

# Klantcase Sodexo

## Storm stelt Sodexo in staat haar positie in de markt te versterken

### De klant

Sodexo is wereldwijd marktleider in 'Quality of Life'-Services. Sodexo is actief in 80 landen met meer dan 420.000 medewerkers. Zij bieden een breed pallet van facilitaire diensten binnen een breed scala van sectoren. Van food services, receptiediensten, gebouwenonderhoud tot en met schoonmaakdiensten. Binnen bijvoorbeeld kantoren, zorginstellingen, ziekenhuizen, scholen en zelfs op boorplatforms. De ambitie van Sodexo is om een positieve bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van iedereen aan wie zij diensten verlenen.

### De vraag

Steeds meer organisaties kiezen ervoor om hun facilitaire diensten integraal uit te besteden. Om die groei in te vullen en hun gasten en servicegebruikers kwalitatief hoogwaardige diensten te kunnen bieden, is een platform dat hun groei kan ondersteunen en hun positie in de markt kan versterken van cruciaal belang. De Customer Service Desk is het hart van hun dienstverlening, alles draait om de customer experience.

Steeds meer organisaties kiezen ervoor om hun facilitaire diensten integraal uit te besteden. Om hun gasten en servicegebruikers kwalitatief hoogwaardige diensten te kunnen bieden, is een platform dat hierin kan ondersteunen van cruciaal belang. Via de Customer Service Desk komen alle facilitaire meldingen binnen van de opdrachtgever. Customer Service is het hart van de dienstverlening, alles draait om de customer experience. Leroy Zebeda, Manager Customer Servicedesk bij Sodexo, vertelt over zijn ervaringen met het **storm**-platform.

### Welke problemen gaf de oude oplossing?

"Onze oude customer service oplossing gaf onvoldoende flexibiliteit en informatie om de ervaring van onze gasten en servicegebruikers multichannel te kunnen sturen. We gingen op

### De oplossing

De oude customer service oplossing gaf onvoldoende flexibiliteit en informatie om de ervaring van hun gasten en servicegebruikers multichannel te kunnen sturen. Sodexo ging op zoek naar een totaaloplossing waarbij alle customer service medewerkers via één platform konden werken met de gemakken van nu en mogelijkheid tot het uitbreiden van diensten in de toekomst.

### Het resultaat

Sodexo heeft nu inzicht in cijfers op basis van rapportages, waardoor de real-time sturing naar een hoger niveau is gebracht. Door de efficiëntere verwerking van gesprekken door middel van gespreksroutering, kunnen ze met hetzelfde aantal mensen meer gasten en servicegebruikers van dienst zijn. Zo kan Sodexo hun bezetting nu veel beter plannen.

zoek naar een totaaloplossing waarbij alle customer servicemedewerkers via één platform konden werken met de gemakken van nu en mogelijkheid tot het uitbreiden van diensten in de toekomst."

### Waarom hebben jullie gekozen voor de storm-oplossing?

"De **storm** Cloud Contact Center-oplossing van KPN en haar partner Content Guru kwam als beste naar voren en voldeed aan al onze functionele eisen. Maar daarnaast óók aan de financiële voorwaarden die we hadden gesteld."

## Hoe verloopt de samenwerking met KPN en Content Guru?

“Er is echt sprake van partnership. Van tevoren hebben we samen heel goed nagedacht over de inrichting van de oplossing. De rapportagemogelijkheden hebben we samen vormgegeven. We schakelen ontzettend snel en makkelijk met elkaar, oplossingen worden samen gevonden. Er is altijd iemand om mee te sparren en om bij aan te kloppen als er iets is. We versterken elkaar en dat heeft geleid tot de snelle positieve resultaten die we hebben geboekt.”



***“Het verbrekingspercentage is van 6% naar rond de 2% verbroken gesprekken gedaald in één jaar. Ons doel is natuurlijk 0%. Met storm zien we precies wat we nog moeten doen om dat te realiseren.”***

### Wat zijn de grootste voordelen?

“Eerst hebben we een business case gebouwd: wat hebben we precies nodig om onze klanten snel, transparant, efficiënt en vriendelijk van dienst te kunnen zijn! Allereerst wilden we kunnen sturen op basis van actuele en historische data. Rapportagemogelijkheden waren dus heel belangrijk. Maar daarnaast waren ook gespreksroutering, flexibiliteit bij calamiteiten en gebruiksvriendelijkheid van de oplossing hele belangrijke eisen voor ons.”

### Kun je al wat resultaten noemen?

“Het verbrekingspercentage is van 6% naar rond de 2% verbroken calls gedaald in één jaar. Ons doel is natuurlijk 0%. Met **storm** zien we precies wat we nog moeten doen om dat te realiseren. De oplossing is bovendien heel gebruiksvriendelijk. Binnen een dag zetten we een compleet nieuwe opdrachtgever op. En tenslotte betaal je naar gebruik, niet naar het aantal licenties, dat scheelt enorm in kosten.”

## Wat betekent storm met het oog op de toekomst?

“Ons doel is om de toegevoegde waarde van onze dienstverlening te vergroten. We willen uiteindelijk met onze diensten aantoonbare impact hebben op de kwaliteit van leven van onze gasten en servicegebruikers. Dat begint bij meer inzicht krijgen in hun behoeftes zodat we daar beter op in kunnen spelen. Zien we in ons systeem dat iemand overwerkt, dan kunnen we een maaltijd of kinderopvang bieden. We willen klanten blijven verrassen met voorzieningen. Nú al diensten aanbieden die de klant over een jaar wil. Het inzicht dat de **storm** Cloud Contact Center-oplossing ons biedt, helpt deze innovaties te ondersteunen en daarmee onze positie in de markt te versterken.”

---

### Meer informatie

Content Guru levert klantcontact-oplossingen, zoals **storm** Cloud Contact Center, via de Nederlandse Cloud dat mensen met informatie verbindt die ze nodig hebben, op elk gewenst moment van de dag, via welk apparaat dan ook. Hiermee kunt u altijd zeer flexibel inspelen op veranderende markt- en klantvragen en organisatorische ontwikkelingen. In Nederland wordt via zakenpartner KPN het **storm**-platform voor de Benelux beheerd en geleverd aan organisaties die uiteenlopen van grote telecommunicatie-aanbieders tot detailhandelsbedrijven en overheidsorganisaties.

Kijk voor meer informatie op [www.stormklantcontact.com](http://www.stormklantcontact.com). Ook voor het aanvragen van een uitgebreide demo.

---