

Stek



Unexus Connect is het nieuwe telefonie platform bij woningcorporatie Stek

Stek is een woningcorporatie die actief is en investeert in de Bollenstreek en omliggende gemeenten. Goede bereikbaarheid, flexibel werken en integratie van vast- en mobiele telefonie zijn belangrijke uitgangspunten geweest bij de selectie van het nieuwe integrale telefonie-platform. Het Klant Contact Centrum en diverse koppelingen met andere systemen moeten zorgen voor een goede informatievoorziening.

Achtergrond

De telefooncentrale die Stek voorheen had was een solitair systeem zonder fallback of redundancy. Het systeem was technologisch verouderd en sloot niet aan op de ambities van de organisatie waarbij het nieuwe werken en de ontwikkeling van het Service Advies Team prioriteit hadden.

De hoofdlijnen uit de eerste fase bestonden uit:

- vervanging van de bestaande telefooncentrale
- goede bereikbaarheid
- invulling geven aan het flexibel werken
- Unified Communications en Presence
- integratie vast-mobiel
- vervanging van de ISDN telefoonlijn door IP-telefonie
- rapportage en informatievoorziening

In fase 2 zijn diverse koppelingen gerealiseerd. Onder andere met de KC oplossing Umbrella van Malengo.



medewerkster SAT

Meer informatie?

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Tolweg 3-IV | 3741 LM Baarn | Nederland
035 7009 760
info@unexus.nl | www.unexus.nl

De oplossing

De belangrijkste eisen aan de nieuwe bedrijfstelefonie-oplossing waren als volgt: toekomstvast, geen onderscheid tussen vaste en mobiele toestellen, een (CTI) koppeling met het ERP systeem van Itris en de Malengo KCS oplossing.

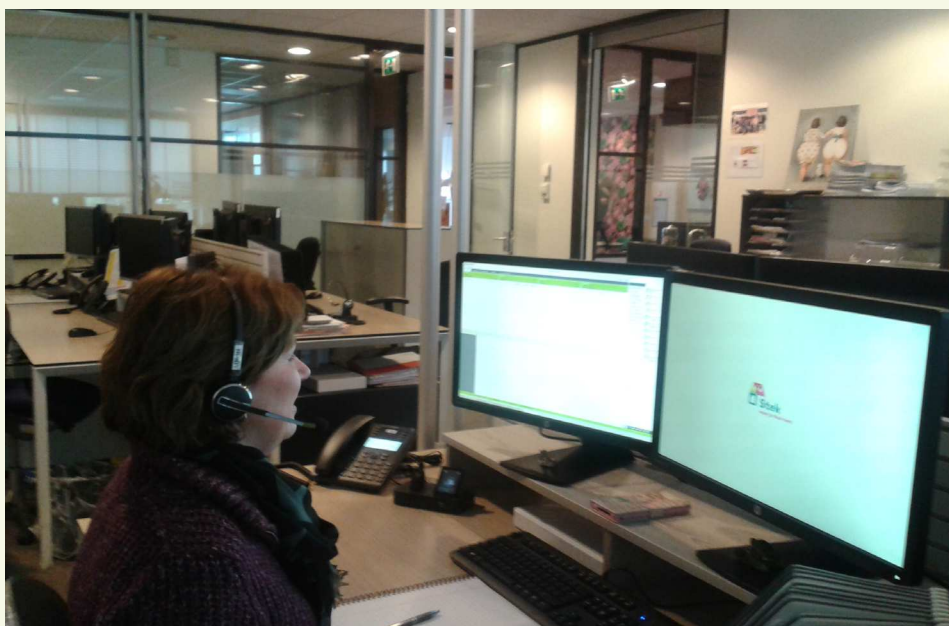
Om bovenstaande zaken te realiseren, werd Unexus Connect contact center-, telefonie- en Unified Communications platform met vast-mobiel integratie aangeboden.

Unexus Connect is een volledige ICT applicatie die is opgenomen in Steks ICT architectuur. Unexus Connect draait in een virtuele omgeving in het datacenter van Stek.

Plaatsonafhankelijk werken is met Unexus Connect standaard en heel eenvoudig. Voor een moderne corporatie zoals Stek is het Nieuwe Werken nu mogelijk.

De smartphone gebruikers krijgen de Unexus mobile App waarmee ze het Stek telefoonboek kunnen raadplegen inclusief de status van de medewerkers (presence), hun eigen presence kunnen aanpassen en natuurlijk bellen. Daarnaast is het mogelijk dat medewerkers die in een groep werken zich in de groep kunnen inloggen.

De medewerkers van het Service en Advies Team krijgen een gebruikersvriendelijke agent applicatie waarmee zij gesprekken efficiënt kunnen afhandelen en die gekoppeld is met het ERP systeem.



Samenvatting oplossing

De oplossing wordt geleverd als een service van Unexus via het Unexus Connect concept en is verbonden met de telecom-operator in het hosting center.

- 83 medewerkers
- 9 KCC agents in 1e en 2e lijn
- 55 mobiele medewerkers met Unexus mobile App en presence
- 30 SIP-kanalen
- Gespreksopname
- Mobiel tenzij
- Unified communications
- Presence

Integreert met:

- Active Directory
- Umbrella van Malengo
- Agenda via Exchange
- Vast-mobiel integratie

Over Unexus

Unexus levert complete communicatieoplossingen.

Wij helpen organisaties om de bereikbaarheid te verbeteren en optimale dienstverlening aan hun klanten te bieden. Dit maakt het mogelijk om klant- en resultaatgericht te werken.

Unexus is een gevestigde naam in corporatieland. Wij zijn dan ook verheugd dat we Stek als klant aan het rijtje woningcorporatieklanten mogen toevoegen.

Om een idee te krijgen wat we bij andere klanten hebben gerealiseerd, bekijk dan onze klantcases op www.unexus.nl