



De Oaktree Group en Woonlinie: Klantcontact met de grootst mogelijke zorg omringd

Woonlinie is een woningcorporatie met 4.500 huurwoningen in het Land van Heusden en Altena en de Bommelerwaard. Bij Woonlinie realiseren ze een diversiteit aan koop- en huurwoningen, verpleeg- en verzorgingshuizen, scholen, kinderdagverblijven en medische centra. Woonlinie is als woningcorporatie actief in zeventien kernen, verdeeld over vier gemeenten.

Woonlinie is een deskundige organisatie met locaties in Zaltbommel en Woudrichem met persoonlijk betrokken werknemers, die in al haar denken en doen klant-, markt- en maatschappijgericht is.

Vereenvoudigen ICT en versterken klantcontact

Woonlinie maakt gebruik van diverse leveranciers op het gebied IT & Communicatie en is van mening dat een minimum aan leveranciers een betere samenwerking oplevert. De woningcorporatie uit Zaltbommel heeft daarom aan de Oaktree Group gevraagd om, in nauw overleg met haar eigen IT-partner, te kijken naar een toekomstbestendig telefonieplatform.

De doelstelling was duidelijk: meer met minder!

Toekomstig klantcontact versterken, de interne efficiëntie op het gebied van samenwerken verbeteren en behoud van de huidige werkmethodeken op het gebied van telefonie. Meerwaarde met minder applicaties realiseren.

De integratie met MS Dynamics Empire moet in grote mate bijdragen aan een efficiëntere werkmethodeken van medewerkers, aangevuld met een tool om korte chatberichten naar elkaar te kunnen sturen en het delen van het bureaublad en/of documenten mogelijk te maken. Ook het kunnen opzetten van (geautomatiseerde) audioconferenties moet mogelijk worden.

De migratie - met behoud van de huidige telefoontoestellen - moet ook leiden tot een beheersbare telefonieomgeving in de cloud. Een omgeving die geschikt moet zijn om in de toekomst, als daar vraag naar is, gebruik te maken andere communicatiemethodeken, zoals bijvoorbeeld integratie met social media, WhatsApp en het Internet of Things.

De oplossing

Voor deze oplossing heeft de Oaktree Group gebruikgemaakt van MiCloud, hét innovatieve telefonieplatform in de cloud van Mitel, wereldwijde marktleider in VoIP-technologie.

De Oaktree Group heeft de bestaande Mitel IP-telefoontoestellen opnieuw gebruikt, met uitzondering van de verouderde pc-bedienposten. Die zijn vervangen door de nieuwste Mitel Console-software. Hiermee is tevens de beheersbaarheid van het IT-netwerk toegenomen.

De mobiele gebruikers zijn ook opgenomen in het netwerk, zodat ze met hun interne nummer gewoon bereikbaar zijn op hun mobiele telefoon. Op elke werkplek is MiCollab - de online samenwerkingstool van Mitel - geïmplementeerd, zodat collega's intern en extern kunnen samenwerken en informatie kunnen delen. Deze tool biedt tevens inzage in de beschikbaarheid van collega's; handmatig aangepast of automatisch gebaseerd op de Outlook-agenda van de betreffende medewerker. De medewerker kan optioneel zelf aangeven wat er met een gesprek moet gebeuren als deze medewerker telefonisch niet beschikbaar is.

Met MS Dynamics Empire is er een rechtstreekse integratie gemaakt, zodat bij elk binnenkomend gesprek wordt gekeken of deze in de database van Empire voorkomt. Indien dit het geval is, zal de relatiekaart van de beller automatisch worden geopend en worden meegegeven aan de collega aan wie het gesprek wordt doorverbonden. Uitgaande gesprekken kunnen tevens eenvoudig worden opgezet door simpelweg het nummer op het scherm te selecteren.

Met deze totaaloplossing is de synergie tussen applicaties toegenomen, wat de efficiëntie van de medewerker heeft verbeterd.

Marcel van Dijck van Woonlinie: "De Oaktree Group heeft laten zien dat ze goed in staat is om met andere IT-partijen samen te werken en daarin tot het gewenste resultaat te komen. Van de migratie hebben wij dan ook weinig gemerkt en deze is vlekkeloos verlopen".

Over de Oaktree Group

De Oaktree Group bestaat uit een groep complementaire ICT-bedrijven, verspreid over Nederland. Vanuit onze eigen datacenters leveren wij infrastructuur, op cloud gebaseerde ICT- en Unified Communications-oplossingen, precies op maat gemaakt voor uw organisatie. Wij werken vooral voor grote en middelgrote organisaties binnen tal van sectoren.

De Oaktree Group heeft als doel om woningcorporaties te helpen met het verbeteren van klantcontacten en het vereenvoudigen van hun ICT-omgeving. De Oaktree Group heeft een compleet portfolio ICT-diensten waarmee u uw klantcontact kunt aansturen en monitoren. Uiteraard kunnen wij deze eenvoudig met uw bestaande infrastructuur integreren.

Wilt u meer weten over de cloudoplossingen van De Oaktree Group?

Neem dan contact op met Sander Jonker via 088 - 7 999 890 of per mail: s.jonker@oaktreegroup.nl.

WOONLINE