

Vodafone Storm



Together we can



vodafone
business

Vodafone storm: Klanten sneller helpen – en beter

Klanten stellen steeds hogere eisen. Bied ze daarom een drempelloze, persoonlijke ervaring met een omnichannel klantcontactoplossing. Cloudgebaseerd en modulair.

Overal en altijd toegankelijk voor contact

Klanten willen altijd, overal en via elk kanaal contact kunnen opnemen – bijvoorbeeld met vragen na een aankoop. Ze verwachten snelle antwoorden, accurate informatie en goede interacties. En de oplossing voor al deze wensen? Vodafone storm. Al uw kanalen gebundeld in één overzichtelijke interface, toegankelijk vanaf elk apparaat, overal. Een betrouwbaar klantcontact-center dat zich aanpast aan de eisen en wensen van uw organisatie – nu én in de toekomst.

Bron van waardevolle informatie over klanten

Vodafone storm is een bron van klanteninformatie: over voorkeuren en behoeften, gedrag en patronen. Door de interacties met klanten vast te leggen en te analyseren, krijgt uw organisatie waardevolle inzichten om producten, services, marketingstrategieën en bedrijfsprocessen te verbeteren.

Gepersonaliseerde ervaring via alle kanalen

Mede dankzij Vodafone storm kunt u direct beschikken over informatie zoals bestellingen van klanten en hun contacten met uw bedrijf. Daardoor kunt u gepersonaliseerde interacties bieden.

Dat versterkt de betrokkenheid en ervaring van medewerkers én klanten. En dat alles in een flexibele omnichannel oplossing: elke klant kan op elk moment het kanaal van haar voorkeur kiezen.

Goed voor uw klanten én medewerkers

Webchat, telefonie, e-mail, SMS, Whatsapp en social media zijn geïntegreerd. Ervaringen via het ene kanaal worden gebundeld met de ervaringen via andere kanalen. Groei en krimp opvangen is geen probleem en alles is ontworpen om onafhankelijk van tijd en plaats te kunnen werken. Het resultaat: klanten én medewerkers profiteren van optimale bereikbaarheid op elk gewenst moment van de dag. En dat alles in eigen beheer.

Geen zorgen om compliance

Geruststellend gevoel: Vodafone storm is speciaal ontwikkeld om te voldoen aan regelgeving op het gebied van compliance. Dat is essentieel voor sectoren als gezondheidszorg en financiële dienstverlening, die te maken hebben met uitgebreide en strikte richtlijnen. Maar ook voor organisaties in andere sectoren en ketens is het belangrijk om te weten dat de compliance goed geregeld is.



Kwikfit: Nooit meer langs elkaar heen werken

165 vestigingen, een callcenter en een klantenservice: Kwikfit liet ze allemaal overzetten naar Vodafone storm. Vroeger werden alle telefoontjes, online afspraken en e-mails afzonderlijk opgepakt. Nu gebeurt dat binnen één geïntegreerd platform.

Alle kanalen stonden los van elkaar

Voorheen had Kwikfit zowel een callcenter als een afzonderlijke klantenservice. Het callcenter was er vooral voor de afspraken van veertig van de 165 filialen. De klantenservice deed de overige contacten met particulieren en met grootzakelijke klanten, handelde e-mails af en zorgde voor de social media. Alle kanalen werden los van elkaar behandeld. En er was onvoldoende inzicht in de bereikbaarheid van collega's.

Overstap vlekkeloos verlopen

Met het oude callcenter was thuiswerken niet mogelijk en konden er geen andere kanalen geïntegreerd worden, terwijl online en digitaal alleen maar belangrijker worden. De transitie werd via Teams volledig online georganiseerd. De overstap van

Alcatel naar storm verliep vlekkeloos: binnen een half uur waren alle 90 gebruikers op het kantoor over. Later sloot Vodafone Business in alle 165 filialen de fysieke telefoontoestellen aan op het platform.

Meer opgeleverd dan verwacht

Het heeft Kwikfit niet alleen voordelen voor de business opgeleverd. Het werk is voor de klantcontactmedewerkers afwisselender geworden. Verder is er nu meer inzicht in processen. Bezetting en bereikbaarheid zijn goed te volgen. Het klantenserviceteam kan scherper rapporteren. De keus voor Vodafone storm past in de cloudstrategie: de organisatie is meer flexibel en toekomstbestendig. En nieuwe kanalen kunnen eenvoudig toegevoegd worden.



