



Gemeente Oss kiest Unexus telefonie

Voor kwalitatief goede dienstverlening

“Gemeente Oss wil haar klanten (burgers, instellingen en bedrijven) ‘kwalitatief goede, effectieve en efficiënte dienstverlening’ bieden.”

De dienst Publiekszaken is primair verantwoordelijk voor alle één op één klantcontacten met de gemeentelijke organisatie. De front office is aangesteld als eigenaar van de klantvraag. Het motto luidt: Behandel de klant, zoals u zelf behandeld wenst te worden.

Situatie

De kwaliteit van telefonische dienstverlening vormt een belangrijk aspect voor het imago van de gemeente. Talloze keren worden doorverbonden of een ambtenaar niet kunnen bereiken zijn factoren die ertoe bijdragen dat burgers en instellingen een negatief beeld krijgen van de gemeente.

In de afgelopen jaren heeft gemeente Oss ambities uitgesproken op het gebied van telefonische dienstverlening:

- De gemeente Oss is een klantgerichte instelling;

- De gemeente Oss wil door kwalitatief goede, effectieve en efficiënte dienstverlening optimaal inspelen op de vraag van de klant om een zo hoogwaardig mogelijk woon-, leef- en werkklimaat te scheppen.

Om deze doelstellingen mogelijk te maken en te realiseren is gezocht naar een partner die een oplossing kon bieden welke deze moderne manier van bedrijfsvoering optimaal faciliteert. Een van de andere criteria was: ontzorgd worden.

De oplossing

Unexus Contact Solutions presenteerde zich als een partner die begreep wat de wensen en behoeften van gemeente Oss waren en wist daar adequaat op in te spelen. Het Unexus Communications Server platform (UCS) sloot naadloos aan bij de moderne bedrijfsvoering van Oss, zegt Fred Wiegel. UCS zorgt er voor dat de bereikbaarheid van de gemeente aanzienlijk verbeterd is, onder nadere door de koppeling met Outlook.



Feiten

- ☞ 900 medewerkers
- ☞ 75 agents (TIP & specialisten groepen)
- ☞ 500 office en mobiele medewerkers
- ☞ 84.870 inwoners
- ☞ Free seating
- ☞ Presence management
- ☞ Exchange / Outlook integratie
- ☞ VMware virtualisatie
- ☞ Citrix omgeving
- ☞ Vast-mobiel integratie



Voordelen

Angelie:

“Bovendien heeft de nieuwe (telefonie) software als groot voordeel dat we alles kunnen volgen en rapporteren. We weten nu precies hoeveel telefoontjes en vragen er binnenkomen en waar deze over gaan. Dit kunnen we gebruiken om onze dienstverlening steeds verder te optimaliseren.”

Toekomst plannen

Naast het Telefonie Informatie Punt (TIP), backoffice groepen en Presence management zullen stapsgewijs afdelingen en externe locaties volledig op het UCS platform worden overgezet.

Door de vast-mobiel integratie van het UCS platform werken deze medewerkers uitsluitend nog met een mobiel en is voor de hele organisatie de bereikbaarheid en beschikbaarheid inzichtelijk.

Invoering van een dashboard voor het zichtbaar maken van de actuele dienstverlening KPI's.

Koppeling met het KCS systeem van de gemeente.

Meer informatie?

Neem contact op voor meer informatie via telefoonnummer 035-5413604 of stuur een e-mail naar info@unexus.nl.

Unexus Contact Solutions

Unexus helpt klanten bij het realiseren van hun klantenservice doelstellingen en ambities. Als innovatieve leverancier van software gebaseerde contact center, telefonie, mobiliteit en unified communications oplossingen speelt zij in op de bedrijfsprocessen van klanten. Met onze expertise en ervaring op het gebied van IT en realtime telecommunicatie kunnen wij als geen ander klanten ontzorgen.