



cc Nanda Sluijsmans

Omnichannel-oplossing bij Gemeente Venlo

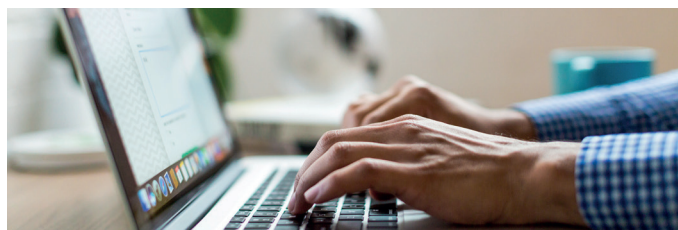
Al een tijd lag er bij Gemeente Venlo de vraag voor een omnichannel omgeving. Via een brede marktconsultatie kwam de projectgroep van de gemeente uit bij Unexus. Rob aan de Brugh, Projectleider Informatiemanagement vertelt hier meer over in dit interview.



Situatie

"We wilden een nieuw communicatieplatform waarin we ook konden werken met omnichannel. Vooral telefonie, e-mailrouting en webchat. We hebben bij andere partijen rondgekeken en in de markt gezocht naar passende oplossingen voor onze innovatiestrategie. We hebben vijf partijen uitgenodigd in de aanbesteding, Unexus was daar één van.

We vroegen een aantal leveranciers om een eigen demo-omgeving op te leveren. Na de demonstraties van de uitgenodigde leveranciers zijn we als projectgroep gaan beoordelen. Natuurlijk keken we naar de gewenste functionaliteiten, maar ook de gebruikerservaring. We vonden het belangrijk dat de medewerkers van het KCC dit besluit samen maakten. Unexus is toen het beste uit de bus gekomen."



Unexus Connect for Teams

"Zelf willen we over naar Microsoft Teams Calling. Met de aanschaf van Unexus hebben we de mogelijkheid om volledig te integreren met Microsoft Teams. We zijn voornemens om bellen met Teams verder te implementeren de komende tijd. Het huidige telefonieplatform komt dan te vervallen. Met de aanschaf van Unexus als omnichannel omgeving zetten we een slimme stap richting de toekomst."

Oplossing

"Voorheen werkten we met een KCC-omgeving, maar we zijn nu omgegaan naar een omnichannel omgeving. We hebben nu o.a. de kanalen Webchat, telefonie en e-mailrouting in ons omnichannel opgenomen.

Het Unexus platform hebben we voor het KCC ingericht en twee maanden later ook voor het team mid-office sociale wijkteams. Qua integraties hebben we gekozen voor een Microsoft Teams integratie. Zo kan de KCC-medewerker de beschikbaarheid uitlezen van de medewerker, zowel op agenda als wanneer diegene in gesprek is."



Voordelen voor Venlo:

- Gemakkelijk schaalbaar
- Gespreksopname
- Locatie onafhankelijk werken
- Presence geeft beschikbaarheid weer
- Integratie met Microsoft Teams Presence
- Optie om Teams Calling in te richten



www.unexus.nl

Tolweg 3-IV
3741 LM Baarn
035 700 9760
info@unexus.nl

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS