



Klantcase

Woonstichting Stek

Voor deze klantcase spraken we met ICT coördinator Arjen van der Zee en ICT-medewerker en eerste aanspreekpunt Servicedesk Marlys van Egmond van Woonstichting Stek. Welke doelen realiseren zij met behulp van de communicatiesoftware van Unexus, en welke voordelen levert dit hen op? In deze klantcase vertellen zij hier meer over en bespreken we het toekomstbeeld voor het KCC van Stek.



Over Stek

Stek is een woningcorporatie die actief is en investeert in de Bollenstreek (o.a. Lisse, Hillegom en Noordwijk). Met 12.000 verhuurbare eenheden opereert Stek uitsluitend in de sociale huursector. De organisatie zoekt altijd naar manieren om haar inzet voor de huurders dichtbij en persoonlijk te maken. Het is belangrijk voor Stek om deze waarden ook na te streven in het klantcontact.

Start in 2015

In 2015 liep Stek ertegenaan dat de telefooncentrale alleen een vaste lijn bood. Maar 2 telefonistes konden de telefoontjes van de huurders doorschakelen naar de backoffice. Het systeem was technologisch verouderd en er was ook geen inzicht in de beschikbaarheid van medewerkers.

Stek kwam uit bij Unexus om de beschikbaarheid (presence) binnen de organisatie continue in beeld te brengen. Dit maakte gelijk veel meer mogelijk in telefonie. Zo realiseerde Stek met het Unexus Connect platform een goede bereikbaarheid en inzicht in de beschikbaarheid. Ook de diverse koppelingen met andere systemen moesten zorgen voor een goede informatievoorziening. Ook konden medewerkers flexibeler werken door een integratie met vast-mobiel bellen. De ISDN-telefoonlijn werd vervangen door IP-telefonie.



Groei van de organisatie

In de jaren erna groeide Stek als organisatie. Verschillende fusies zorgden ervoor steeds meer medewerkers in dienst en zo groeiden ook de huurdersaantallen. Bereikbaarheid werd nóg belangrijker.

Het gebruik van het Unexus Connect platform gaf Stek een goede basis om in 2017 het Klant Contact Centrum (KCC) op te richten en verder door te ontwikkelen. In de organisatie leefde de wens om de backoffice te ontzorgen. Doelstelling? Het KCC moest 80% van de vragen van huurders in de eerste lijn kunnen beantwoorden, zodat alleen specifieke vragen doorgestuurd worden naar medewerkers.

Van der Zee: "Zo bereikt Stek laagdrempelig en direct klantcontact in de eerste lijn, en kan de backoffice hun tijd efficiënt inzetten voor hun werk".

Omschakeling naar hybride vanwege corona

Tijdens corona was er een acute vraag naar hybride werken. Hoe kon Stek dit het beste inrichten? Deze vraag legden Van Egmond en Van der Zee graag bij Unexus neer.

”

Veel mensen werkten met de vaste telefoon, en daarom hebben we moeten bijschakelen om mobiele telefonie voor de hele organisatie te realiseren. Ook de fusie met een andere organisatie zorgde ervoor, dat we veel meer licenties moesten realiseren. Het lijntje met Unexus was daarbij erg kort en in zeer korte tijd hebben we het hybride werken gerealiseerd. De vraag of Unexus wilde meedenken zagen jullie, denken wij, zeker aankomen. Jullie waren er zeker op voorbereid!

Het hybride werken is nu goed neergezet binnen de organisatie. Het maakt niet meer uit of medewerkers thuiswerken of naar kantoor komen. Hoewel binnen de organisatie eerst huiverig werd gereageerd op thuiswerken, is het nu toch meer normaal.

"We blijven wel kijken hoe we het thuiswerken kunnen verbeteren voor onze medewerkers. Ook onze KCC-medewerkers werken nu om de beurten thuis."

De 4 wensen van Stek Wonen

1. Optimale bereikbaarheid, ook via mobiele telefonie

Van ISDN telefonie naar IP-telefonie met vast-mobiel integratie en gebruik van Unexus Connect platform & de mobiele app

2. Altijd inzicht in beschikbaarheid

Presence-management door de beschikbaarheid van medewerkers continue uit te lezen uit de agenda's

3. Opnames van gesprekken & rapportagetool

De mogelijkheid hebben voor continue kwaliteitsverbetering door gesprekken voor coachingsdoeleinden op te nemen en rapportages te draaien voor KPI's

4. Koppelingen met de laatste systemen binnen klantcontact

Actieve koppeling met het FOX klantvolgsysteem sinds 2020



Arjen van der Zee
ICT coördinator

Samenwerking tussen Stek en Unexus

Een aantal jaar verder in de samenwerking zijn Van Egmond en Van der Zee nog steeds ontzettend tevreden met de samenwerking tussen Unexus en Stek.