Kärcher Nederland: Customer care op topniveau

Kärcher Nederland wil de marktleider zijn die producten, reparatie, onderhoud en advies perfect op orde heeft en klanten ontzorgt met customer care op topniveau. Dat betekent 24/7 bereikbaar zijn voor alle klantvragen voor, tijdens en na een aankoop.

Cloudgebaseerde oplossing

Vodafone storm biedt de cloudgebaseerde oplossing voor klantcontact die alle communicatiekanalen (telefoon, e-mail, chat, social media) bundelt in één overzichtelijk systeem. Vodafone Business richtte het systeem in overleg in. Hiermee beschikt Kärcher over een aantal praktische, sterke modules, zoals storm View, een krachtige rapportagetool met uitgebreide managementinformatie. Ook maakt storm de installatie en het beheer efficiënt en flexibel, of het nu gaat om het aanmaken van nieuwe gebruikers en gebruikersgroepen, wachtrijen, prioriteiten, skills of gespreksbehandelingen.

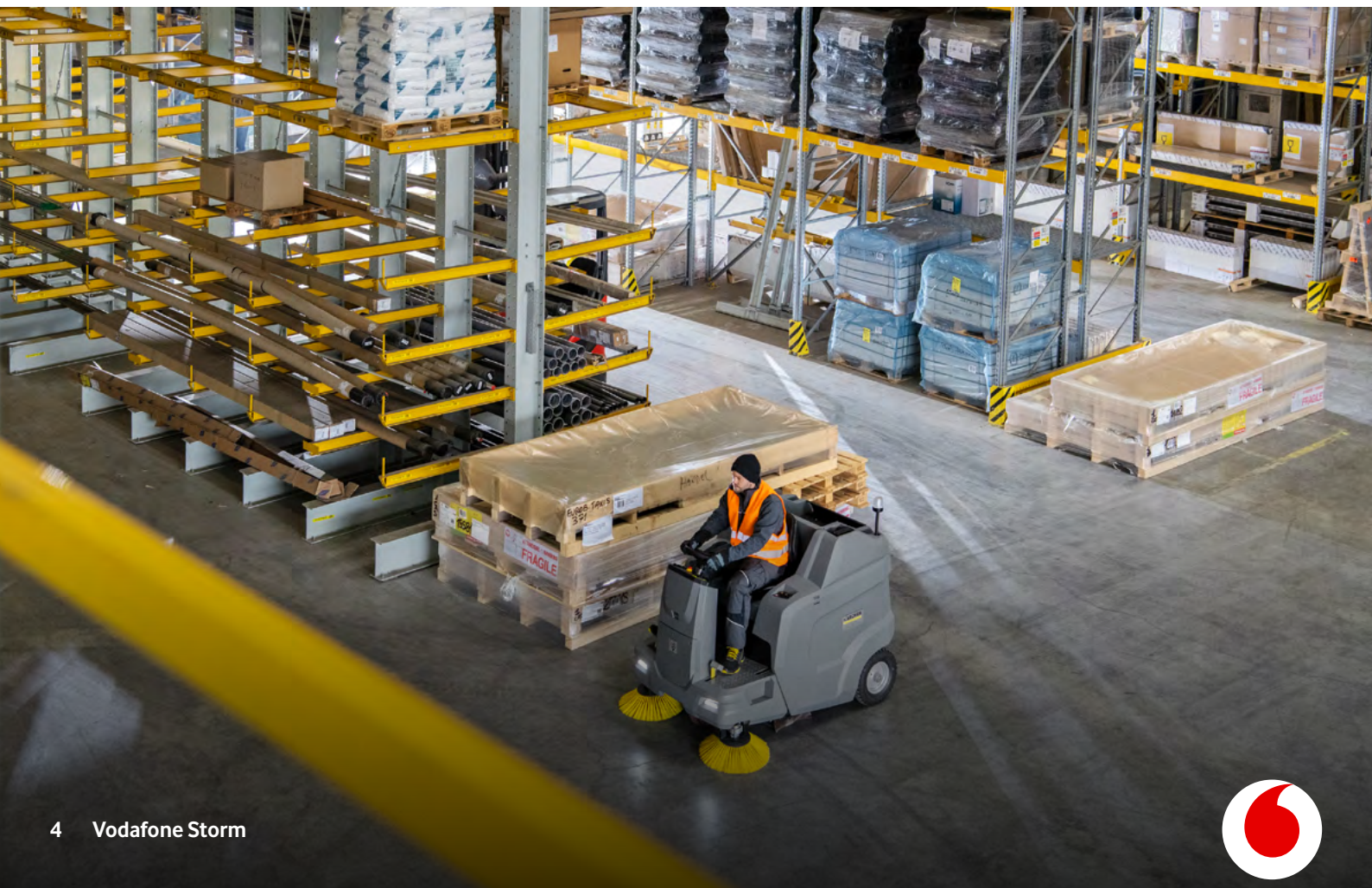
Verbeterde klantreis

De toekomstige implementatie van het Customer Knowledge System (CKS) zal zorgen voor nog betere klantondersteuning. Dit systeem bundelt alle product- en service-informatie in één

centrale kennisbank. Daardoor kunnen medewerkers sneller en nauwkeuriger klantvragen beantwoorden. Dit leidt tot een hogere 'first time right' en een verbeterde klantreis. Nieuwe medewerkers kunnen dan direct vanaf de eerste werkdag klanten perfect ondersteunen, met alle informatie over producten en service binnen handbereik."

Klanten kunnen meer zelf doen

Het resultaat zal zijn een compleet platform met alle denkbare informatie. Dat leidt tot minder contacten, doordat klanten zelf meer informatie – denk aan artikelnummers – online in het systeem kunnen vinden. Daardoor kunnen customer care medewerkers zich meer gaan bezighouden met waarde toevoegen, bijvoorbeeld met complexere ondersteuning. Wat hun werk ook weer interessanter maakt.



De voordelen van Vodafone Storm...



Gepersonaliseerde ervaring voor klanten

Direct een individueel antwoord



Alle kanalen beschikbaar

Klant kiest: telefoon, e-mail, chat, social media



