

Zo borg je klantcontact en optimale samenwerking in je organisatie



THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Veel organisaties staan voor een uitdaging. De wereld is meer verbonden dan ooit en technologische veranderingen en functionele behoeftes volgen elkaar in rap tempo op. Mensen worden steeds mobieler en werktijden vervagen. Hoe ga je om met deze veranderingen? Hoe borg je onderlinge samenwerking tussen medewerkers en behoud je een optimaal klantcontact? In deze leaflet beschrijven we de huidige ontwikkelingen en bijbehorende uitdagingen waar organisaties voor staan en hoe we deze dankzij customer- en employee engagement naar kansen ombuigen.

De afgelopen jaren is het aantal oplossingen en producten om klanten via verschillende kanalen te bedienen explosief toegenomen. Ze spelen in op een betere bereikbaarheid van organisaties en optimalisatie van klantcontact, waarbij vaak de focus ligt op het contactcenter. Hoe het klantcontact binnen de rest van de organisatie geborgd is komt weinig ter sprake, terwijl elke medewerker dagelijks direct in contact kan staan met een klant en op dat moment het visitekaartje is voor de gehele organisatie. Verder kijken dan klantafhandeling binnen het contactcenter is dan ook de sleutel tot succes, omdat elk contactmoment relevant is en bijdraagt aan het imago.



CONTINUÏTEIT EN BESCHIKBAARHEID WAARBORGEN

Axians voorziet in deze ontwikkeling met OMNIA: een flexibele clouddienst voor optimale bereikbaarheid van je organisatie en klantfocus. Met OMNIA neem je customer- en employee engagement, oftewel de betrokkenheid van je medewerkers bij je organisatie en je imago richting klanten af als een dienst. Dat betekent dat je continu de nodige functionaliteiten in huis hebt om dit te waarborgen en je organisatie kan leunen op de kennis van onze experts. Dit geeft je werknemers de ruimte om zich te focussen op kernactiviteiten en toegevoegde waarde te leveren aan de bedrijfsactiviteiten. We brengen je IT-organisatie naar een regierol, waarin de focus van technisch beheer rondom continuïteit en beschikbaarheid verschuift naar functionaliteiten waar de organisatie om vraagt. Omdat je deze dienst afneemt uit de cloud beweegt die met je mee. Op- en afschalen, bijvoorbeeld bij piekmomenten, is hierdoor mogelijk en je betaalt naar gebruik. Dit maakt kosten voorspelbaar terwijl de dienst meegroeit met veranderingen in de markt. Samen met je organisatie begeleiden we medewerkers bij de adoptie van nieuwe functionaliteiten en een nieuwe manier van samenwerken.

NEXT LEVEL KLANTCONTACT EN KLANTGERICHTHEID: MEER DAN TELEFONIE ALLEEN

Met OMNIA bieden we de mogelijkheid om het klantcontact van je organisatie naar een volgend niveau te brengen. Klanten bepalen via welk kanaal ze contact zoeken met je organisatie, op meer manieren dan alleen spraak, en via onze dienstverlening wordt deze communicatie op de meest optimale manier gerouteerd. Hierin speelt de context van het contact en beschikbare klantinformatie een belangrijke rol, dit draagt bij aan customer engagement. Samen bepalen we hoe de ideale customer journey er voor jouw organisatie uit ziet, waarbij je de functionele regie over bereikbaarheid, samenwerking en klantcontact behoudt.

Daarnaast worden kantooromgevingen steeds flexibeler ingericht. De werkplek heeft een transformatie doorgemaakt waarin wensen van medewerkers veranderen. Ze willen meer plaats- en tijdsafhankelijk werken waarbij specifieke telefoniefunctionaliteiten niet langer toereikend zijn. Denk hierbij aan het overnemen van een oproep van een collega die niet aan zijn werkplek zit, of groepsschakelingen die voor mobiele medewerkers steeds minder relevant zijn. De bereikbaarheid van je organisatie verschuift

naar de bereikbaarheid en beschikbaarheid van je individuele medewerker. Met OMNIA spelen wij in op deze mobiliteit en zorgen we dat je organisatie de regie behoudt. Ongeacht het communicatiekanaal waarvan je medewerkers of klanten gebruik maken.

