

# Klantcase KPN Werkplek

## Platform biedt werkplekleverancier flexibiliteit en transparantie

### De klant

KPN Werkplek, Cloud-werkplekleverancier, is een complete oplossing waarmee men altijd en overal en met elk device met internetaansluiting toegang heeft tot een volledige werkomgeving. KPN Werkplek integreert data en bedrijfsapplicaties tot één oplossing. En ondersteunt haar klanten met de stappen naar de Cloud.

### De vraag

KPN Werkplek was op zoek naar een flexibel en stabiel platform voor hun kantoortelefonie. KPN Werkplek maakte al een aantal jaar gebruik van een andere Cloud-oplossing voor hun telefonie. De oude oplossing werkte echter niet goed met hun bestaande IT-omgeving, er kon niet op een andere locatie worden ingelogd én storingen werden niet adequaat opgepakt.

### De oplossing

KPN Werkplek heeft besloten om voor haar contactcenter gebruik te maken van de **storm** Cloud Contact Center-oplossing. Door deze overstap krijgt KPN Werkplek een flexibele oplossing die past bij de eigen dienst en een betere service tegen een goede prijs.

### Het resultaat

Dankzij **storm** Cloud Contact Center komen telefoongesprekken van haar klanten nu via één omgeving binnen op de tweedelijns servicedesk die 24/7 telefonisch bereikbaar is, en kunnen voor kwaliteitsdoeleinden gesprekken worden opgenomen. De servicedesk van KPN Werkplek kan hierdoor binnenkomende vragen goed en adequaat behandelen. Rapportage is hierbij tevens van groot belang.

Flexibiliteit, transparantie, stabiliteit en inzicht in de effectiviteit van de servicedesk waren voor KPN Werkplek de belangrijkste redenen om haar contactcenter in te richten met de **storm** Cloud Contact Center oplossing van KPN en Content Guru. Esther Wolting, Teamleider Servicedesk KPN Werkplek, vertelt over haar eerste ervaringen met het **storm**-platform.

### Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

'De oude oplossing werkte niet in combinatie met onze Citrix-omgeving, dat gaf de nodige problemen. Daarnaast konden onze medewerkers niet overal inloggen, bijvoorbeeld thuis(werken), wat betekent dat we als organisatie niet flexibel zijn ingericht. Dit paste ook niet bij de gedachte van KPN Werkplek, namelijk complete oplossingen leveren waarmee men altijd en overal en met elk

device toegang heeft tot zijn of haar volledige werkomgeving. Ook hadden we te maken met veel storingen en die werden ook nog eens niet adequaat opgepakt.'

### Sluit storm Cloud Contact Center aan bij jullie behoeften?

'Ja **storm** sluit zeker aan op onze behoeften. We zijn erg te spreken over de flexibiliteit en inzicht in resultaten. Met name omdat we nu zelf aanpassingen kunnen maken op het platform. Voorheen als we een aanpassing of wens in bijvoorbeeld de wachtrij hadden, moesten we contact opnemen met de leverancier. Dat is nu niet meer nodig doordat we dit nu zelf kunnen (in)regelen. Deze flexibiliteit en vrijheid zorgt ervoor dat we hier minder omkijken naar hebben.'

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

'Met het **storm**-platform kunnen we op intuïtieve wijze nieuwe diensten opzetten. We kunnen daarnaast flexibel tegemoetkomen aan de veranderende behoeften van onze klanten. Transparant en het zelf kunnen beheren via de personal portal. We zien nu precies hoe de bereikbaarheid van ons contactcenter is dankzij zowel actuele als historische rapportagemogelijkheden.'

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

'We willen ook gaan integreren met ServiceNow wat zorgt voor klantherkenning bij inkomende gesprekken, en ook dat is gelukkig mogelijk met **storm**.'

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

'De migratiefase liep in eerste instantie wat stroef, maar na de ingebruikname wordt het platform naar de volle tevredenheid gebruikt. Ook de adoptie onder onze medewerkers was goed.

De medewerkers en supervisor hebben dankzij het actuele wallboard en historische rapportagemogelijkheden gedetailleerd inzicht in de effectiviteit van de servicedesk. Dit moet leiden tot een optimale bereikbaarheid en een nog hogere klanttevredenheid.'

### **Kun je al wat resultaten noemen?**

'Met **storm** Cloud Contact Center zijn we nu 100% bereikbaar. Toen begin 2016 heel Noord-Nederland plat lag door de weersomstandigheden, konden onze mensen vanuit huis inloggen en werken. Ook toen waren we volledig bereikbaar voor onze klanten. Dankzij de mogelijkheid tot thuiswerken, zijn we sowieso te allen tijde optimaal bereikbaar en missen we geen enkel gesprek.'

*'Met storm Cloud Contact Center hebben wij een flexibele telefonieoplossing gevonden, die past bij onze dienst en onze denkwijze van altijd en overal kunnen werken.'*

---

### **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](http://www.stormklantcontact.com).

---