



Klantcase WonenBregburg

Samenwerking Unexus & Rooster Planner brengt efficiënte klantbediening

In 2018 begint WonenBregburg, een woningcorporatie met vestigingen in Tilburg en Breda, haar samenwerking met Unexus. De wereld van vaste telefoons verdwijnt langzaam, en medewerkers werken steeds meer hybride. Om de dienstverlening optimaal te houden, zoekt WonenBregburg naar een moderne omnichannel-oplossing die naadloos aansluit op hun klantvolgsysteem (KVS). Hun wens? Een toekomstbestendige oplossing die klanttevredenheid verhoogt en intern zorgt voor efficiëntere samenwerking.

WonenBregburg koos daarom voor Unexus Connect, een alles-in-één platform dat klanttevredenheid, productiviteit van medewerkers en merkbeleving verbetert. Klantenservicemanager José Geboers vertelt hoe deze implementatie het verschil heeft gemaakt.

Features

- » **Omnichannel** - SMS, Telefonie, E-mail, Webchat, Facebook Messenger en Whatsapp
- » **Microsoft Teams integratie & Microsoft Teams Calling**
- » **Microsoft 365 integratie**
- » **Automatisch Samenvatten op basis van AI**
- » **Diverse integraties** - integreer ERP-, CRM-en databaseapplicaties
- » **360° Klantbeeld**, Rapportages, Wachtrijmanagement, Workforcemanagement en meer..



Voordelen

- + **Verhoogde Productiviteit**
- + **Betere gesprekskwaliteit**
- + **Kortere wachttijden**
- + **Betere merkbeleving**
- + **Hogere bereikbaarheid**

Alles op één scherm: efficiëntie dankzij Unexus Connect

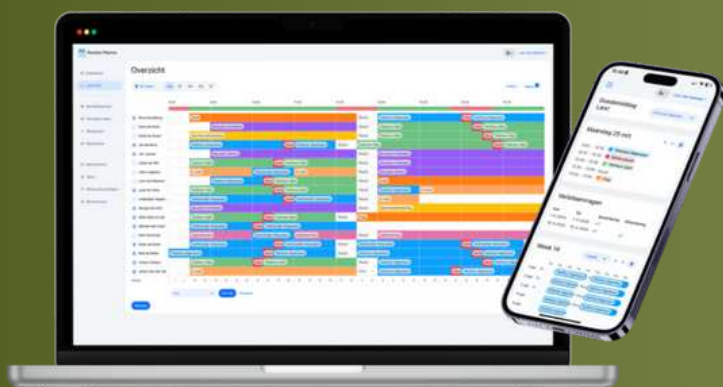
Met Unexus Connect hebben de medewerkers nu direct toegang tot alle relevante huurdersinformatie op één scherm. Klantenservicemanager José Geboers legt uit dat deze aanpak een wereld van verschil heeft gemaakt. "Waar we voorheen moesten zoeken naar informatie verspreid over meerdere systemen, is nu alles direct beschikbaar. Hierdoor kunnen we veel sneller en effectiever reageren op klantvragen."

Het platform biedt niet alleen overzicht, maar integreert moeiteloos verschillende kanalen—telefoon, e-mail, en chat—waardoor klanten naadloos geholpen worden, ongeacht het contactkanaal. Dankzij deze structuur is het contactcentrum beter toegerust om continu een hoog serviceniveau te bieden en zijn de responstijden sterk verbeterd. Voor de medewerkers betekent dit minder complexiteit en een intuïtief systeem dat hun dagelijkse taken eenvoudiger en sneller maakt.

Efficiënte roosterplanning dankzij de koppeling met Rooster Planner

Naast het krachtige Unexus Connect-platform speelt Rooster Planner een essentiële rol bij WonenBregburg door een slimme, datagedreven planningsoplossing te bieden die moeiteloos integreert met Unexus Connect. Waar roosteren voorheen een tijdrovend, handmatig proces was dat dagelijks uren kostte, benut Rooster Planner nu actuele gegevens uit Unexus Connect over werkdruk en klantvraag om een altijd up-to-date en efficiënt rooster te maken. José vertelt: **"Waar we voorheen vijf uur per dag kwijt waren aan roosteren, kost het ons nu nog maar een uur."**

- ✓ Tijdsbesparing
- ✓ Inzicht en toegankelijkheid
- ✓ Verbeterde communicatie
- ✓ Verhoogde productiviteit
- ✓ Efficiëntere taakverdeling



Overzicht en inzicht met Rooster Planner

Datagedreven en toekomstbestendige klantbediening

De samenwerking tussen Unexus en Rooster Planner tilt de datagedreven aanpak van WonenBregburg naar een hoger niveau. Met de combinatie van Unexus Connect en de flexibele functionaliteiten van Rooster Planner kan het KCC niet alleen realtime inspelen op de werkdruk, maar ook anticiperen op pieken en dalen. Hierdoor wordt personeel doelgericht en efficiënt ingezet, wat niet alleen de klanttevredenheid verhoogt, maar ook tijd en middelen bespaart. Rooster Planner en Unexus Connect bieden het team een toekomstgerichte oplossing die meebeweegt met de veranderende eisen van klantcontact en hybride werken, waardoor WonenBregburg flexibel en wendbaar blijft in hun dienstverlening.

Een betrouwbare samenwerking die continu verbetert

José is zeer tevreden over de samenwerking met zowel Unexus als Rooster Planner: "Onze medewerkers kunnen makkelijk schakelen met de supportteams van beide organisaties, en vragen of issues worden snel opgepakt. De feedback die we geven, wordt serieus genomen en vaak direct geïmplementeerd. Dit is een samenwerking die echt verschil maakt en ons verder helpt."

Met Unexus Connect als stevig fundament heeft WonenBregburg nu een geïntegreerde oplossing die de klantbeleving verbetert, medewerkers efficiënter laat werken, en met de koppeling van Rooster Planner zorgt voor heldere, datagedreven planningen. De positieve impact op zowel de klanten als het team bevestigt dat Unexus Connect en Rooster Planner een essentiële rol spelen in de succesvolle, moderne werkwijze van WonenBregburg.

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

+31 88 7620 400 info@unexus.nl www.unexus.nl



**Rooster
Planner**

085 212 9347

info@rooster-planner.nl

www.rooster-planner.nl