REGIE OVER BEREIKBAARHEID MET UNIEK SELF SERVICE PORTAL

Het Self Service Portal maakt een belangrijk onderdeel uit van onze OMNIA dienstverlening. Je organisatie selecteert de functionaliteiten die relevant zijn voor het specifieke klantcontact en de daarbij behorende gebruikersprofielen en schakelt een functie uit als deze niet meer nodig is. Met het Self Service Portal bieden we de organisatie het gereedschap dat noodzakelijk is om snel te kunnen acteren op het veranderende klantcontact, zo kunnen ze eenvoudig bepaalde schakelingen activeren die gerelateerd zijn aan de situatie van dat moment. Gebruikers krijgen ook zelf de controle over hun bereikbaarheid zodat ze kunnen bepalen op welk moment ze beschikbaar zijn voor klantcontact en/of de samenwerking met collega's. Axians neemt daarbij de verantwoordelijkheid over het technische beheer van je organisatie uit handen en geeft de IT-afdeling ruimte om te vernieuwen en meerwaarde te creëren voor de organisatie.



DE VOORDELEN VAN OMNIA:

- ▶ **Volwassen:** OMNIA is een Collaboration and Customer Contact as a Service oplossing die wij sinds 2003 aanbieden. Enkele voorbeelden van aansprekende klanten zijn: Nationale Nederlanden, Mercedes Customer Assistent Center, ANWB en De Mandenmakers Groep.
- ▶ **Perfecte integratie:** Axians begeleidt je organisatie bij de transitie naar de cloud. Wij integreren je vaste en mobiele verbindingen plus bestaande systemen en de werkplek zodat een omgeving ontstaat waarin je optimaal als team samenwerkt.
- ▶ **Expertise op de juiste plek:** wij verzorgen het technisch beheer, maar je organisatie houdt de functionele regie. Met de rijke Self Service Portal schakel je sneller speel je in op business-uitdagingen.
- ▶ **Optimaal klantcontact:** met OMNIA is je organisatie aantoonbaar beter bereikbaar en biedt je een betere customer journey aan je klanten en stakeholders.
- ▶ **Transparant:** de onderdelen van onze OMNIA dienstverlening en het prijsmodel zijn altijd helder en transparant.

"Betrokken medewerkers en klantfocus dankzij OMNIA."

WAAROM AXIANS:

- ▶ **24/7/365:** de OMNIA dienstverlening van Axians wordt continu bewaakt vanuit onze eigen Service organisatie in Nederland en is ISO 27001 en ISO 20000 gecertificeerd. Daarnaast creëren we ruimte voor IT om dichterbij de business te staan, ruimte om te focussen en innoveren.
- ▶ **Service integratie met operator:** wij maken gebruik van gevalideerde koppelingen voor de aansluiting op het publieke telefonienetwerk (PSTN) van de meeste grote telecombedrijven, zoals Tele2, Colt, Vodafone en KPN.
- ▶ **Persoonlijk aanspreekpunt:** je organisatie heeft een persoonlijk aanspreekpunt in de vorm van een Service Manager en Business Consultant.
- ▶ **Vertrouwd:** inmiddels vertrouwen ruim 150.000 gebruikers dagelijks op onze beheerde Unified Collaboration & Customer Contact diensten.
- ▶ **Top 3:** in de markt staan de managed UC-dienstverleningen van Axians bekend als zeer volwassen en hoogwaardig. Axians scoort binnen het Garte Outsourcingsperformance onderzoek in de top 3 van dienstverleners voor Unified Communications as a Service.
- ▶ **Service integrator:** de dienstverlening van een service provider met de kennis en expertise van een system integrator.



Wil je meer weten over de persoonlijke aanpak van Axians en de waarde die OMNIA voor jouw organisatie kan hebben? Neem dan vrijblijvend contact met ons op.