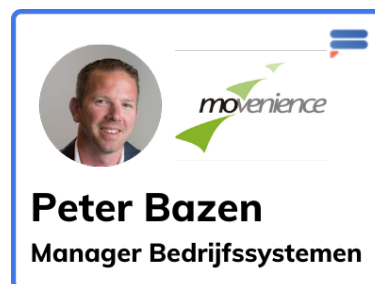


## Movenience is klaar voor de toekomst met Genesys Cloud

Na een aantal jaar sta je met je organisatie op een punt dat je iets moet met je IT-zaken. Herkenbaar? Dit was ook het geval bij Movenience. De innovatieve onderneming, gespecialiseerd in mobiliteitsgerelateerde betaalservices, koos voor applicaties uit de Cloud. Zo ook voor hun klantenservice. De keuze viel op [Genesys Cloud](#). [Peter Bazen](#), Manager Bedrijfssystemen bij [Movenience](#), vertelt over de voordelen.



### De oude situatie

Voorheen maakte de klantenservice gebruik van Genesys PureConnect. Dit is een applicatie die op locatie op een server draait. Peter: "Het grootste nadeel daarvan is dat je dus afhankelijk bent van een server en dat er met enige regelmaat een versie update moet plaatsvinden. Dat brengt ook de nodige tijd en kosten met zich mee. Voor de medewerkers was het nadeel dat [PureConnect](#) werkplekgebonden was. Dat betekent: een vast toestel en daardoor dus geen mogelijkheid om thuis te werken."

### De nieuwe situatie

Om de zoveel jaar komt bij ieder bedrijf dezelfde keuze op tafel: wat doen we met onze IT-omgeving? Zo ook bij Movenience. Peter: "Sinds 2009 gebruikten we Genesys PureConnect voor ons klantcontact en dus moesten we 'iets'. Dan is de keuze voor een cloud oplossing tegenwoordig vrij logisch." De keuze viel op Genesys Cloud.

#### Peter Bazen, Manager Bedrijfssystemen

Het grootste verschil voor onze organisatie is dat thuiswerken nu ook mogelijk is.



### Voordelen van de cloud

Genesys Cloud, de naam zegt het al, is een contact center applicatie uit de cloud. Het is altijd voorzien van de laatste updates en functionaliteiten. Peter: "Voor ons was het grootste verschil dat thuiswerken nu ook mogelijk is. Zeker met de situatie waar we de afgelopen periode inzaten, heel handig. Welke browser je ook pakt, de medewerker kan gelijk aan de slag. Het inloggen gaat een stuk sneller en de gebruikerservaring is een stuk beter dan voorheen."

Peter vervolgt: "Wij werken ook met een eigen bedrijfssysteem dat gekoppeld is met Genesys Cloud. Zodra het telefoonnummer van een klant bekend is, komt de klantkaart in beeld. Zo heb je gelijk de informatie van de klant beschikbaar hoeft je ook geen informatie meer te kopiëren en plakken. Ideaal om de klanten naar tevredenheid te helpen."



## Wennen

Zoals alle veranderingen in het leven, waren er ook zeker zaken waar de medewerkers van Movenience aan moesten wennen. Peter: “Hoewel de gebruikerservaring dus wel goed is, was het voor de medewerkers wel wennen dat de applicatie vanuit een browser draait. Je hebt toch vaak verschillende tabbladen open staan. Ook dat er nu pop-ups verschijnen is anders dan voorheen. Verder werkt signalering van klanten die in de wacht staan anders dan bij PureConnect. Daarvoor zijn we nu met Frontline Solutions in gesprek om te kijken of we daar nog iets in kunnen verbeteren.”

## Ontwikkelingen

Voor de Westerschelde tunnel betaal je op dit moment nog tol. Er wordt gesproken om dit tolvrij te maken. Voor Movenience heeft zo'n beslissing een behoorlijke impact en dit brengt ook de nodige onzekerheid met zich mee. Peter: “Je hebt als organisatie altijd te maken met ontwikkelingen en dan is **bedrijfscontinuïteit** natuurlijk erg belangrijk. Daar zochten we voor Movenience ook naar. Met cloud heb je gewoon meer zekerheid en ben je niet meer afhankelijk van servers. Genesys Cloud past daar dus perfect bij. De continuïteit strategie hebben we ook gelijk verder doorgetrokken in ons bedrijf. We zijn overgegaan naar Windows 10, de mail is naar de cloud gegaan en we hebben handtekening software geïmplementeerd.”

Die keuzevrijheid – zetten we iets wel of niet in – is ideaal om goed op de toekomst en alle ontwikkelingen in te kunnen spelen



## Toekomst klantenservice

Op dit moment is telefonie het belangrijkste contactkanaal voor Movenience. Maar net als de ontwikkelingen buiten, zijn er ook binnen de nodige ontwikkelingen. Peter: “Op dit moment zijn we chat op onze website aan het implementeren. Voor klanten wordt het daarmee nog makkelijker om contact op te nemen. Doordat de chat binnenkomt via Genesys Cloud krijgt de klant ook sneller antwoord op zijn vragen.”

Hij vervolgt: “Eerder deden wij met [rapportages](#) nog niet veel. Met Genesys Cloud is dit eenvoudig en zijn we nu aan het kijken wat we daarmee kunnen. Verder ligt de keuze voor WhatsApp zakelijk op tafel, maar dit is nog even afhankelijk van de ontwikkelingen die spelen op dit moment rondom de Westerschelde tunnel.”

Peter sluit af met: “Ik ben blij met Genesys Cloud voor de klantenservice van Movenience. Je hebt altijd de nieuwste versie tot je beschikking en eigenlijk zitten alle functionaliteiten erin. Die keuzevrijheid – zetten we iets wel of niet in – is ideaal om goed op de toekomst en alle ontwikkelingen in te kunnen spelen.”



---

### Over Movenience

Movenience is een innovatieve onderneming, gespecialiseerd in mobiliteitsgerelateerde betaalservices. Waar kan je dan zoals aan denken? Het gaat over diensten die het weggebruikers makkelijker maken om te betalen voor de Westerscheldetunnel, Zeeuwse parkeergarages, het opladen van elektrische voertuigen en voor de overtocht met de Westerschelde Ferry.



[Wil je meer weten over Genesys Cloud en zelf gelijk een demo ervaren?](#)

[DOE DE DEMO-TOUR](#)