

Woonkwartier: "Bereikbaarheid verbeteren met nieuwe telefonieoplossing"



Sinds begin deze zomer maakt woningcorporatie Woonkwartier uit Noord-Brabant gebruik van Unexus voor haar vaste en mobiele telefonie. De corporatie ontstond begin dit jaar uit Bernardus Wonen, Brabantse Waard en Woningstichting Dinteloord. De fusieorganisatie migreerde tegelijkertijd van drie verschillende telefooninrichtingen naar één. CorporatieGids.nl sprak daarover met Medewerker I&A Rob Kraus, Coördinator Klantadviescentrum Hester Brinkman en Manager Bedrijfsvoering Robin Lambrechts. "Met Unexus hebben wij de informatie om onze bereikbaarheid te verbeteren."

Hoewel Woonkwartier inmiddels gebruikmaakt van één telefonieoplossing, liepen de systemen bij de drie voorgangers sterk uiteen. "Allemaal verschillende smaken," verklaart Robin. "Zoals een 'traditionele' telefooncentrale, volledig VOIP met deels een telefooncentrale en een deel VOIP met buitenom ook nog mobiele telefonie." Rob vult zijn collega aan: "Eén corporatie maakte zelfs helemaal geen gebruik van telefoniesoftware."

Totaalconcept

Door het samenvoegen van de corporaties moest er gekeken worden naar één nieuwe telefonieoplossing. Hester: "Unexus bleek hierbij een totaalconcept te kunnen bieden met vaste en mobiele telefonie in één. Andere corporaties hadden daar al goede ervaringen mee opgedaan. Het is dus een bewezen product. Ook de manier waarop wij verschillende rapportages kunnen gebruiken is voor ons erg belangrijk."

Volgens Robin is daarnaast de koppeling met Aareon en Residenz erg doorslaggevend geweest. "Wij hebben begin dit jaar voor Tobias AX gekozen als ons nieuwe ERP-systeem, en Unexus kan daar gemakkelijk mee koppelen. Ook was het mogelijk de centrale in de cloud bij Residenz ICT te

installeren. Hierdoor wordt de beperkende - en vaak kostenverhogende - factor van koppelingen uitgesloten. De gebruiksvriendelijkheid - zonder uitgebreide instructie kan iedere medewerker aan de slag met de app - en mogelijkheid tot integratie via Voiceworks op het netwerk van KPN en via Outlook waren voor ons andere belangrijke punten om voor Unexus te kiezen."

Uitdagingen

Woonkwartier hoopt met het nieuwe systeem haar doelen rondom klantcontact te realiseren.

Hester: "Wij streven naar goede, telefonische bereikbaarheid en snelle en adequate afhandeling van binnenkomende telefoontjes. Unexus geeft ons daar de instrumenten voor, door bijvoorbeeld te meten hoe snel een inkomend telefoongesprek wordt opgenomen, hoe lang een gemiddeld gesprek duurt en hoe lang de wachtrij is. Op basis van deze informatie kunnen er maatregelen getroffen worden om de bereikbaarheid te verbeteren."

Sneller helpen

Naast het verbeteren van bereikbaarheid heeft het nieuwe telefoonsysteem ook andere voordelen voor huurders. "Zodra de koppeling met Tobias AX is gerealiseerd kun je de huurder sneller helpen omdat door telefoonnummerherkenning direct de juiste klantgegevens worden getoond," legt Rob uit. "Ook kan er snel ingegrepen worden bij een wachtrij, wat enorme groepen wachtende huurders voorkomt."

De corporatie maakt hiervoor gebruik van een Express Client bij het klantadviescentrum en een Office Client en de app bij overige werkplekken. "Het grote voordeel voor medewerkers hierbij is de aan- en afwezigheidsassistent," gaat Hester verder. "Hierdoor is altijd zichtbaar of een collega wel of niet telefonisch bereikbaar is."

Digitaal contact

Hoewel Woonkwartier zich met de komst van Unexus tegelijkertijd meer wil richten op digitaal contact, zal telefonisch klantcontact volgens het trio altijd blijven bestaan. Robin: "Het 'Click-Call-Face' principe borgt de toegankelijkheid van Woonkwartier. Klanten dienen het gemak van de digitale weg te ondervinden, waardoor zij zelf de keuze maken deze weg te bewandelen." Hester vult zijn collega aan: "Telefonie en de fysieke balie zullen hun plek behouden, maar in de toekomst zal meer worden ingezet op digitalisering. Zo kunnen huurders hun woonzaken altijd op een voor hun gewenst moment van de dag en gewenste manier regelen."

Bron: Johan van den Beld | CorporatieMedia - 20 oktober 2016