



Klantcase

Woonplus Schiedam

Voor deze klantcase spraken we met functioneel beheerder Kevin Stouthandel van Woonplus. 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 Woonplus.



Over Woonplus

Regelmatig lanceren we ons communicatieplatform Unexus Connect bij nieuwe klanten. Zo ook afgelopen september bij Woonplus Schiedam, een woningcorporatie die investeert in leefbaarheid en de maatschappij. We spraken met Kevin Stouthandel, functioneel beheerder bij Woonplus, over de lancering van het nieuwe communicatieplatform en hun eerste ervaringen.

Overstap na 15 jaar dezelfde telefoniecentrale

Kevin: "Voorheen draaide onze telefonie al 15 jaar bij dezelfde telefooncentrale. In 2019 zijn we gestart met een eigen klantcontactcentrum binnen Woonplus. Om dat door te ontwikkelen vonden we het nodig om een opnamefunctionaliteit en een rapportagetool in te laten bouwen. We wilden namelijk gesprekken opnemen en rapportages draaien om ons klantcontact te verbeteren. Initieel probeerden we dit bij de toenmalige telefonieleverancier, maar die gaven aan dat dit soort wensen veel geld zouden kosten, of deels niet konden.'

Cloudbaseerd werken

Daarnaast willen we als organisatie zoveel mogelijk cloud-gebaseerd gaan werken. We willen plaatsonafhankelijk kunnen werken. Maar met de oude telefooncentrale was het thuiswerken nog best ingewikkeld. Vooral de mobiele installaties waren moeilijk te realiseren. We zijn daarom toch op zoek gegaan naar alternatieven.

Integratie met Embrace

We maakten al gebruik van Embrace, het klantvolgsysteem. We wilden graag een telefonieoplossing die matcht met Embrace, waar we veel uitbreidmogelijkheden zouden hebben en waarbij we ook veel zelf konden instellen. We zijn naar de gebruikersgroep van Embrace gestapt met de vraag welke telefooncentrale de meeste organisaties gebruikten. Veel gebruikers spraken positief over Unexus.

Na wateerste contact hebben we een demo gehad. We waren toen al enthousiast. Maar helemaal toen we de offerte kregen. Het afnemen van Unexus Connect met telefonie bleek qua maandelijkse kosten lager te liggen lag dan het opstarten van de nieuwe mogelijkheden in onze toenmalige telefooncentrale. Dus daar waren we snel uit.'

” Het afnemen van Unexus Connect met telefonie bleek qua maandelijkse kosten lager te liggen lag dan het opstarten van de nieuwe mogelijkheden in onze toenmalige telefooncentrale.

De wensen van Woonplus

1. Cloudgebaseerd werken

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. Koppeling met Embrace

Actieve koppeling Embrace, het klantvolgsysteem. Fijn om veel zelf af te stellen!

'We nemen nu Unexus Connect af met vast-mobiel integratie, presence management, text-to-speech call flows en de rapportagetool. De text-to-speech gebruiken we voor onze call flows. Daarin kunnen we zelf ook gemakkelijk aanpassingen doen. Daarnaast hebben we plannen met de rapportagetool. Om ons klantcontact te verbeteren, willen we onze data analyseren. Met deze data kunnen we vervolgens sturen op ons klantcontact'.

Van start tot livegang

‘We hebben alles binnen drie maanden live gekregen. In het project zelf zijn we goed begeleid, van begin af aan stond er al een omgeving voor ons klaar. Er was een bepaalde basis neergezet en toen zijn we met projectleider Eric aan de slag gegaan om stapje voor stapje alles in te gaan richten. Daarin hebben we zo min mogelijk gekeken naar hoe het eerst was, en vooral gekeken naar wat nu mogelijk is en hoe we zo onze klantervaring konden verbeteren’.



Kevin's ervaring

'Wat ons vooral zo enthousiast maakt is dat het met Unexus Connect eigenlijk niet uitmaakt waar je vandaan werkt. Dat kan net zo goed thuis zijn, of bij de IKEA. De komst van een bereikbaarheidsapp voor medewerkers op kantoor of in de buitendienst is ook heel handig. En de trainingen voor alle medewerkers hebben we ook heel positief ervaren'.

Wat we graag meegeven aan andere organisaties is om bij de implementatie van een nieuw communicatieplatform niet alleen te focussen op je klantcontactcentrum, maar ook op de overige medewerkers in de backoffice. Zij werken namelijk niet dagelijks werken met de telefonie en het platform, waardoor zij een andere behoefte hebben aan ondersteuning dan de medewerkers van het KCC. Daarom gaan we zelf binnenkort gebruikersprofielen maken met een omschrijving hoe verschillende medewerkers het beste met de telefonie kunnen werken.

Als laatste merk ik dat Unexus Connect mijn eigen werk in beheer ook prettiger maakt. Er is nu gewoon veel meer mogelijk. En we worden goed ondersteund om onze weg te vinden in Unexus. We zijn nu sinds september aan de slag met het platform, maar het voelt zo vertrouwd dat de samenwerking al een jaar lijkt. Kortom: we zijn er superblij mee'.



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