



De Alliantie kiest Unexus KCC oplossing Voor betere klantbediening

“Samen één.” Dit is de doelstelling van de Alliantie.

Situatie

In 2012 zijn vier regionale call centers samengevoegd in één centraal Klant Contact Centrum (KCC). Eén kantoor biedt ruimte voor een efficiëntere bedrijfsvoering, betere interne samenwerking en kostenreductie. Het KCC is het portaal voor heel de Alliantie waar alle vragen en alle bestaande en toekomstige klanten, relaties en media binnenkomen. Het KCC is verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van de hele organisatie en beantwoordt alle klantvragen zoveel mogelijk in één keer. Belangrijk hierbij is behoud van het lokale karakter en integratie met de KCS applicatie van Green Valley, zegt Ergin Borova, *projectleider inrichting KCC van de Alliantie*. Op termijn moet 80% van alle klantvragen in het eerste contact worden beantwoord.

Om deze doelstellingen 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: ontzorgt worden. Naast een goed platform wilde de Alliantie een partner die ook het applicatie beheer voor haar rekening kon nemen.

De oplossing

De Alliantie heeft gekozen voor het UCS contact center platform. Vanwege de uitgebreide functies, de flexibele inrichting die aansluit bij de klantprocessen, mogelijkheid tot het automatiseren van processen, integratie met Green Valley kennissysteem en eenvoudig in het beheer. De keuze voor Unexus als partner en software leverancier is gemaakt op basis van kennis en ervaring, flexibele houding, meedenken met ontwikkelingen en haar mogelijkheden tot het leveren van maatwerk aanpassingen.



Feiten

- 165 medewerkers
- 65 agents (KCC & ICT Helpdesk)
- 100 office en mobiele medewerkers
- Free seating
- Presence management
- Kkantcontactsysteem (Green Valley) integratie
- Microsoft Lync integratie
- E-mail routing
- Quality monitoring
- Workforce management
- Klant tevredenheidsonderzoek
- VMware virtualisatie
- Citrix omgeving



Voordelen

Ergin Borova, projectleider KCC:
“Het UCS platform levert ons enorme voordelen op in het leveren van een betere klantenservice. Het UCS platform is heel compleet en flexibel in te richten voor alle vormen van klantinteractie met ons KCC, maar ook voor onze vaak mobiele backoffice medewerkers. In feite is Unexus een verlengstuk van onze organisatie. En dat werkt erg fijn.”

Toekomst

De Alliantie wil haar volledige telefonie en vast-mobiel via het UCS platform gaan afhandelen. Naast spraak en e-mail ligt de focus op digitale dienstverlening. Kanalen als webchat en social media spelen hier een rol in. Pilots met thuiswerkers hebben inmiddels positieve resultaten opgeleverd. Dit zal verder in het KCC worden toegepast waardoor de organisatie nog flexibeler wordt en betere dienstverlening kan leveren.

Met het UCS platform worden ook deelprocessen geautomatiseerd. Bijvoorbeeld een SMS bericht als herinnering voor een PION afspraak, waardoor het aantal no-shows wordt gereduceerd en KCC medewerkers worden vrijgehouden voor hun primaire werkzaamheden. Selma Kok, Informatie Coördinator: “Unexus denkt met ons mee hoe processen met behulp van de techniek verder geautomatiseerd en geoptimaliseerd kunnen worden.”

Meer informatie?

Neem contact op 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 en bereikbaarheid doelstellingen en ambities. Als innovatieve leverancier van software gebaseerde contact center, telefonie en unified communications oplossingen speelt zij in op de bedrijfsprocessen van klanten. Met de expertise en ervaring op het gebied van IT en realtime telecommunicatie ontzorgt Unexus haar klanten.