die we ooit hebben meegemaakt", waarbij ze verwees naar de wekelijkse contacten met het team van Sabio, de duidelijke en goed gedefinieerde acties en de snelle afhandeling van eventuele escalaties.

Met de expertise van Sabio en de implementatie van Genesys Cloud CX heeft ESP Group haar klantervaring met succes getransformeerd, de operationele efficiëntie verbeterd en zich gepositioneerd voor voortdurende groei in nieuwe markten.

De samenwerking tussen ESP Group en Sabio illustreert de kracht van digitale transformatie in het stimuleren van zakelijk succes en het leveren van uitzonderlijke klantenservice.

“

De meest succesvolle technische mobilisatie die we ooit hebben meegemaakt.”

**Ashley Meston,**  
Chief Operating Officer, ESP Group