



Klantcase

Waardwonen

Voor deze klantcase spraken we met Edwin Mennes (I&A Adviseur) en Tinus Juurlink (Interim Coördinator Klantcontact) bij Waardwonen. Hoe organiseer zij inzicht in klantcontact en welke uitdagingen komen daarbij kijken?

In deze klantcase meer over werken met Unexus en Microsoft Azure/Entra, het snel boeken van resultaat door meer inzicht en een overzichtelijk platform. Lees snel verder!



Over Waardwonen

Waardwonen, gevestigd in Huissen, Gelderland, is een woningcorporatie die onderdak biedt aan bijna 4.000 huishoudens in Lingewaard en Berg en Dal. Voor al deze huurders wil Waardwonen zorgen voor een comfortabele woonplek, waar zij zichzelf kunnen zijn. Een plek die veilig en vertrouwd is in een fijne buurt, en waar je prettig met elkaar samenleeft.

Achtergrond

In het kader van de klantgerichte organisatie is Waardwonen altijd op zoek naar manieren om klantcontact te verbeteren. De wens van Edwin Mennes, coördinator I&A bij Waardwonen, was voornamelijk dat alle bedrijfsapplicaties bij Waardwonen moeten koppelen aan één plek in Azure/Active Directory. De applicaties moeten ook onderling kunnen worden gekoppeld aan elkaar. Telefonie en integratie van diverse klantcontactapplicaties in één klantcontactplatform maakte daar duidelijk deel van uit.





Decharge overleg

met Wim en Maurice van Unexus

Maar het telefonieplatform wat Waardwonen voorheen gebruikte, voldeed daar niet aan. Het was dan wel een cloudoplossing, toch waren er nog voldoende nadelen. Edwin: “Met onze vorige toepassing had je veel schermen nodig om hetzelfde werk te doen als in Unexus. Ook had je totaal geen inzicht: elk getal dat we zagen riep juist meer vragen op. En we konden nergens mee koppelen.”. Het overzicht in bedrijfsprocessen en applicaties werd er daarmee niet beter op.

Daarnaast wilde Waardwonen hun klantcontact aanpakken vanuit de klantvisie. De klantvisie van Waardwonen is: 80% van de eerstelijnsvraag wordt door klantenservice afgehandeld, 20% wordt afgehandeld door de backoffice. Alles is om de klanttevredenheid te verhogen. Uniform werken is daarin heel belangrijk. En juist overzicht in applicaties, en daardoor overzicht in processen en inzicht in je data is nodig om uniform te werken en de kennis te hebben.

Daarom koos Waardwonen voor de Unexus oplossingen

- Unexus Connect omnichannelplatform
- Telefonie voor mobiele nummers, vaste telefonie is niet meer nodig
- Integratie met Microsoft Teams
- Integratie met Calender
- BHV-Oproep
- Geautomatiseerd openen van klantkaart binnen ViewPoint van Itris



”

Het fijne aan Unexus vind ik dat het handvatten biedt. Je signaleert iets je kunt op een laagdrempelige wijze kijken of het klopt en dan toetsen. Zo kun je stoeien met je strategie en visie. Het programma is ook heel intuïtief. Er is veel om in te duiken

- Tinus Juurlink – interim coördinator Klantenservice

Resultaten

Door het nieuwe platform heeft Waardwonen meer inzicht en kunnen ze gericht werken aan betere klanttevredenheid. Edwin: "Door de inzichten in aantallen contactmomenten konden we tijdelijk ook inzetten op meer mensen. Uiteindelijk bleek dat er veel herhaalcontact plaatsvond. Toen we de achterstand hadden weggewerkt, zagen we namelijk dat het aantal telefoontjes afnam. Dit is voor ons een duidelijk effect van inzicht: meer inzicht in waarom ze bellen en hoe je daar dan qua bezetting als team mee kunt omgaan".

Vanuit de klantvisie is ook het bouwen aan een teamgevoel, overzicht en gezamenlijk doel belangrijk. Zo werkt het KCC ook aan gesprekstechnieken, coaching en bijvoorbeeld agressiemanagement. Alle voortgang volgt Waardwonen met KPI's, en ook de realtime data van de dag is te volgen op het Unexus Dashboard. Erg fijn voor de motivatie van het Team en voor inzicht in hun ontwikkeling. Zonder de druk van controle.

Top 4 wensen voor het nieuwe platform

1. Één platform met weinig schermen
2. Goede telefoniecentrale
3. Een stabiel platform
4. Partnerschap en "continuous delivery", om altijd up-to-date te blijven

Top 3 resultaten

1. We lezen de FCR uit, First call respons, en die staat nu op een goede score. Daarin zitten we heel erg goed, en dat stimuleert weer om andere verbeteringen toe te voegen.
2. Als organisatie zijn we zelf in control omdat het systeem koppelt met Microsoft Azure. We kunnen nu op één plek alles invoeren, en de rest gaat vanzelf.
3. Je kunt zien welke agents actief zijn, en dat zie je ook als je thuiswerkt. Teamwork gevoel ook al zie je je team niet altijd. Dashboard helpt daar zeker bij.





Balie

Waardwonen

Toekomstige wensen

In de toekomst ziet Edwin nog meer mogelijkheden in de toevoeging van kanalen. "Maar omdat we middenin een transitie qua ERP zitten, vraagt dit nu heel veel van ons team. Maar eventueel WebChat of e-mail is op termijn zeker een optie voor ons". Ook gaan ze samen met ons aan de slag met een maatwerk rapport, waar de allerbelangrijkste KPI's van de organisatie kunnen worden getoond.



Ik ben verliefd op het product. Ik was het al bij Vivare en nu ook bij Waardwonen. Het is gewoon overzichtelijk en je hebt direct inzicht.

– Edwin Mennes, Adviseur I&A



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

