

Woonzorg Nederland

Verbetering telefonische bereikbaarheid met inzet van slimme oplossing

De klant

Woonzorg Nederland staat voor samen zelfstandig wonen in een betaalbare, veilige en toegankelijke woning met ruimte voor ontmoeting in de buurt. Persoonlijke aandacht en samenwerking in een lokaal zorg- en dienstennetwerk zijn hierbij leidend. Deze belofte wil Woonzorg Nederland doen aan al haar bewoners, ook de bewoners in verzorgings- en verpleeghuizen. Samen met partners in wonen, zorg en dienstverlening wil Woonzorg deze belofte waarmaken en brengt zij ouderenhuisvesting naar een hoger plan.

De vraag

Voor Woonzorg is het belangrijk dat hun medewerkers dichtbij hun bewoners staan. Bijvoorbeeld indien een bewoner een vraag over haar woning heeft, dan wil men dat de vraag direct wordt beantwoord door de "bewonersconsulent" uit die regio. De bewonersconsulent heeft echter geen vaste werkplek, daarom is het van belang dat telefonische vragen simpel en snel naar de best beschikbare medewerker(s) uit de regio gerouteerd worden. Als een bewonersconsulent niet beschikbaar is, dan wordt een collega gezocht die het gesprek kan beantwoorden.

Na een zorgvuldige selectieprocedure heeft Woonzorg Nederland gekozen voor de **storm**-oplossing van KPN en haar partner Content Guru om haar telefonische bereikbaarheid te verbeteren. De samenwerking betreft het volledig inrichten van een nieuwe telefonieoplossing waardoor plaats- en tijdonafhankelijk werken en dus de bereikbaarheid geoptimaliseerd wordt. Supervisors krijgen daarnaast zowel real-time als historisch inzage in de bereikbaarheid van de gehele organisatie, een team, een regio of een individu.

In deze case stellen we een aantal vragen aan Folkert de Gans, Teamleider Operations ICT van Woonzorg Nederland.

De oplossing

Met de **storm**-oplossing van Content Guru krijgt Woonzorg dit volledig in eigen hand. Naast de mobiele bewonersconsulenten zijn tevens de kantoren van Woonzorg met hun vaste telefonie op het **storm**-platform aangesloten. Hierdoor is er één omgeving waarbij collega's optimaal kunnen samenwerken, men zowel op kantoor als buiten haar beschikbaarheid kan doorgeven, klantcontact met (potentiële) bewoners goed gemanaged wordt én men profiteert van een oplossing die nu en in de toekomst aansluit op het aantal gebruikers en de gewenste functionaliteit.

Het resultaat

Woonzorg Nederland heeft met **storm** Cloud Contact Center een betere inzage in de bereikbaarheid van bewonersconsulenten. Met de uitgebreide historische en actuele rapportages heeft Woonzorg tevens inzage in het belgedrag, dat ook nog eens ruim is verbeterd. Dankzij de modulaire opzet van het **storm**-platform, kan Woonzorg Nederland al kijken naar de toekomst zoals het gebruik van Web-RTC, een koppeling met diverse Social Media kanalen én de verdere integratie van toekomstige portalen.

Waarom is een optimale bereikbaarheid zo belangrijk voor Woonzorg Nederland?

'Woonzorg heeft zijn klantenservice "binnenstebuiten" gekeerd: in tegenstelling tot een normale klantenservice waar 1 nummer uitkomt bij 40 personen heeft Woonzorg gekozen voor een individueel nummer voor elk wooncomplex. Hierdoor hebben we 500 klantenservicenummers die gerouteerd worden naar 130 medewerkers.'

'Het bereiken van onze bewonersconsulenten moet vanuit de klantbeleving optimaal zijn door middel van een 088-nummer gekoppeld aan een wachtluks per complex. Bewoners hebben hierdoor een vast aanspreekpunt, degene die ze zien op spreekuren of binnen de complexen is ook degene die de telefoon beantwoordt.'

Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

'De oude centrale had harde limieten voor wat betreft de aantallen wachtrijen en agenten. De oude omgeving stelde zware eisen aan het platform (SQL database) en had een afhankelijkheid van een ISDN bundel op de hoofdlocatie. Hierdoor was redundantie niet te realiseren en werden we met grote risico's tot storingen geconfronteerd met alle nadelen van dien.

Bovendien werd de huidige (traditionele) telefooncentrale niet meer ondersteund. Dat moment hebben we aangegrepen om over te stappen naar een toekomstvaste innovatieve oplossing.'

'Het platform is cloud-gebonden dus zeer flexibel, we hebben de mogelijkheid om op de thuiswerkplek ook een telefoon te plaatsen dan wel een softphone te gebruiken.'

Waarom hebben jullie gekozen voor het storm-platform?

'KPN is als strategisch partner gevraagd mee te denken naar een passende oplossing die zo veel mogelijk van de functionaliteiten van het oude systeem kon overnemen, maar toch een meerwaarde kon bieden op het vlak van functionaliteit. Daarnaast was redundantie een wens. Het **storm**-platform was voor ons de beste keuze.'

Sluit storm aan bij jullie behoeften?

'Op dit moment sluit **storm** aan bij onze behoefte. We zijn tevens met KPN en Content Guru in gesprek om verdere optimalisaties door te voeren, zoals het verfijnen van rapportages en het integreren van de agenda's van de bewonersconsulenten.'

Wat zijn de grootste voordelen van het gebruik van dit platform?

'Het platform is cloud-gebonden dus zeer flexibel, we hebben de mogelijkheid om op de thuiswerkplek ook een telefoon te plaatsen dan wel een softphone te gebruiken. Het is daarnaast een platform waarbij we zelf de instellingen en doorschakelingen kunnen beheren. Als laatste de redundante inrichting past bij onze wens.'

Wat betekent deze oplossing voor Woonzorg met het oog op de toekomst?

'In de toekomst gaan we de mogelijkheden bekijken voor het gebruik van Web-RTC en een koppeling met Social Media kanalen. Tevens willen we een verdere integratie met toekomstige portalen.'

Heeft het gebruik Woonzorg opgeleverd wat je wilde?

'Met **storm** is onze bereikbaarheid verbeterd. Supervisors hebben daarnaast dankzij uitgebreide rapportagemogelijkheden zowel real-time als historisch inzage in de bereikbaarheid van de gehele organisatie, een team, een regio of een individu. Dat bevordert de efficiënte en effectieve inzet van Woonzorg Nederland.'

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 u nodig heeft, is een internetverbinding en device. Kijk voor meer informatie op www.stormklantcontact.com.
