

Het mooie aan deze oplossing is dat het niet één vast product is, maar je kunt schalen en bijsturen in wat je wel en niet wilt.

Thom Horck, Facility Manager bij Swiss Sense



## Swiss Sense is een Ready Business

Beter klantcontact dankzij moderne communicatieoplossing

The future is exciting.

**Ready?**



“ Je bent veel flexibeler in je organisatie en veel beter bereikbaar voor de klant. Alle inkomende gesprekken worden nu beantwoord. ”

Thom Horck, Facility Manager  
bij Swiss Sense

## Overzicht, controle, hogere productiviteit en kostenbeheersing bij Swiss Sense

Swiss Sense is een succesvolle retailorganisatie met veel verschillende vestigingen. Om de interne communicatie en die met klanten te verbeteren ging Swiss Sense op zoek naar een betrouwbare partij welke goed bekend staat om gedegen telecom advies. Dit bleek IRIS one, officieel Business Partner van Vodafone. Zij adviseerden ons de toekomstig bestendige communicatie oplossing Vodafone One Net Enterprise in combinatie met IPVPN en mobiele spraak en data.

### De uitdaging

#### Bereikbaarheid

De uitdaging bij Swiss Sense was het vinden van een moderne communicatieoplossing die de vele verschillende sites met elkaar verbindt. Swiss Sense was voor het verbeteren van de bestaande communicatie met name op zoek naar een oplossing voor goede bereikbaarheid van het hoofdkantoor. “We wilden bijvoorbeeld één algemeen nummer en een goede telefooncentrale met een helder keuzemenu, zodat de mensen die ons bellen snel op de juiste afdeling terechtkomen. Dat was de aanvankelijke vraag waar we mee zaten.”

“We hebben verschillende aanbieders over de vloer gehad. Alleen is dan de vraag: welke aanbieder past het beste bij onze organisatie? Uiteindelijk bleek Vodafone Partner IRIS one het beste bij Swiss Sense te passen. Zij wisten precies wat wij bedoelden en wat we wilden hebben. Dat was in één keer raak.”

### De oplossing

#### Zorgvuldige invoering

De oplossing voor de wensen van Swiss Sense is One Net Enterprise in combinatie met IPVPN, Mobiel IPVPN en mobiele abonnees voor spraak en data. “Het gaat uiteindelijk om de vraag ‘wat wil je als

organisatie met je communicatie?’ IRIS one heeft daar goed in meegedacht en kom je samen tot een ontwerp. Dat vind ik ook het mooie aan de oplossing, het is niet één vast product, je kunt schalen en bijsturen in wat je wel en niet wilt.”

Een zorgvuldige invoering is essentieel voor succes. “IRIS one heeft samen met onze afdelingsmanagers alles voorbereid. Vervolgens is iedere afdeling, apart van elkaar, een paar dagen getraind in het gebruik van de oplossing. Op deze manier leerden zij omgaan met de technologie, bijvoorbeeld inloggen op het systeem en aanmelden op een callcenter. Het is eigenlijk meer IT dan bellen.”

## De benefits

### Eenvoudig

“Het bevalt goed”, zegt hij. “Zo is het toevoegen van werknemers heel eenvoudig. We kunnen nu ook makkelijker schakelen. Zo zijn planning en klantenservice twee aparte afdelingen binnen Swiss Sense. Indien bijvoorbeeld de afdeling planning omhoog zit, kan iemand van de afdeling klantenservice zich aanmelden op het callcenter van planning. Diegene krijgt dan ook de telefoontjes van planning en kunnen ze bijschakelen. Je bent dus veel flexibeler in je organisatie en veel beter bereikbaar voor de klant. Alle inkomende gesprekken worden nu beantwoord.”

“Ook kunnen we alles monitoren. Door het uitdraaien van een rapportage kunnen we de hoeveelheid inkomende en beantwoorde telefoontjes zien. Daarnaast brengt het kostenbesparing met zich mee, omdat je nu één omgeving hebt is onderling bellen gratis. Ook tussen de verschillende vestigingen.”

Voor de medewerkers was het in het begin even wennen. “Zij moeten inloggen en codes onthouden. Maar iedereen ging vrij snel aan de slag, dankzij de goede uitleg. Voorbereiding is dus belangrijk en helder hebben wat je wilt met je telefonie, want de mogelijkheden zijn eindeloos.”

Nu heeft elke vestiging en iedere gebruiker de juiste communicatiemiddelen waardoor overzicht, controle, productiviteit worden verhoogd en kosten worden beheerst. Het management heeft meer inzicht en bespaart op kosten, de communicatie in de organisatie is eenvoudiger geworden en IT heeft een beheersbare standaard oplossing. Bij dit alles staat de beleving van de klant centraal. “We zijn erg tevreden over de voordelen van deze oplossing.”

## De organisatie

Het Nederlandse Swiss Sense is een retailonderneming op het gebied van slaapcomfort, die boxsprings en matrassen ontwerpt, produceert en verkoopt. Het bedrijf is uitgegroeid tot een grote speler in deze markt, met 55 eigen winkels in Nederland, 8 winkels in België en 3 winkels in Duitsland. Het hoofdkantoor, inclusief distributiecentrum, bevindt zich in Uden. Bij Swiss Sense werken ongeveer 400 medewerkers.

“Communicatie is in onze organisatie cruciaal”, zegt Facility Manager Thom Horck. “Onze winkels hebben veel contact met klanten. Wanneer bijvoorbeeld een bed verkocht wordt heeft de klant contact met de winkel over zaken als de levertijd. Die communicatie is zeer belangrijk en verloopt zowel digitaal als meer traditioneel via de telefoon. Maar ook hier op het hoofdkantoor speelt communicatie een essentiële rol in de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld bij de afdeling klantenservice, planning en marketing.”