

Stadsbank Oost-Nederland

Optimalisatie klantcontactproces bij Stadsbank van essentieel belang

De klant

Stadsbank Oost-Nederland is een gemeentelijke organisatie die mensen helpt wanneer ze in financiële moeilijkheden komen. Het doel is mensen weer financieel redzaam te laten worden. In de huidige tijd zijn helaas steeds meer mensen genoodzaakt hulp te zoeken. Dit contact verloopt prima per telefoon.

De vraag

Door de enorme toename van mensen in financiële crisis is ook een enorme toename gekomen van het telefonisch verkeer richting Stadsbank Oost-Nederland. Stadsbank Oost-Nederland was op zoek naar een oplossing om een gedeelte van het aantal telefoongesprekken, die vooral bankzaken betroffen, geautomatiseerd te laten verlopen door middel van een IVR uit de cloud. Dit moet resulteren in het significant terugdringen van het inkomende verkeer. Hierbij kwam de wens om een telefonisch spreekuur in te richten.

De oplossing

Stadsbank Oost-Nederland wilde een efficiëntieslag maken door onder andere een koppeling en integratie met hun financiële applicatie te realiseren. Dit was niet mogelijk met de huidige oplossing. Daarom is besloten om **storm** Cloud Contact Center in te zetten. **storm** kan integreren met vrijwel alle applicaties die gebruikt worden in Front- en Backoffice waardoor klantinformatie direct beschikbaar komt als een cliënt contact opneemt. Stadsbank Oost-Nederland is begonnen met 30 contact center seats voor het telefonisch spreekuur en heeft dit inmiddels uitgebreid tot 85 gelijktijdige gebruikers.

Het resultaat

Dankzij **storm** Cloud Contact Center is er een besparing gerealiseerd door inkomend live klantcontact met 50% te reduceren. Klanten worden nu via één nummer direct doorgeschakeld naar een eigen consultant (integratie). Het gehele klantcontactproces is daarnaast geoptimaliseerd door inzage in de gehele keten (alles op één platform betekent een eenduidige rapportage).

Een optimale bereikbaarheid en goede klantenservice zijn essentieel voor Stadsbank Oost-Nederland. De storm-oplossing van KPN voorziet in deze behoeften. Han Olthof, Callcenter verantwoordelijk voor Stadsbank Oost-Nederland vertelt over zijn ervaringen met **storm** en de samenwerking met KPN en haar partner Content Guru.

Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

'Bij de Stadsbank was er steeds meer de behoefte om een efficiëntieslag door te voeren, onder andere een koppeling en integratie met onze financiële applicatie was van groot belang. Dit was niet mogelijk met de huidige contact center oplossing. Daarom is besloten om **storm** Cloud Contact Center in te zetten als vervanger.'

Waarom hebben jullie gekozen voor storm Cloud Contact Center?

'De Stadsbank heeft al jaren een goede relatie met KPN en neemt ook nagenoeg alle diensten af bij KPN. Door de enorme toename van mensen in financiële crisis is ook een enorme toename gekomen van telefonisch verkeer richting de Stadsbank.

KPN heeft actief meegedacht en Stadsbank Oost-Nederland geholpen om een gedeelte van het aantal telefoongesprekken, die vooral bankzaken betroffen, geautomatiseerd te laten verlopen door middel van een IVR uit de cloud. Dit heeft geresulteerd in het significant terug dringen van inkomend verkeer.'

Sluit storm Cloud Contact Center aan bij jullie behoeften?

'De cloud-oplossing sluit uitstekend aan op de behoefte van Stadsbank Oost-Nederland. De ingezette gewilde efficiëntieslag hebben we kunnen maken, en we willen ons als organisatie blijven ontwikkelen om onze klantenservice continu te verbeteren. Dat is mogelijk met **storm**.'

Wat zijn de grootste voordelen van het storm Cloud Contact Center?

'We zijn samen met KPN en haar partner Content Guru een traject ingegaan om niet direct alles aan te schaffen, maar modulair op te bouwen. We hebben gezamenlijk de route bepaald naar een optimale klantbeleving. Het flexibel op en af kunnen schalen van gebruikers en hierin zelf de regie hebben, is echt een pré. Daarnaast zijn we zeer content met de integratie in onze financiële applicatie.'

'Dankzij storm Cloud Contact Center is er een besparing gerealiseerd door inkomend live klantcontact met 50% te reduceren.'

Wat betekent de storm Cloud Contact Center oplossing met het oog op de toekomst?

'We hebben onlangs de concurrent gebruikers uitgebreid naar 85. Daarbij kan de Stadsbank nu gebruik maken van een multi-channel contactcenter omgeving, en één die beter te beheren is. De laatste stap in het traject was het migreren van de huidige kantoorwerkplekken naar de cloud. Dit betrof het volledig overgaan in de cloud met ook de telefoniewerkplekken van de Stadsbank. Tevens was er de wens om meer te gaan flexwerken op werkpleinen van de gemeente, en zijn er twee vestigingen van Stadsbank gesloten aangezien daar de betreffende medewerkers zijn gaan flexwerken.'

Heeft het storm Cloud Contact Center jullie opgeleverd waar je op hebt gehoopt?

'De cloud-oplossing van Content Guru geeft ons veel voordelen en geeft wat wij ervan verwachten. Inkomende oproepen worden slim gerouteerd naar de juiste medewerker en/of team. Deze totale cloud telefonie-oplossing heeft ons een grote efficiëncystap opgeleverd in zowel het beheer als in de diverse mogelijkheden van routeren en monitoren van gesprekken.'

Kun je wat resultaten noemen?

'Dankzij **storm** Cloud Contact Center is er een besparing gerealiseerd door inkomend live klantcontact met 50% te reduceren. Klanten worden nu via één nummer direct doorgeschakeld naar een eigen consultant (integratie). Tevens is het gehele klantcontactproces geoptimaliseerd door inzage in de gehele keten (alles op één platform betekent eenduidige rapportage).'

Meer informatie

Content Guru levert klantcontact-oplossingen via het **storm**-platform. Met **storm** Cloud Contact Center is uw organisatie op elk gewenst moment van de dag, via welk apparaat dan ook optimaal bereikbaar. Met **storm** is klantcommunicatie over alle kanalen (telefoon, sms, chat, social media, etc) heen te integreren met bestaande applicaties die in organisaties worden gebruikt (Workforcemanagement, CRM, financiële applicaties, etc). Ook werkt storm uitstekend samen met bestaande telefonieomgevingen. **storm** wordt geleverd vanuit de cloud. Het enige wat nodig is, is een internetverbinding en device. Kijk voor meer informatie op www.stormklantcontact.com.
