

Vodafone Storm

# Klanten sneller en beter helpen



Together we can

**vodafone**  
business

**Optimale bereikbaarheid, tevreden klanten, een flexibele oplossing die helemaal klaar is voor toekomstige ontwikkelingen... Met Vodafone Storm biedt u klanten een drempelloze, persoonlijke ervaring vanuit een cloudgebaseerd contactcenter.**

### **Bereikbaar op elk moment**

Vodafone Storm is een omnichannel oplossing voor uw contactcenter: alle kanalen zijn geïntegreerd. Groei en krimp opvangen is geen probleem en alles is ontworpen om onafhankelijk van tijd en plaats te kunnen werken. Het resultaat: optimale bereikbaarheid op elk gewenst moment van de dag.

### **Betere ervaring voor cliënten**

Het platform draait volledig in de cloud. De interface is gebruiksvriendelijk, de afhandeling van vragen en problemen gemakkelijk. De integratie met externe databases is ongekend. En minstens zo belangrijk: Vodafone Storm draagt sterk bij aan verbetering van de contactervaring.

### **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.

### **Via elk apparaat en kanaal**

Elk contact verloopt probleemloos, via welk apparaat of communicatiekanaal dan ook: van voice en e-mail tot WebChat, en van WhatsApp tot SMS en social media. Betalen gebeurt naar gebruik, dus er zijn geen vaste hoge lasten. En alles is in eigen beheer.

Kortom, Vodafone Storm is dé oplossing als uw organisatie klanten sneller en beter wil helpen.



## Kwikfit:

# “Nooit meer langs elkaar heen werken”

**165 vestigingen, een callcenter en een klantenservice: Kwikfit liet ze allemaal overzetten naar Vodafone Storm. “Vroeger pakten we alle telefoontjes, online afspraken en e-mails afzonderlijk op. Nu gebeurt dat binnen één geïntegreerd platform. Het resultaat: de klantcontacten zijn beter en efficiënter, het werk is afwisselender geworden. We werken nooit meer langs elkaar heen. En ook in de werkplaats is voortaan iedereen bereikbaar.”**

### 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 inzicht in de bereikbaarheid van collega's? Bij het doorverbinden was die er onvoldoende, vertelt Angela Boonen, senior medewerker klantenservice. “Dat leidde wel eens tot frustraties, ja.”

### Toekomstbestendig en schaalbaar platform

Boonen: “In ons oude callcenter konden we geen andere kanalen integreren, terwijl online en digitaal alleen maar belangrijker worden. En thuiswerken kon ook niet. We hadden behoefte aan een toekomstbestendige, schaalbare

oplossing voor alle kanalen en voor alle onderdelen van de organisatie. Flexibel en snel te implementeren. Om zelf aan de knoppen te kunnen draaien en niet afhankelijk te zijn van IT of van een leverancier. Vodafone Storm kwam als beste platform uit de bus.”

### Overstap vlekkeloos verlopen

De implementatie werd via Teams volledig online georganiseerd. De overstap van Alcatel naar Vodafone Storm verliep vlekkeloos: binnen een half uur waren alle 90 gebruikers op het kantoor in Harderwijk over. Later sloot Vodafone Business in alle 165 filialen de fysieke telefoontoestellen aan op het platform. Zodat medewerkers in elk filiaal nu met een los telefoontoestel naar een monteur in de werkplaats kunnen lopen.

### Meer opgeleverd dan verwacht











Het heeft Kwikfit niet alleen voordelen voor de business opgeleverd. Boonen: “Het werk is voor de klantcontactmedewerkers afwisselender geworden. Verder hebben we nu meer inzicht in processen. Bezetting en bereikbaarheid zijn goed te volgen. Ons klantenserviceteam kan nu scherper rapporteren. En de keus voor Vodafone Storm past in onze cloudstrategie. De organisatie is meer flexibel en toekomstbestendig. En nieuwe kanalen kunnen we zó toevoegen.”

**Meer lezen over slimme oplossingen voor klantcontacten? Kijk op:**

[Klantcontactcentrum](#)



## De voordelen van Vodafone Storm...

-  **Gepersonaliseerde ervaring voor klanten**  
Direct een individueel antwoord
-  **Cybersecurity op topniveau**  
Communicatie en data goed beveiligd
-  **Alle kanalen beschikbaar**  
Klant kiest: telefoon, e-mail, chat, social media
-  **Snel opschalen en afschalen**  
Beweeg mee met groei en krimp
-  **Klantgegevens direct bij de hand**  
Data en applicaties overall toegankelijk
-  **Alles in eigen beheer**  
Stel zelf toegang en gebruikers in
-  **Hou 360° overzicht in realtime**  
Helder dashboard, scherpe rapportages
-  **Bewezen kwaliteit: meeste gebruikers live**  
Erkend door DMG en Gartner
-  **Goed voorbereid, snel geïnstalleerd**  
Geen maatwerk maar 'op maat' geleverd
-  **Betaalbare oplossing**  
Geen onnodig hoge vaste lasten

## ...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.

**Together we can**

Vodafone Business





**vodafone**  
business

Together we can