"We merken dat vanuit Unexus overal over wordt meegedacht. Van de veranderingen rondom corona, tot de doorlopende gesprekken over welke wensen wij nog hebben voor onze communicatieoplossingen. Er wordt actief meegedacht en we zijn daarom echt partners. Hoe kunnen we de dingen verbeteren? Zo wordt ook meegedacht over de headsets die het beste matchen met onze telefonie".

"Sinds ik met jullie werk zijn er nooit grote problemen geweest. Unexus Connect is een stabiel systeem en als er al iets was werd het snel opgelost", vertelt Van Egmond. "Indien nodig nemen jullie contact op. Er is veel en brede kennis bij support, een snelle terugkoppeling bij vragen en/of problemen. Jullie denken mee met ons en gaan ook mee met de laatste trends met betrekking tot social media".



Marlyns van Egmond
ICT-medewerker en eerste aanspreekpunt Servicedesk

Resultaten

1. **Verbeterde bereikbaarheid** voor de hele organisatie. Met vast-mobiel telefonie, inzichtelijkheid beschikbaarheid en de Unexus-app
2. **Mogelijkheid tot oprichting KCC** en het adopteren van hedendaagse mogelijkheden
3. **Sturing op kwaliteit** met de rapportagetool. Stek heeft de kwaliteitssturing middels Unexus Connect belegt bij personeel. Met belegging kunnen we sturen op de resultaten en bijsturen op meer beschikbaarheid of meer medewerkers.
4. **Gebruik van Google Voice in de call flows** maakt het makkelijker een wijziging aan te brengen en bij een spoedsituatie de telefonieprompts te veranderen. Opgenomen bandjes zijn daardoor overbodig en er is veel meer personalisatie door Stek mogelijk.
5. **Coaching van de KCC-medewerkers** door opnames van gesprekken. Zo blijft Stek werken aan klantvriendelijkheid en -bereikbaarheid.



Toekomstbeeld voor het KCC van Stek

"Als organisatie richten wij ons momenteel vooral op automatisering van interne processen en het continue verbeteren van onze bereikbaarheid. We willen medewerkers in de backoffice ontzien en klantcontact dichtbij en persoonlijk houden. Daarom ligt onze focus op automatisering en robotisering waar mogelijk, zonder onze persoonlijke touch te verliezen", vertelt Arjen.

In de toekomst betekent dat voor Stek dat ze meer gebruik gaan maken van de diverse mogelijke koppelingen met het communicatieplatform Unexus Connect. Zo is in 2020 de koppeling met FOX gerealiseerd.

"We willen nog meer gebruikmaken van het klantportaal en het klantvolgsysteem. Hierdoor maken we het onze huurders makkelijker om contact met ons op te nemen en neemt het weer werk weg voor de KCC-medewerkers".

Stek is ook in beweging met het uitbreiden van de communicatiekanalen. Zo kijken ze momenteel naar uitbreiding met Whats'app als nieuw kanaal.

"In de toekomst willen we zoveel mogelijk toewerken naar omnichannel. Zo zorgen we dat klanten op hun eigen tijd met ons contact kunnen opnemen via de voor hen favoriete communicatiekanalen".



Over **Unexus**

Wij ontwikkelen intelligente omnichannel contactoplossingen: altijd beschikbaar, bereikbaar & constant in beweging!

Wij zijn een bevlogen organisatie die klantcontactoplossingen ontwikkelt zodat uw organisatie beter en klantvriendelijker kan opereren. Al meer dan 10 jaar levert en onderhoudt Unexus communicatieoplossingen voor bedrijven. Goede bereikbaarheid en optimale klantenservice zijn daarbij sleutelwoorden.

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Over Unexus Connect

Unexus Connect is een omnichannel communicatieplatform die alle kanalen van klantcontact met elkaar verbindt, samenbrengt en routeert. Door intelligente software en koppelingen met uw klantsystemen is het mogelijk om optimaal klantcontact te garanderen. Zo is de beschikbaarheid van uw medewerkers veel beter zichtbaar en navolgbaar waardoor de efficiëntie van het klantcontactcentrum stijgt. Daarbij is Unexus Connect schaalbaar, overal toepasbaar en te personaliseren naar de behoeften van uw organisatie.

Meer informatie

Wilt u gebruikmaken van een demo, of vrijblijvend meer informatie opvragen? We denken graag met u mee over de mogelijkheden.

Unexus B.V.

Tolweg 3-IV
3741 LM Baarn
Nederland

info@unexus.nl
088 7620 400
www.unexus.nl



Neem contact op



088 - 7620 400



INFO@UNEXUS.NL
WWW.UNEXUS.NL



TOLWEG 3-IV
3741 LM, BAARN