



Unexus ontwikkelt, implementeert en onderhoudt intelligente omnichannel software die alle inkomende en uitgaande communicatie centraal afhandelt en aflevert bij de juiste personen.

Voor meer informatie bezoek: www.unexus.nl

In de praktijk: BrabantWonen

Voor dit artikel spraken we met Anthony van Kessel, Senior Informatiebeheerder bij BrabantWonen met meer dan 37 jaar ervaring in de corporatiesector.



Organisatie:

BrabantWonen

Branche:

Woningcorporatie

Omschrijving:

BrabantWonen is een woningcorporatie uit Oss, 's-Hertogenbosch en Noordoost-Brabant die mensen een toekomst wil bieden in een sociale en leefbare buurt.

BrabantWonen is een snel groeiende woningcorporatie. Ze bezitten momenteel zo'n 22.000 VHE's en de komende jaren is de verwachting dat er per jaar enkele honderden nieuwbouwwoningen bij gaan komen. Bij zo'n groei hoort ook een verdere professionalisering van de bedrijfsvoering en ICT-infrastructuur. Om de wensen en groei te realiseren zijn ze op zoek gegaan naar een modern modulair platform, waarmee ze meerdere geïntegreerde kanalen kunnen aanbieden en de huurders meteen kunnen verbinden met de juiste medewerker.

Wensen

BrabantWonen wou naast een moderne professionele telefonie-oplossing onder andere presence management en een applicatie koppeling met Tobias AX en Fox Contact van Aareon. Ongeacht waar de werknemers zijn moet iedereen bij de juiste informatie kunnen en goed het werk kunnen doen.

- **Integratie:** Applicatie koppelingen met Tobias AX & Fox Contact van Aareon. Ook volledige integratie met Office 365.
- **Schaalbaarheid:** Bij tijdelijke of permanente verandering in behoefte makkelijk kunnen op- en afschalen.
- **Flexibiliteit:** Locatie onafhankelijk werken. Vanwege het grote werkgebied is flexibiliteit en mobiliteit erg belangrijk en ook thuiswerken moet gefaciliteerd worden.

Oplossingen



Flexibel en plaatsonafhankelijk werken

Het geïntroduceerde telefonieconcept sluit goed aan bij de werkplek filosofie. BrabantWonen wil werken met het anyplace, anytime, anywhere principe. Meer thuiswerken zal, naast het werken op kantoor en bij de klant, een structureel onderdeel van de organisatie blijven. De bijzondere omstandigheden in de wereld hebben er mede voor gezorgd dat deze blijvende verandering heeft plaatsgevonden. Dankzij Unexus is er nu de keuze en flexibiliteit om dit te faciliteren.

De actualisatie van de (beschikbaarheids)status en de agenda koppelingen bieden iedereen binnen de organisatie inzicht in de aanwezigheid van de collega's. Dankzij de opgestelde interne richtlijnen zorgt dit voor een efficiënte bedrijfsvoering.

Bij de klantengangen heeft BrabantWonen nu de koppeling met het primaire ERP systeem; Tobias AX van Aareon. Dankzij deze integratie profiteert men optimaal van alle beschikbare informatie. Dit zorgt voor een betere klantervaring en efficiënte gesprekken doordat alle informatie meteen beschikbaar is voor de KCC medewerkers.

Verbetering bereikbaarheid

Dankzij het gebruik van de soft client, of mobiele Unexus App, kan iedereen nu thuiswerken. Mensen moeten niet meer naar kantoor maar mogen naar kantoor komen. Unexus Connect is altijd beschikbaar op de smartphone dankzij de iOS & Android App, hiermee kan men o.a. bij het online telefoonboek, de status aanpassen en zich aan-/afmelden voor bepaalde (bel)groepen. Dit maakt het makkelijk om bij te springen als de situatie daar om vraagt en zorgt voor een flexibele organisatie.

De universele wachtrij met slimme routing en skill based verdeling van alle omnichannel interacties zorgt dat ervoor dat direct met de meest geschikte medewerker wordt verbonden en er dus minder verloren tijd is voor de klant en organisatie.

“

BrabantWonen is blij met de telefonie oplossing, de integratie met ons primaire systeem Tobias AX en het gemak waarmee mensen nu thuis kunnen werken. Die tevredenheid is natuurlijk het aller belangrijkste. We kunnen dankzij Unexus nu fijn en flexibel communiceren!

Anthony van Kessel,
Senior Informatiebeheerder

”

Resultaten

Er is een omgeving gecreëerd zonder vaste toestellen, elke collega heeft een Surface tablet (soft client) en mobiele telefoon (Unexus App). Daarmee is de organisatie flexibel en schaalbaar geworden. Even bijspringen waar en wanneer dat nodig blijkt is nu simpel. De nieuwe situatie maakt het dagelijks beheer veel makkelijker en het systeem draait nu in de Unexus Cloud. De interne en externe communicatie is zorgeloos en totaal locatie onafhankelijk geworden.



22000

Huurwoningen

300+

Nieuwbouwwoningen
per jaar

250

Medewerkers

In het project hebben we samen onder andere deze zaken gerealiseerd:



Verbetering bereikbaarheid

Dankzij o.a. de agenda koppelingen, status actualisatie, Soft client en mobiele App een betere bereikbaarheid.



Intelligente routing

Snellere afhandeling dankzij routing van alle kanalen om zo bij de juiste persoon uit te komen op basis van vaardigheden en beschikbaarheid.



Volledige integratie

De integratie met alle bestaande bedrijfsprocessen zorgt voor een snellere en prettigere manier van werken voor werknemers en klanten.



Locatie onafhankelijk werken

Er is geen noodzaak meer om altijd op kantoor aanwezig te zijn. Flexibel zonder vaste toestellen, maar met tablet (soft client) en de Unexus App.

Toekomst

Met het oog op de toekomst heeft BrabantWonen nog voldoende wensen. Zo willen ze in de komende tijd wellicht ook nog de volgende zaken gaan implementeren:

- **MS Teams integratie:** Aanwezigheids-status tonen en gebruiken in routing. Binnen Unexus als softphone te gebruiken.
- **WhatsApp kanaal:** Dit kanaal dat wordt gebruikt door 87% van de Nederlanders biedt unieke mogelijkheden.
- **BHV oplossing:** Snelle en adequate hulpverlening met centraal alarm- en informatiesysteem waardoor de veiligheid altijd wordt gewaarborgd.

Tolweg 3-IV, 3741 LM Baarn

088 7620 400

info@unexus.nl

www.unexus.nl

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS