



**Frontline**  
SOLUTIONS

# KLANTCASE PROUD EXPERTS

het gebruiksgemak van Genesys Cloud is ongekend





**Ruim 20 jaar geleden heeft de toenmalige oprichter van deze club een kans geroken en gepakt om financials nog beter te bedienen als het gaat om klantcontact. Nu is dit nog steeds wat ze doen, echter met een nog betere focus op de markt en de eindklant. Steeds meer opdrachtgevers weten Proud Experts inmiddels te vinden en het bedrijf zit middenin een groeispurt. Hoe draagt een klantcontactoplossing uit de cloud bij aan dit succes?**

Berry Willemse, Manager ICT bij Proud Experts vertelt: "Door onze jarenlange ervaring met Business Process Outsourcing (BPO) in de financiële dienstverlening hebben we veel expertise in huis. Opdrachtgevers kiezen voor ons vanwege onze kennis op het gebied van procesoptimalisatie en onze oplossingen op het gebied van flexibele capaciteit."

### **Een begrip in de markt als volwaardige Business Process Outsourcing (BPO) organisatie met ruim 360 medewerkers.**

Proud Experts is expert in het overnemen van front-, mid- en backofficeactiviteiten. De managed outsourcing kenmerkt zich door meer efficiëntie en flexibiliteit, een hogere klantbeleving en naadloze technische integraties.

Zij verzorgen bedrijfsprocessen uit naam van opdrachtgevers uit (vooral) de financiële branche. Ontzorging, flexibiliteit, maatwerk en samenwerking beschrijven de meerwaarde van dit alsmaar groeiende bedrijf.

*"Customer Experience (CX) en User Experience (UX) kunnen in een klantgerichte organisatie niet los van elkaar worden gezien. Daarom brengen we ze samen in onze dienstverlening. Dat noemen we de Full Experience (FX), aldus Proud Experts"*

**PROUD  
EXPERTS**

### **Full Experience**

Sinds juli 2019 heet het bedrijf Proud Experts. Daarvoor was het onder andere bekend onder de namen Capter en Welten Projecten. De oorsprong van de Full Experience ligt in de samenwerking met zusje Proud Nerds. Zij zijn een digital agency en maken onder andere websites en apps en zijn groot in de e-commerce. Nerds en Experts werken intensief met elkaar samen. Willemse: "Daaruit is ook – wat wij noemen - de Full Experience geboren. Customer Experience (CX) en User Experience (UX) kunnen in een klantgerichte organisatie niet los van elkaar worden gezien. Daarom brengen we ze samen in onze dienstverlening. Dat noemen we de Full Experience (FX). Dit biedt meerwaarde aan de klanten."

### **Ontzorging**

Willemse vervolgt: "Onze opdrachtgevers zoeken ontzorging. Alles bij ons is maatwerk, dus die ontzorging kan van alles zijn. Soms is er alleen behoefte aan capaciteit of een klein deel uitbesteden van een proces. Maar vaker is er de behoefte dat we meedenken in de processen en de wat meer ingewikkelde ketens."



“In samenwerking met de klant bouwen we dan concepten uit. Onze toegevoegde waarde is de combinatie van die samenwerking, het stukje maatwerk, schaalbaarheid en zeker ook flexibiliteit. Het zijn kreten die bedrijven vaak roepen, maar wij durven te zeggen dat we ze ook echt waarmaken. Dat bewijzen de projecten die we de laatste tijd hebben gedaan.”

### Meegaan met de tijd: cloud first strategie

Schaalbaarheid en flexibiliteit is ook iets wat we terugvinden als kenmerken van cloud oplossingen. “De wens om naar de cloud te gaan, kwam van mij”, vertelt Berry. “Qua ambities van ons bedrijf, de schaalbaarheid en het feit dat we nu op twee locaties zitten, vond ik dat we ook moesten kijken naar cloud-oplossingen. Zo kwam het besluit voor een cloud first strategie; voor alle nieuwe producten willen we SaaS of cloud-oplossingen. Op die manier kwam ook de klantcontact oplossing Genesys Cloud van Frontline Solutions in beeld.”