Klantgegevens direct bij de hand

Data en applicaties overal toegankelijk



Hou 360° overzicht in realtime

Helder dashboard, scherpe rapportages



Goed voorbereid, snel geïnstalleerd

Geen maatwerk maar 'op maat' geleverd



Cybersecurity op topniveau

Communicatie en data goed beveiligd



Bewezen kwaliteit: meeste gebruikers live

Erkend door DMG en Gartner



Betaalbare oplossing

Geen onnodig hoge vaste lasten



Snel opschalen en afschalen

Beweeg mee met groei en krimp



Integratie met CRM

Eigen database of CKS van storm



Kwaliteitscontrole en gespreksopname

Bestellingen van klanten monitoren



Flexibel licentiemodel

Volledig modulair opgebouwd



Alles in eigen beheer

Stel zelf toegang en gebruikers in



...en de Vodafone Business voordelen



1 partner

Eén partner voor de volledige inrichting van het contactcenter.



U bepaalt

Uw wensen en behoeften zijn leidend, niet de techniek.



Veilig en betrouwbaar

Onze oplossingen maken het contactcenter zo veilig en betrouwbaar mogelijk.



Inspiratie en vooruitkijken

Nieuwe ontwikkelingen? Wij helpen u de beste keuzes voor de toekomst te maken.



Zorgeloos gebruik

Wij zorgen voor het hosten, configureren en onderhouden van de cloudserver.



Plus:

- **Advies:** van tevoren, tijdens en achteraf
- **Aankoop:** begeleiding door accountmanager en productspecialisten
- **Implementatie:** realisatie binnen planning en budget
- **Support:** servicemanager als vast aanspreekpunt
- **Adoptie:** wij nemen iedereen mee door de migratie heen

Uw partner voor progress

Als marktleider in Nederland kan Vodafone Business de meest geschikte omnichannel oplossingen leveren. Onze oplossingen gebruiken de nieuwste technologieën en zijn flexibel aan te passen. En mocht ons netwerk onverhoopt een storing ondervinden, dan schakelt het direct over naar een back-upverbinding en blijft het functioneren. Van A tot Z denken we graag met u mee. Kortom, kies voor een betrouwbare partner die verder gaat dan alleen leveren.

Vodafone Business

Together we can





vodafone
business

Together we can