

Klantcase Bruna

Klantherkenning voor een optimale klantbeleving centraal

De klant

Bruna B.V. is marktleider op het gebied van (kinder)boeken, tijdschriften, dagbladen en wenskaarten, en met 350 winkels één van de grootste aanbieders op het gebied van papier- en schrijfwaren, cadeau, tabak, kansspelen en schoolartikelen voor de consument. Daarnaast houdt Bruna zich intensief bezig met online shopping en e-commerce. Via de webshop Bruna.nl (sinds 1999) beschikt de klant over ruim 250.000 titels, en indien gewenst kan de klant ook bestellingen betalen en afrekenen in de winkels. Voor zakelijke klanten is bijvoorbeeld de webshop BrunaZ.nl (kort voor Bruna Zakelijk) ontwikkeld. En sinds mei 2015 is er Blyoo, de leesapp voor onbeperkt lezen.

De vraag

De klantenservice van Bruna behandelt vragen van diverse doelgroepen: de ondernemers en medewerkers uit de winkels en de consument. Hoewel in volume klein (gemiddeld 1.000 contacten per week) in diversiteit groot en complex. Om dit in goede banen te leiden en het beleid van Bruna om zoveel mogelijk 'buiten' te hebben staan en niet 'in house', was de keuze voor een cloud-oplossing logisch. Tevens was een integratie met RightNow (klantendatabase Bruna) cruciaal wat ervoor moet zorgen dat de bellende klant herkend wordt.

Een optimale bereikbaarheid, goede klantenservice en klantherkenning zijn zeer belangrijk voor Bruna. De storm-oplossing van KPN voorziet in deze behoeften. Tanja van Groos, Informatie- en Communicatiemanager van Bruna vertelt over haar ervaringen met storm en de samenwerking met KPN en haar partner Content Guru.

Welke problemen hadden jullie met de oude oplossing?

"De oude telefooncentrale bood onvoldoende mogelijkheden om met de huidige complexiteit om te kunnen gaan. Ook was er geen managementrapportage mogelijk, en dus ook geen sturing."

De oplossing

Gezien deze complexiteit wilde Bruna een contactcenter vanuit de cloud oplossing, die vanaf elke werkplek (kantoor, thuis of onderweg) toegankelijk is voor haar medewerkers. Deze moet zorgdragen voor een efficiëntere routing van de telefoongesprekken die ook real-time en historische managementinformatie biedt. Daarnaast is het mogelijk om inkomende gesprekken van de eigen vestigingen direct te herkennen op telefoonnummer en te routeren naar de juiste medewerker gebruikmakend van een eigen database. Ook de klanten met een online account zijn toegevoegd aan deze database, waardoor maar 10% van de vraagstellers 'niet bekend' is. Dit zorgt ervoor dat Bruna optimaal bereikbaar is, wat het klantcontact ten goede komt.

Het resultaat

Inkomende gesprekken van Bruna-vestigingen en klanten die bekend zijn in de CRM-applicatie worden direct herkend en correct gerouteerd. Daarnaast kunnen de klantenservice-medewerkers overal inloggen en zodoende files vermijden of invallen op piekuren. En kan de IVR aangepast worden bij eventuele calamiteiten.

Waarom hebben jullie gekozen voor het storm Cloud Contact Center van KPN?

"Wij hebben gekozen voor storm Cloud Contact Center van KPN omdat we het konden 'knopen' aan het sinds 2011 in gebruik zijnde RightNow. Deze krachtige combinatie maakt het optimaal bedienen van de verschillende doelgroepen en soorten vragen mogelijk."



Sluit storm Cloud Contact Center aan bij jullie behoeften?

“Wij gebruiken storm Cloud Contact Center geïntegreerd in RightNow. Deze integratie maakt herkenning mogelijk, ongeacht via welk kanaal de klant zich meldt. Daarnaast biedt RightNow de mogelijkheid tot het opbouwen en beheren van een kennisbank (aan te vullen door de agents via een workflow), die met de huidige complexiteit onmisbaar blijkt.”

“Door de mogelijkheid de inkomende gesprekken te routeren naar de juiste agent, krijgen klanten vaker meteen het goede antwoord.”

Wat betekent de storm Cloud Contact Center oplossing met het oog op de toekomst?

“Ongeacht welke commerciële initiatieven nog worden ontplooid de komende jaren, met de huidige configuratie is de serviceafdeling er klaar voor.”



Heeft storm Cloud Contact Center jullie opgeleverd waar je op hebt gehoopt?

“Ja, in de basis een technisch betrouwbaar en makkelijk te beheren contactcenter.”

Kun je al wat resultaten noemen?

“Door de mogelijkheid de inkomende gesprekken te routeren naar de juiste agent, krijgen klanten vaker meteen het goede antwoord. Doordat klantvragen op een simpele maar effectieve manier worden vastgelegd, kan bij een eventuele vervolgvraag - ook via een ander kanaal - door iedere medewerker de vraag optimaal worden opgepakt. De effectiviteit en productiviteit van de medewerkers is hierdoor hoger. Omdat de systemen die we hiervoor gebruikten nauwelijks konden rapporteren, kunnen we dit nog niet in cijfers uitdrukken.”

KPN Klantcontact

Klantcontact is meer dan alleen een helpdesk. Juist in het directe contact met klanten kunnen bedrijven en instellingen zich onderscheiden. Daarom zorgen wij als KPN ervoor dat onze klanten een positieve klantbeleving kunnen bieden aan hun klanten. Door met relevante diensten en persoonlijke communicatie de klant te herkennen en erkennen, altijd en overal. Dat doen we met een integrale oplossing voor de gehele klantcontactketen vanuit de Nederlandse cloud.

Meer informatie

Neem contact op via ccc@kpn.com, bel met 0800-0220606 of kijk op kpn.com/klantcontact. Ook voor een uitgebreide demo-aanvraag.