“We werkten al met Genesys PureConnect als klantcontact-oplossing, de on-premise variant die bij ons op locatie stond. Door overnames en ontvlchtingen in de loop der jaren, hebben we best vaak aan dat systeem moeten sleutelen. Je doet een keer een versie-upgrade en we hebben een keer een hele nieuwe server opgetuigd. Behoorlijk intensief en tijdrovend.”

“Een cloud-oplossing daarentegen biedt zoveel voordelen:

- makkelijker toegankelijk
- beter schaalbaar
- je gaat mee met de tijd en bent klaar voor de toekomst
- de koppelingen zijn eenvoudiger en dus zijn integraties een stuk makkelijker
- de flexibiliteit om thuis te werken, daar past een cloud-oplossing helemaal bij
- het systeem is altijd ‘up’, er is dus geen downtime.

Mede door de microservices is het zo dat – als er al een storing is – je dit alleen merkt op een heel klein deel van het systeem.

Bovendien, de hardware die Genesys heeft - de Amazon inrichting - die hebben wij niet. Daar wilden we gewoon op meeliften.”



“Met deze cloud klantcontact-oplossing ga je mee met je tijd en ben je altijd up to date”

Berry Willemse, Manager ICT

### Is een cloud klantcontact-oplossing passend?

“In de jaardoelstellingen voor 2020 had ik staan: onderzoeken of cloud software geschikt is voor onze klantcontact-oplossing. Door corona kwam dat in een stroomversnelling. We zijn toen in gesprek gegaan met Maarten van de Pavoordt, de business consultant bij Frontline Solutions. Hij gaf ons informatie over Genesys Cloud. Na het bijwonen van verschillende informatiesessies van Genesys, een demonstratie door Frontline van de oplossing, is er vrij snel getekend.”

“Ons voordeel is dat wij intern snel kunnen schakelen door de korte lijnen. Financieel was het voor ons ook een goed moment om over te stappen. Genesys en Frontline Solutions boden ons een gunstige overstapregeling.



Berry vertelt ondertussen nog een leuke anekdote over de corona-periode: "Toen de coronamaatregelen afgekondigd werden, zijn onze medewerkers letterlijk met hun desktop en beeldschermen onder hun arm naar huis gegaan. We hebben toen enorm snel geschakeld om het thuiswerken goed te regelen. En ik kan met trots zeggen dat alles perfect verlopen is. Daarna hebben we snel doorgepakt en flink in hardware voor onze medewerkers geïnvesteerd. Tijdens de zomerperiode hebben we iedereen voorzien van laptops."

## De voordelen van Genesys Cloud

- ✓ makkelijker toegankelijk
- ✓ beter schaalbaar
- ✓ je gaat mee met de tijd en bent klaar voor de toekomst
- ✓ de koppelingen zijn eenvoudiger en dus zijn integraties een stuk makkelijker
- ✓ de flexibiliteit om thuis te werken, daar past een cloud-oplossing helemaal bij
- ✓ het systeem is altijd 'up', er is dus geen downtime

### Van Genesys PureConnect naar Genesys Cloud

Door de jaren heen heeft Berry behoorlijk wat ervaring opgedaan met migraties. Hij vertelt daarover: "De basis is altijd een goed migratieplan. Hoe kunnen we borgen dat onze rapportages door kunnen blijven lopen? Wat wordt onze migratiestrategie: big bang of gefaseerd? En hoe gaan we testen?"

"Samen met Frontline spraken we af dat we een basiswerkgroep zouden inrichten voor de migratie en dat zij mee zou helpen met het vaststellen van de rollen en dergelijke. Tobias Ruijter, solutions engineer bij Frontline, heeft de Genesys Cloud omgeving uitgelegd, ingericht en mij meegenomen in hoe de administratiekant werkt. Vervolgens heb ik vrij veel zelf gedaan. Daar leent de cloud-oplossing zich ook heel goed voor. Het gebruiksgemak is enorm. Het is niet te bevatten hoeveel makkelijker de inrichting en het beheer van deze cloud-oplossing werkt."

