

# Klantcase MoneYou

## Telefonische bereikbaarheid flexibel in te richten dankzij **storm**

### De klant

MoneYou is een online financiële dienstverlener die er naar streeft duidelijke producten op eenvoudige wijze aan te bieden. MoneYou wil mensen die hun financiële zaken zelf willen en kunnen regelen, in staat stellen dit te doen. MoneYou wil innovatief zijn en een optimale bereikbaarheid, vanuit 4 landen, mag hierbij niet ontbreken.

### De vraag

MoneYou was op zoek naar een schaalbare oplossing en wilde een platform met meer opties: het kunnen aan- en uitzetten van een specifieke boodschap via de telefoon, het flexibel en snel aanpassen van boodschappen, én mogelijkheden voor uitbreiding in de toekomst.

### De oplossing

Met behulp van **storm** kan MoneYou nu zelf bepalen hoe de routing van de contacten over de verschillende kanalen wordt ingevuld. Flexibel en snel aanpasbaar, met name voor eindbestemmingen en calamiteiten.

### Het resultaat

**Storm** maakt het voor MoneYou mogelijk om voor hun callcenter een procentuele splitsing aan te brengen op twee verschillende eindbestemmingsnummers. Dit kon snel en eenvoudig worden ingeregeld. Ook kunnen ze nu desgevraagd functionaliteiten aanpassen.

Als online bank wil MoneYou dat haar cliënten altijd te woord worden gestaan. Hiervoor was MoneYou op zoek naar een schaalbare oplossing. Ze kwamen uit bij **storm** Cloud Contact Center. Francois Vluggen, Client Manager, vertelt over zijn ervaringen met **storm**.

### Welke problemen gaf de oude oplossing?

"De oude oplossing bood ons niet de flexibiliteit die we nodig hadden als online bank. We willen flexibeler aanpassingen kunnen doen in het geval van wijzigingen in processen en al helemaal in het geval van calamiteiten."

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

"We wilden een oplossing die schaalbaar is naar de toekomst toe. En een stap maken naar een platform met meer opties: vooral het telefonisch aan- en uitzetten van een specifieke boodschap. Flexibel en snel aanpasbaar, met name voor eindbestemmingen en calamiteiten. Tevens een platform dat in de toekomst eenvoudig uit te breiden is. Als laatste waren we op zoek naar een stabiele en betrouwbare leverancier en partner. Aangezien we al andere diensten afnamen bij KPN maakte dat de keus voor **storm** van Content Guru makkelijker."

### Wat zijn de grootste voordelen?

"De grootste voordelen van **storm** zijn de toegang via één webportal in plaats van een (te installeren) applicatie. Hierdoor kun je eigenlijk altijd en overal inloggen op het **storm**-platform. Verder de mogelijkheid om via een mobiel een bepaalde (calamiteiten) boodschap aan of uit te zetten of te wijzigen."

***"We wilden een oplossing die schaalbaar is naar de toekomst toe. En een stap maken naar een platform met meer opties."***



### Wat betekent storm voor de toekomst?

"We zijn nu al bezig om nieuwe modules in te richten voor het opnemen van gesprekken en klanttevredenheidsonderzoeken. En mogelijk ligt er een koppeling met ons klantcontactstelsel (database) in het verschiet."

### Kun je al wat resultaten noemen?

"Door wat wijzigingen met betrekking tot ons callcenter wilden we op een gegeven moment een procentuele splitsing aanbrenge op twee verschillende eindbestemmingsnummers. Dit kon snel en eenvoudig worden ingeregeld. We kunnen nu tevens flexibel en snel functionaliteiten aanpassen, met name voor eindbestemmingen en bij eventuele calamiteiten. Dat maakt ons werk al een stuk makkelijker."

---

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

---