



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

Summary

Klant: UWOON



Kantoren in: Elburg, Ermelo en Harderwijk (NL)

Branche: woningcorporatie

Hardware:

- Gateway AudioCodes IP
- Gateway Mediant 600
- VoIP IP telefoons
- Philips SIP DECT
- Polycom Soundpoint IP330 en 560

Software:

- *Customer Interaction Center*® (CIC), Integratie met het ERP pakket

UWOON met CIC klaar voor het nieuwe werken

Over UWOON

UWOON werkt aan betaalbare en plezierige huisvesting in Elburg, Ermelo en Harderwijk. De woningbouwcorporatie verkoopt en verhuurt woningen, maar is ook een sterke partner bij herstructurering of ontwikkeling van bouwplannen. Samen met bedrijven en instellingen realiseert UWOON woon-, zorg- en werkconcepten voor tal van doelgroepen. Betrokkenheid bij de lokale samenleving is de belangrijkste drijfveer voor het handelen. Het bedrijf staat middenin in de samenleving en wil actief bijdragen aan de leefbaarheid daarvan. Voor de fusie verzorgden de drie woningbouwcorporaties zelf hun telefonische bereikbaarheid en klantcontacten. Klaver: 'Telefoontjes die we in het contactcenter afhandelen, werden goed opgevangen. Maar zodra we een gesprek moesten doorverbinden, was het altijd spannend of de persoon naar wie je doorverbond op zijn plek zat.'

De belangrijkste eis aan de nieuwe telefonie-oplossing was dan ook inzicht in de bereikbaarheid van collega's op de drie vestigingen. Een ander criterium was dat je met elk type telefoon en vanaf iedere plek zou moeten kunnen inloggen op het telefonieplatform. 'Of je bereikbaar bent op je vaste lijn thuis, onderweg op je mobiel, op een flexplek of op je vaste werkplek, het moet niet uitmaken voor de manier waarop mensen je kunnen bellen', vindt Klaver. Een derde belangrijke eis waren rapportagemogelijkheden. 'Wij vinden het cruciaal om altijd in kaart te hebben hoe goed afdelingen bereikbaar zijn. Niet alleen ons contactcenter maar ook de overige medewerkers.'

www.uwoon.nl

In een notendop

Toen drie woningbouwcorporaties in 2008 fuseerden stond het voor ICT-beheerder Mark Klaver als een paal boven water dat de drie PBX-en vervangen moesten worden door één centrale telefonie-oplossing voor alle drie de bedrijven. Dat vergemakkelijkt immers het samenwerken tussen collega's op verschillende vestigingen. Het nieuwe platform zou bovendien medewerkers in een buitendienstfunctie en thuiswerkers volledig moeten integreren. Andere belangrijke eisen aan het systeem waren inzicht in de bereikbaarheid van medewerkers en rapportagemogelijkheden. Drie leveranciers verzorgden een demo. Die van Frontline maakte verreweg de meeste indruk. 'Zij kwamen als enige aan al onze eisen en wensen tegemoet en slaagden er bovendien in ons te verrassen met functionaliteit waar wij nog niet eens aan hadden gedacht', vertelt Klaver. 'Zo kunnen we onze bestaande DECT-toestellen integreren, waardoor de investeringen in nieuwe hardware beperkt bleven.' De implementatie verliep soepel. UWOON startte met beperkte functionaliteit, zodat medewerkers de kans kregen om aan de nieuwe manier van werken te wennen. Stap voor stap wordt nu de functionaliteit uitgebreid. Zo is CIC pas na een jaar gekoppeld aan het ERP-systeem waar de klantinformatie in staat. 'Als een huurder belt, hebben we al zijn informatie al bij de hand. We kunnen ze op een persoonlijke manier benaderen, wat een belangrijke bijdrage levert aan de klanttevredenheid.' Ook de medewerkers zijn tevreden, want zij beschikken nu over de mogelijkheid om thuis te werken, zonder dat dit consequenties heeft voor hun bereikbaarheid of toegang tot applicaties. 'We zijn volledig klaar voor het nieuwe werken.'

Verrast door demo

UWOON nodigde drie leveranciers uit voor een demo en was verrast door de onderlinge verschillen. Alleen Frontline slaagde erin Klaver te verrassen. 'Zij kwamen met CIC niet alleen aan al onze eisen en wensen tegemoet, maar boden zelfs nog wat dingen waar wij nog niet aan hadden gedacht. Zo hadden zij bijvoorbeeld een oplossing om de bestaande DECT-toestellen naadloos in het platform te integreren door simpelweg andere zenders op te hangen. Omdat wij behoorlijk wat DECT-toestellen in gebruik hebben, scheelt dat meteen duizenden euro's aan hardware.' Klaver liet zich bij de implementatie bijstaan door een

"CIC verhoogt niet allen de klanttevredenheid, maar ook de medewerkertevredenheid."

consultant, die onder meer het nummerplan ontwierp. 'Technisch is zo'n implementatie geen enkel probleem, maar bij de inrichting komt heel wat kijken. Achter het simpele zinnetje "we willen optimaal bereikbaar zijn", gaat veel schuil.' De training van de medewerkers is in huis gebeurd. Daarna heeft UWOON twee weken schaduw gedraaid om medewerkers te laten wennen aan de nieuwe werkwijze. 'Het belangrijkste was dat ze eraan moesten leren denken dat ze hun bereikbaarheidsstatus aangeven. Dat was even een omslag, maar inmiddels is het voor iedereen een tweede natuur geworden.

Lokale benadering

CIC is zo ingericht dat het voor huurders nog altijd lijkt dat ze hun lokale vestiging in Harderwijk of Ermelo bellen, maar in werkelijkheid komen alle gesprekken in het contactcenter in Elburg terecht. Daar ontvangen ze gemiddeld zo'n 300 telefoontjes per dag, onder meer van huurders die bellen met een reparatieverzoek. Deze worden door het contactcenter afgehandeld. De overige vragen worden doorgezet naar de andere afdelingen. Stap voor stap breidt UWOON de functionaliteit en mogelijkheden uit. Zo is CIC nu geïntegreerd met het ERP-systeem van UWOON waarin onder meer de klantinformatie staat. Belt een huurder, dan verschijnt zijn informatie automatisch op het scherm. 'Klanten krijgen op die manier het gevoel dat we ze persoonlijk kennen.' CIC maakt het tevens mogelijk om virtuele afdelingen te creëren. Dat versnelt het integratieproces van de drie bedrijven.

Door CIC en Citrix maakt het voor de meeste medewerkers niet meer uit waar zij hun werk doen. Zelfs de contactcentermedewerkers kunnen thuiswerken. Alleen de mensen met face-to-face klantcontact zijn nog aan kantoor gebonden. 'Het nieuwe werken is voor ons geen technisch vraagstuk meer, maar een managementvraagstuk: hoe zorg je ervoor dat je als team blijft functioneren wanneer je elkaar minder ziet? Hoe stuur je als manager je medewerkers op afstand aan?', meent Klaver. 'CIC is niet alleen een belangrijk instrument om de klanttevredenheid te verhogen, maar door de mogelijkheid van thuiswerken ook om de medewerkertevredenheid op peil te houden.'

"Achter het simpele zinnetje "we willen optimaal bereikbaar zijn", gaat veel schuil."

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or Communications as a Service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 24.5 Level 24 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

Netherlands

Gebouw Ankestyn
Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam Zuidoost
The Netherlands
+31 20 650 0000 voice