"Het is niet te bevatten hoeveel makkelijker de inrichting en het beheer van Genesys Cloud werkt"

Berry Willemse, Manager ICT



### Gebruiksvriendelijk voor de medewerker

En dan komt de dag dat de medewerkers ook daadwerkelijk met de oplossing gaan werken. Berry vertelt daarover: "We hebben voor de introductie van Genesys Cloud een programma aangeschaft waarmee mensen digitaal begeleiding krijgen hoe ze het de eerste keer moesten gebruiken. Daar stond de basisflow in. Bijvoorbeeld: zo moet je je aanmelden, zo wijzig je je status en zo stel je je telefoon in. Dat was voor de on-boarding heel makkelijk."



“De medewerkers merkten natuurlijk dat er een nieuw programma was en ze merkten dat er soms een knop ergens anders zat, maar dit systeem is veel gebruiksvriendelijker dan de oude opstelling. Zo zijn er veel minder installaties nodig, werken ze vanuit een browser, zijn er minder storingen en alles is vanuit één portal bereikbaar.”

De transitie naar Genesys Cloud bracht nóg een voordeel. “Met de overstap waren ook softphones niet meer nodig. Dat scheelt een hoop storingen. Ook hebben de medewerkers geen VPN meer nodig om te bellen. Je raadt het al: ook dat scheelt storingen.”

“Deze oplossing is zo gebruiksvriendelijk voor onze medewerkers”

Berry Willemse, Manager ICT



### Rapportages

“Een migratieperiode is altijd stressen, maar het ging heel snel en is goed verlopen. Als ik dan toch nog een tip mag geven aan organisaties die de overstap overwegen, dan is het om een goede strategie te hebben voor je data en rapportages. De manier hoe Genesys omgaat met data - de data benaderen en hoe je data kunt customizen - werkt anders dan we gewend waren. Hoe rapporteer je nu en hoe komen de rapportages uit Genesys Cloud? Dit is belangrijk om mee te nemen in het voortraject.”

### De toekomst

De financiële markt is 'booming' en het groeiende Proud Experts is van het vooruit kijken. Hoe zien zij de toekomst voor klantcontact?

“We zien dat die hele klantreis steeds belangrijker wordt en de lat ligt steeds hoger. Klanten hebben het liefst de omnichannel-benadering. Ze willen naadloos gebruik kunnen maken van alle kanalen. Als dat een kanaal als Instagram is en onze opdrachtgever wil dat kanaal inzetten, dan zijn wij daar organisatorisch op voorbereid. Wel kijken wij altijd samen of het goed in de strategie past en blijft security een belangrijk vraagstuk.

Dat naadloze geheel van kanalen is dus ook voor ons steeds belangrijker. De koppeling van Genesys Cloud naar extra kanalen is gelukkig eenvoudig. Zo kijken we nu bijvoorbeeld naar videobellen samen met Frontline en 24sessions. Verder zien we dat AI (Artificial Intelligence) in opkomst is. Chatbots, assistenten in klantcontact, speech analytics in native Nederlands, nemen nu grote stappen in combinatie met AI. De komende periode verwacht ik dat dit steeds toegankelijker wordt. Wij zijn er in ieder helemal klaar voor!”

“De koppeling van Genesys Cloud naar nieuwe contactkanalen is heel eenvoudig”

Berry Willemse, Manager ICT





### Trots

Tijdens het gehele interview met Berry is een bepaalde passie en trots voelbaar. Ze heten natuurlijk ook niet voor niks PROUD Experts. Wat is het geheim van deze groeiende club mensen en dit prachtige bedrijf? Berry: "Ondanks de groei en corona hebben we een club van mensen die betrokken zijn. De juiste mensen die de juiste verbinding met elkaar hebben. Medewerkers zoeken elkaar – weliswaar online – veel op en ook de teamleiders spreken hun mensen iedere dag. Ook al werken collega's op projecten uit naam van onze opdrachtgevers, we slagen er met elkaar in iedereen zich een Proud Expert te laten voelen!

---

Meer weten over de dienstverlening van Proud Experts? Kijk dan op hun website:

**PROUD EXPERTS**

Meer weten over Genesys Cloud?

**LEES MEER OVER GENESYS CLOUD**



Frontline Solutions  
Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen  
T: +31 88 2 680 780  
E: [welkom@frontline.nl](mailto:welkom@frontline.nl)

[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)

