



CC4Skype

BIZSKYPE

perspectief maakt beter

Beter maken zit in het DNA van Perspectief

Perspectief beter bereikbaar door gebruik van Skype for Business met BizSkype & CC4Skype

Perspectief beter bereikbaar door gebruik van Skype for Business met BizSkype & CC4Skype.

Wanneer je bij Perspectief binnenloopt, zie je het meteen; dit is geen traditionele Arbodienst. Het kantoor is goed ingericht, transparant, open ruimtes, kleur, kunst. Een prettig gevoel bekruipt je eigenlijk vanaf de drempel. De begroeting vanuit de receptie is ook meer dan vriendelijk, een plek waar mensen zichtbaar met plezier werken.

Beter maken zit in DNA

Altijd op zoek naar manieren om te verbeteren zit diep in het DNA van Perspectief. Ook binnen de eigen organisatie is men altijd op zoek naar ontwikkeling en verbetering.

“Wanneer de organisatie zich ontwikkelt, mensen er met plezier aan het werk zijn, gezond zijn, stappen durven zetten en fouten kunnen maken, ontstaat er beweging. Een beweging gericht op de interne gezondheid van het bedrijf én de mensen die er werken!” Andre Wijnholds, IT Manager, Perspectief

Bij Perspectief werken zo'n 250 medewerkers verdeeld over de verschillende kantoren in het hele land. Hun grootste goed is het beter maken van mensen en organisaties. Perspectief staat voor verzuim, arbeidsmobiliteit en vooral duurzame inzetbaarheid. Met deskundige en gecertificeerde medewerkers, moderne middelen, en met een innovatief, eigen ontwikkeld verzuimmanagementsysteem maakt Perspectief uw organisatie beter.

Schaalbare telefonieoplossing voor sterke groei

Deze waarden uiteten zich ook in de telefonieoplossing die Andre koos voor zijn bedrijf: innoveren, beter maken en ontwikkelen. Samen met ORdigiNAL heeft hij gezocht naar de beste keuze voor Perspectief; de combinatie van BizSkype en CC4Skype.

Een belangrijk uitgangspunt; bij een innoverend bedrijf horen anno 2019 geen vaste toestellen op het bureau, moet de oplossing schaalbaar zijn, want het bedrijf blijft sterk groeien en moet het minder 'gedoe' geven dan de huidige oplossing. Het moet een verbetering zijn op alle fronten.

Cloudoplossing is strategische keuze

De traditionele PABX is de deur uit, deze voldoet niet langer aan de eisen dat een innovatief bedrijf aan een communicatieplatform stelt. Belangrijk zijn zaken als het upgraden van de bereik- en beschikbaarheid, het vereenvoudigen van het beheer, het terugdringen van de kosten, en bovenal het vergroten van het gebruikersgemak, de flexibiliteit en de klanttevredenheid. Perspectief heeft daarom een strategische keus gemaakt door voor een cloudoplossing te kiezen. De combinatie BizSkype en CC4Skype maken dit mogelijk; alle voordelen van een cloudoplossing en alle functionaliteiten van een volwaardig Omni-Channel contact center oplossing in één. Ook was de API van belang in het maken van de keuze. CC4Skype heeft daarom haar API beschikbaar gesteld aan de ontwikkelaars van Perspectief. Perspectief heeft zelf een eigen innovatief verzuimmanagementsysteem ontwikkeld; CAMAS. CAMAS is naadloos met CC4Skype verbonden en geeft alle benodigde informatie in de CC4Skype interface weer.

De receptie en helpdesk

De receptie, het startpunt van honderden telefoongesprekken per dag, de belangrijkste ingang voor ieder bedrijf, is mede beslissend geweest in de keuze van de oplossing. Waar in de vorige oplossing veel functionaliteiten voor de receptionisten ontbraken, zijn deze medebepalend geweest voor de keuze. De receptionisten hebben nu een actueel inzicht in de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de consultants. Het tijdperk waarin talloze agenda's open waren om te kijken of een medewerker beschikbaar was, het doorverbinden en weer terug moeten nemen van het gesprek wanneer dit toch niet het geval bleek te zijn, dat is nu voorbij.

“ We beschikken nu over een overzichtelijk en actueel overzicht van de beschikbare consultants, we kunnen nu snel en goed doorverbinden, dit verlaagt de werkdruk aanzienlijk en vergroot ons werkplezier. Tegelijkertijd is onze klanttevredenheid gestegen, mensen wachten minder lang en worden in één keer doorverbonden naar de juiste persoon.”

Chantal van den Berg, Coördinator Receptie, Perspectief

Op de helpdesk is de werklast inzichtelijk geworden, zichtbaar is nu hoeveel telefoontjes er binnenkomen, hoe lang deze duren en welke medewerker de meeste telefoon ontvangt. Perspectief werkt niet productiviteit gestuurd, maar dit inzicht is toch van groot belang. Door het inrichten van een Call Flow en het invoeren van Skill Based Routing worden de binnenkomende hulpvragen gerangschikt naar 1e, 2e en 3e lijns hulpvragen en verdeeld over de verschillende wachtrijen. Hiermee is de werkdruk aanzienlijk afgenomen en de klant en medewerkerstevredenheid toegenomen.

Geen flipperkast

De receptionisten en helpdesk medewerkers zijn unaniem, de interface is niet alleen intuïtief, en inzichtelijk. CC4Skype heeft ook goed nagedacht over de vormgeving en de kleuren; *“naar dit scherm kunnen we de hele dag kijken zonder last van onze ogen te krijgen.”*

Een andere bijkomstigheid is dat ook zij nu plaats onafhankelijk kunnen werken. Iets wat in het verleden alleen mogelijk was voor de consultants.

Over Skype for Business

Microsoft Skype for Business biedt basis telefoniefunctiefunctionaliteit, en vertrouwt op erkende Skype for Business-technologiepartners, zoals CC4Skype, om functionaliteiten toe te voegen of uit te breiden. Voor bedrijven die een goede klantervaring belangrijk vinden is dit een must. Organisaties die Skype for Business hebben gekozen gaan al snel op zoek naar oplossingen voor het beheer van binnenkomende gesprekken en/of het routeren van klantinteracties naar de best beschikbare agent.

Over CC4Skype

CC4Skype is internationaal producent en leverancier van Customer Contact software voor Skype for Business. CC4Skype ontwikkelt producten vanuit de beleving van uw organisatie en klanten gebaseerd op tientallen jaren ervaring in de contact center markt. De oplossingen zijn zowel on premise als in de cloud beschikbaar. De experts van CC4Skype adviseren u graag over de mogelijkheden en toepassing van CC4Skype binnen uw organisatie.

Over ORdigiNAL

ORdigiNAL wil digitale oplossingen op een originele manier aan haar gebruikers aanbieden. Door persoonlijk contact met haar medewerkers willen zij de klanten zo goed mogelijk van dienst zijn. ORdigiNAL is als distributeur actief op o.a. de Beneluxmarkt met BizSkype en biedt organisaties multi-tenant Skype for Business telefonie-oplossingen in de cloud.



CC4Skype
Lange Dreef 15
4131NJ VIANEN
+31 88 26 80 700

www.CC4Skype.com



Perspectief Groep BV
Selhorstweg 99
3841GE HARDERWIJK
+31 341 43 87 00

www.perspectief.eu



ORdigiNAL
Transistorstraat 31
1322CK ALMERE
+31 36 53 60 455

www.ordiginal.com