

'Beheer telefonie nu eenvoudiger en inzichtelijker'

De Wit Schijndel is al 70 jaar een van de bekendste kampeerwinkels van Nederland. Mensen uit alle windstreken bezoeken de enorme speciaalzaak in kleding en accessoires voor sport, outdoor, camping en wintersport. Om de service en bereikbaarheid voor een groeiend aantal klanten te garanderen, is De Wit overgestapt naar moderne cloudtelefonie van Destiny. Betere bereikbaarheid zorgt voor een sterk verbeterde klanttevredenheid.

Het is bijna niet voor te stellen dat De Wit in Schijndel drie generaties geleden begon als een kleine legerdumpshop. Het bedrijf groeide via de succesvolle verkoop van caravans en een eigen tentenlijn uit tot een speciaalzaak met landelijke bekendheid. Later zijn daar kleding en accessoires voor sport en outdoor en zelfs zwembaden bijgekomen. Enige jaren geleden hebben de huidige eigenaren ook de wintersportmarkt aangeboord. Bijna vanzelfsprekend loopt die tak bijzonder goed.

Inmiddels meet de grootste winkel ruim 70.000 vierkante meter en met die expansie groeide uiteraard ook het aantal klanten dat naar één

'Service aan klanten is voor ons het belangrijkste'

van de vestigingen belt. De gedateerde en instabiele PBX was dus een doorn in het oog. De directie maakte zich zorgen over de interne en externe bereikbaarheid. Tegen die achtergrond is Mike van Gestel aangenomen als teamleider ICT. Hij kreeg de opdracht om de status van de telecom- en ICT-voorzieningen binnen De Wit in beeld te brengen en een verbeterplan te maken. "De directie stelt hoge eisen aan stabiliteit en zekerheid", zegt Van Gestel. "Ook hadden we behoefte aan meer inzicht in de oproepen om de bereikbaarheid van de organisatie in de gaten te houden."

Implementatie

Na een marktonderzoek koos De Wit voor Destiny dat vorig voorjaar de cloudoplossing van Swyx leverde en implementeerde. Van Gestel legt uit dat de oplossing vooral moest 'werken zonder gezeur'. "Het Swyx cloudcommunicatieplatform doet precies dat", zegt hij. "We hebben geen omkijken naar serverbeheer, verbindingen of de data die in de datacenters wordt gehost. Bij de implementatie is direct een nieuw intern nummerplan met groepen en een digitaal telefoonboek ont-



worpen. Ook zijn de Ascom-toestellen, draadloze telefoons en pc's met softclients uitgerold. Er is gekozen voor DECT-toestellen omdat het DECT-sigitaal veel betrouwbaarder is dan wifi. Onze winkels en magazijn zijn gigantisch en wifi kan gewoon geen 100 procent uptime garanderen. Dit was een mooi moment om de hele telecominfrastructuur op te schonen dus dat is meteen ook gebeurd."

Migratie in coronatijd

Doel was om de migratie uit te voeren in het rustigere voorjaar. De zomer is namelijk jaarlijks het hoogseizoen voor De Wit. Maar in maart brak het coronavirus uit en Brabant werd hard geraakt door de lockdown. En laat De Wit als gevolg van die lockdown nu juist extra veel bestellingen krijgen. Omdat mensen niet op vakantie mochten, gingen ze op zoek naar barbecues, wandelschoenen, een zwembad voor in de tuin, een tent of zelfs vouwwagens. "De bestellingen verviervoudigden en juist in die periode hadden we de migratie naar Swyx gepland", herinnert Van Gestel zich. "Medewerkers van Destiny hebben op afstand gewerkt omdat ze niet op de locaties mochten komen. Gelukkig hebben we hier ook technische kennis in huis en was de inventarisatie van het netwerk en de IT-sys-

'Cloudtelefonie bespaart personeelskosten callcenter'

temen al gedaan. Zo konden we het migratietraject grotendeels remote uitvoeren. Desondanks, grote complimenten voor de flexibiliteit van de mensen van Destiny."

Investeren in kwaliteit

De gekozen oplossing mag dan iets duurder zijn, de investering in kwaliteit en stabiliteit betaalt zich volgens Van Gestel ruim terug. Zo is het beheer van de telefonie-omgeving nu eenvoudiger en inzichtelijker waardoor beheerders veel tijd besparen met het instellen, uitrollen en wijzigen van diensten voor medewerkers. Dat geldt ook voor het contactcenter waar echt veel wordt gebeld. Onderdeel van de oplossing is de IQ visuele contactcenter tool. Het callcenter-team bestaat uit slechts vijf mensen, hoewel De Wit dagelijks tussen 1.000 en 1.200 telefoontjes krijgt. "Managers en medewerkers kunnen voortdurend de status van oproepen monitoren en instellingen wijzigen, zoals de wachttijden, wachtrijen, routeringen en doorkiesnummers en de status van bellers", vertelt Van Gestel. "Dit heeft een heel positieve uitwerking op de bereikbaarheid en service waar de directie sterk aan

hechtte. We besparen met deze investeringen in cloudtelefonie bovendien op de personele kosten. Vanuit het callcenter was er al jaren een roep om meer medewerkers maar nu is die uitbreiding dus niet meer nodig."

Sterk verbeterde klantervaring

Voor de callcentermedewerkers was het nieuwe systeem wel even wennen. Het ICT-team van De Wit en een medewerker van Destiny hebben daarom na de implementatie een training aan deze medewerkers gegeven. Na het live gaan, was het aanvankelijk alle hens aan dek. "Maar eigenlijk ging de gewenning snel en wilden de collega's op de eerste dag al niet meer terug naar het oude. Ze zijn fan geworden", blikt Van Gestel terug. "En in de cijfers zien we terug dat klanten tevredener zijn, want de rapporten over het callcenter zijn schitterend. De wachttijden zijn korter en we hebben minder oproepen die worden opgehangen. Ook misten we vroeger oproepen waarvan we deels niet wisten van wie ze afkomstig waren. Als we die nu al hebben, zien we dat en kunnen we er ook op acteren. Daarmee bieden we betere service aan klanten en die klantervaring is voor ons het belangrijkste." ■

