

Wim Pullens en Bert Boonstra, directie Unexus:

‘Veel vraag naar multichannel communicatie’

Zakelijke communicatie verloopt steeds vaker via meerdere kanalen. Unexus speelt hier met een uitbreiding van haar multichannel-aanbod op in. Naast e-mail en telefoon, biedt het bedrijf ook webchat en zelfs WhatsApp.

door: Dirkjan van Ittersum

Unexus vierde afgelopen jaar haar 5-jarige bestaan. Er was ook echt reden voor een feestje, want het bedrijf groeit in rap tempo. “Zowel nationaal als internationaal kwamen er in 2016 weer veel nieuwe klanten bij”, zegt commercieel directeur Wim Pullens. Zijn bedrijf levert oplossingen voor zakelijke communicatie waaronder VoIP en UC. Populair zijn de oplossingen voor klantenservice. Daarnaast verzorgt Unexus ook de integratie van telefonie met bestaande IT-omgevingen. Verder kunnen bedrijven die Office 365 gebruiken bij Unexus terecht voor vaste telefonie en vast mobiel-integratie.

Integratie WhatsApp

De belangstelling voor Unexus groeit niet alleen in Nederland, maar ook daarbuiten. “We hebben veel woningcorporaties, gemeenten en zorginstellingen als klant”, legt technisch directeur Bert Boonstra uit. “Ook energiebedrijven, educatieve instellingen en internationale verkoopkantoren weten ons te vinden.” Met enige trots voegt hij eraan toe dat het platform afgelopen jaar is gecertificeerd voor SIP-connecties met Vodafone, KPN en Voiceworks. “Ook is ons product opnieuw gecertificeerd voor Skype for Business 2016.”

Bijzonder is dat de multichannel-oplossing van Unexus nu ook integreert met WhatsApp. “Daar was veel vraag naar”, vertelt Pullens. “Er zijn alleen al 70 gemeenten die met burgers communiceren via WhatsApp.”

Continue innovatie

De trend dat steeds meer diensten in de cloud worden aangeboden, is in 2016 doorgezet. “Een logische ontwikkeling”, zegt Boonstra. “Support leveren wordt een stuk makkelijker dan werken met stand alone oplossingen. De verschuiving is al even aan de gang en dat is wat ons betreft een goede trend.”

In 2017 verwacht Unexus een verdere groei. Niet alleen in aantal klanten, maar ook wat betreft het partners in meer landen. Daarnaast wordt het multichannel-aanbod verder uitgebreid. Er zijn steeds meer websites waar je meteen via chat contact kunt leggen met een organisatie. “Na WhatsApp voegen we ook Facebook Messenger toe.”

Ook het toevoegen van chatbots hoort daarbij. Het zijn systemen die automatisch reageren op klanten en zijn in opkomst, ziet Boonstra. “We willen technologie toevoegen om ook

buiten openingstijden te reageren op eenvoudige klantvragen. Overigens moet je de techniek niet overschatten. Het blijft beperkt tot het aanpassen van een afspraak of een andere mutatie. Het is interessante technologie maar zelfs chatbots van Apple en Google zijn nog beperkt in hun mogelijkheden.”

ERP en CRM

Een ander belangrijk punt voor Unexus is de integratie met bestaande ERP- of CRM-systemen. “Integratie met applicaties is een belangrijk onderdeel van ons werk. Aan de ene kant is er klantherkenning zodat je snel de juiste informatie boven water kunt halen. Aan de andere kant is er de contacthistorie zodat je kunt opslaan wat er eerder is besproken. Voor de klantenservice is dat erg belangrijk. Als je niet meteen alle informatie tot je beschikking hebt, kan dat bij klanten leiden tot irritatie. Het zorgt ook voor extra terugbelverkeer. Ongewenst dus”, zegt Pullens.

Inmiddels zijn de meeste bedrijven zich wel bewust van dit soort mogelijkheden, merkt Pullens. “Steeds meer klanten komen af op deze ‘360-graden view’. Voor veel organisaties is het essentieel



Wim Pullens en Bert Boonstra

om in één oogopslag te zien wat er met klanten is besproken. Die bewustwording speelt in de hele branche en dus zitten we ook regelmatig om tafel met ERP- en CRM-leveranciers om strategische afspraken te maken. Het over de Bühne krijgen van deze mogelijkheden wordt ook steeds makkelijker doordat wij samenwerken met partners. Ook zij zien het belang van deze ontwikkeling.”

Buitenlandse groei

Unexus is de laatste jaren flink gegroeid. Die groei is niet alleen gerealiseerd in Nederland, maar ook in andere Europese landen. Het bedrijf is actief in onder meer Scandinavië, Engeland en Oostenrijk. Met die internationale ervaring ziet Unexus ontwikkelingen in verschillende landen. Zo loopt Scandinavië voorop bij de integratie van vast en mobiel. “Dat wordt ook hier een steeds belangrijker onderdeel van de markt. We gaan toe naar een aanbod op basis van ‘mobiel tenzij’.”

Is die buitenlandse groei lastig? “Dat varieert per land”, reageert Pullens. “We hebben een aantal vaste partners waar we al langer mee samenwerken.

Daardoor gaat het aardig goed, maar het is soms een kwestie van lange adem. En het is belangrijk dat een partner vertrouwen heeft in het product en de organisatie, want er is veel concurrentie. Wij zijn trots op onze partners en de klanten die zij hebben.”

Flexibiliteit

Dat vertrouwen weet Unexus te winnen door een uitgebreid product aan te bieden. “We leveren veel features en dat is waar we ons in onderscheiden”, zegt Pullens. “We zijn niet ‘best of breed’ want er zijn producten die verder de diepte in gaan, maar we hebben wel een breed scala aan features die we tegen een goede prijs aanbieden. Die combinatie maakt ons aanbod erg aantrekkelijk. Dat horen we van onze partners. Zij kunnen de vraag van klanten volledig invullen met ons aanbod. We leveren een product dat goed aansluit bij de wensen van klanten met 50 tot 1.000 gebruikers. Onze partners waarderen ook onze inzet om snel te voldoen aan wensen van klanten. We vinden flexibiliteit erg belangrijk.” «

‘Organisaties zien in één oogopslag wat met klanten is besproken’

Unexus groeit

Het aantal partners van Unexus is de afgelopen tijd gegroeid. “Komende jaar voorzie ik een vergelijkbare groei”, zegt technisch directeur Bert Boonstra. “Ook het aantal medewerkers groeit. We hebben er 2,5 FTE bijgekregen in 2016 waardoor we nu op ongeveer 14 medewerkers zitten. Deze groei gaat dit jaar doorzetten.”