



Waarom Centrada voor Unexus koos

Woningcorporatie Centrada is een woonstichting met bijna 9.000 verhuureenheden en ongeveer 90 medewerkers in Lelystad. Deze woningcorporatie heeft een unieke positie in Lelystad: bijna alle sociale huurwoningen in de stad zijn in hun bezit. Op elk front wordt gewerkt om de klant centraal te stellen – hiervoor wordt actief samengewerkt met klanten, de gemeente en andere partners. Het motto van Centrada is dan ook: 'Samenwerken aan wonen'.



Situatie

Centrada heeft ervoor gekozen om de bestaande telefonie infrastructuur te vervangen. Medewerkers willen zelf hun bereikbaarheid instellen om de bereikbaarheid voor iedereen direct inzichtelijk te maken. Unexus Connect heeft een integratie met Umbrella, dat hierbij wordt ingezet.



Proces

De hoofdlijnen uit de eerste fase bestonden uit:

- Vervanging van de bestaande telefooncentrale
- Verbeteren van de bereikbaarheid
- Invulling geven aan het flexibel werken
- Integratie vast-mobiel
- Instellen van rapportage mogelijkheden en informatievoorziening

In de tweede fase zijn diverse koppelingen gerealiseerd met Umbrella, ActiveDirectory, Dolphin SuperNova (slechtzienden oplossing) en de Agenda via Exchange.



Oplossing

Unexus heeft een systeem opgeleverd dat beantwoordde aan de eisen van Centrada: toekomstvast en geen onderscheid tussen vaste en mobiele toestellen.

Om de wensen te realiseren, is gekozen voor Unexus Connect. Unexus Connect is een volledige software gebaseerde communicatie-oplossing die geleverd wordt vanuit de Unexus cloud. Naast telefonie worden ook digitale kanalen e-mail, webchat en WhatsApp afgehandeld.

Plaatsonafhankelijk werken is met Unexus Connect standaard en heel eenvoudig. Voor een moderne corporatie zoals Centrada is het "Nieuwe Werken" nu mogelijk. Smartphone gebruikers kunnen via de Unexus mobile App het Centrada telefoonboek raadplegen (inclusief de presence van hun collega's), hun eigen presence aanpassen en bellen. Daarnaast is het mogelijk dat medewerkers zich mobiel in de groep kunnen aan-/ afmelden. De medewerkers van het Service en Advies Team kunnen via de agent applicatie hun interacties met klanten efficiënt afhandelen. De applicatie is gekoppeld met het ERP systeem.

Voordelen voor Centrada:

- Omnichannel klantenservice
- Vast - mobiel integratie
- Integratie met Umbrella en andere koppelingen
- Gemakkelijk schaalbaar
- Gespreksopname
- Locatie onafhankelijk werken
- Presence geeft beschikbaarheid weer
- BI-koppeling

www.unexus.nl

Tolweg 3-IV

3741 LM Baarn

+31 (0)35 700 9760

info@unexus.nl

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS