



**Frontline**  
SOLUTIONS

# KLANTCASE DRUKWERKDEAL

— Verbeterde Customer Care met Genesys Cloud 3



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



**Wat je tegenwoordig ook wil laten drukken, bedrukken of afdrukken - textiel, (kartonnen) roll up banners, papieren verzendzakken, of flyers en brochures - je kunt het allemaal gemakkelijk online regelen. Bij Drukwerkdeal en Printdeal, de grootste online drukker van de Benelux, is het dan ook de klant die het product bepaalt. Dat maakt iedere opdracht uniek. Op grote schaal maatwerk leveren, dat kan niet zonder een excellente customer care met optimale tooling.**

## **Uitdagingen van maatwerk drukwerk: van drukopdracht tot uitvoering**

Vrijwel alle opdrachten die Drukwerkdeal en Printdeal uitvoeren voor honderdduizenden klanten per jaar, zijn uniek. Het in een keer goed aannemen van een opdracht is essentieel: niemand zit te wachten op een eindproduct dat net niet aan de wensen voldoet en daarom opnieuw moet worden gemaakt op een van de eigen productielocaties. De stap van drukopdracht tot uitvoering luistert nauw. In dat proces ontstaan regelmatig vragen, niet alleen bij klanten, maar ook bij de 'prepress'-experts die de opdrachten beoordelen en productieklaar maken. Die persoonlijke dienstverlening is, ondanks alle automatisering in het proces, in de meeste gevallen de sleutel tot succes. Zeker voor Drukwerkdeal en Printdeal, die goed scoren op klanttevredenheid.

## **Einde van een contract en noodzaak voor nieuwe klantcontactoplossing**

Juist vanwege die focus op persoonlijke service wordt de volledige customer care in huis gedaan - uitbesteden is niet aan de orde. Alles in eigen beheer houden betekent ook: zelf investeren in optimale tooling.

Drukwerkdeal was al jaren een tevreden Genesys-gebruiker, waarbij het accent op telefonische klantenservice lag. Rond 2021 liep het contract van de bestaande on premise oplossing af, bovendien was het platform aan het eind van de technische levensduur. "De afgelopen jaren is daar het nodige maatwerk aan toegevoegd, waardoor de oplossing steeds complexer werd en niet altijd stabiel was. Als we bijvoorbeeld een melding in een wachtrij wilden toevoegen, moesten we oppassen dat het systeem niet omviel," vertelt [Maarten van Geerenstein](#), Process Engineer Customer Care bij Drukwerkdeal.





Met ruim 7000 telefonische contacten per maand (en een vergelijkbaar volume aan contacten via e-mail en webchat) komt de bereikbaarheid dan in het gedrang. Daarnaast was de bestaande oplossing beperkt qua functionaliteit en wilde Drukwerkdeal de complexiteit in systemen juist terugdringen in plaats van vergroten. Kortom, Drukwerkdeal moest op zoek naar een nieuwe klantcontactoplossing.

## De uitdagingen: functionaliteit en managementbehoeften

Naast uitdagingen op het vlak van beheer ontbrak het ook aan functionaliteit. Zo was er voor het coachen en begeleiden van medewerkers geen oplossing beschikbaar. Het bestaande platform was primair gericht op het routeren van calls, maar bood geen mogelijkheden op het vlak van omnichannel, call recording, speech-to-text-analytics, screenrecording, co-browse en screenshare of uitgebreide rapportages. En met de aparte WFM-oplossing van Drukwerkdeal konden medewerkers bijvoorbeeld niet hun week of maand rooster inkijken of via een app diensten ruilen of verlof aanvragen.

“Uiteraard hebben we de business én de medewerkers gevraagd wat de behoeften zijn. Wat missen jullie, wat kan er anders of beter? Daar rolde uit dat de behoefte aan functionaliteit op het vlak van scherm delen met de klant bovenaan stond,” aldus Van Geerenstein.

Ook vanuit het management waren de behoeften duidelijk, legt hij uit. “We wilden het liefst toewerken naar een geïntegreerde en toekomstbestendige oplossing voor alle kanalen en gewenste functionaliteiten; uiteraard tegen zo laag mogelijke kosten - het heeft geen zin te betalen voor functionaliteit die je niet afneemt,” aldus Van Geerenstein.

Hoewel ze tijdens het selectieproces nog niet bij Drukwerkdeal werkzaam was, staat [Karima Bouhamidi](#) ( Manager Customer Care bij Drukwerkdeal) volledig achter de requirements zoals die in destijds geformuleerd zijn. “Bij mijn binnenkomst merkte ik dat we stappen konden zetten op gebied van training en ontwikkeling. Daarnaast zou graag zien dat de Customer Care Specialist de juiste tools heeft om de klant optimaal te helpen. Daarom is door de medewerkers zelf ook sterk aangedrongen op nieuwe functionaliteit waarmee ze kunnen meekijken met hun klant, iets wat veel beter werkt dan herhaaldelijk heen en weer mailen. Bij veel opdrachten luistert het erg nauw en gaat het vaak om details: staan de hulplijnen op het ontwerp goed?”





Natuurlijk had er eerder geïnvesteerd kunnen worden in een losse applicatie voor schermdelen, maar met deze manier van functionaliteit toevoegen - een dashboard hier en een tool daar - vergroot je de complexiteit alleen maar verder. Deze afdeling moet met de tijd mee, het is tijd voor een nieuwe professionaliseringslag. Ik wil zeker niet zeggen dat het slecht was. Maar het kan allemaal wel moderner, slimmer en efficiënter. En leuker voor de medewerkers."

## **Partnerschap met Expertise: Frontline Solutions en Genesys Cloud 3 Selectie**

De inventarisatie leidde tot een lijst met specificaties in de categorieën 'need to have' en 'nice to have'. Met dat eisenpakket in de hand - een zoveel mogelijk geïntegreerde, toekomstbestendige oplossing met veel nieuwe functionaliteiten op het vlak van omnichannel, schermdelen, analytics, kwaliteit, rapportages en WFM - is Drukwerkdeal in gesprek gegaan met verschillende leveranciers en system integrators, waaronder Frontline Solutions waarmee Drukwerkdeal al 12 jaar samenwerkt.

Van Geerenstein blikt terug: "Verschillende aanbieders hebben demo's en presentaties verzorgd. Het leggen van de puzzel - welke oplossing past het beste - heeft bijna een jaar geduurd. In eerste instantie rolde Genesys Cloud 2 als beste uit de bus. Omdat de behoeften op het vlak van WFM gedurende de selectiefase steeds belangrijker werden, en omdat onze hele infrastructuur op AWS draait, is het keuzeprocess nóg een keer doorlopen en hebben we toen ook naar oplossingen van Amazon gekeken. Uiteindelijk kwamen we toch uit bij Genesys Cloud 3." Wat Van Geerenstein betreft hebben de functionaliteiten en de toekomstbestendigheid van Genesys Cloud 3 de doorslag gegeven. "We hebben niet alleen maar een telefonieoplossing nodig. Hoe kunnen we onze klanten nu en in de toekomst beter servicen? Hoe kunnen we ze winnen en binnenhouden door een betere service te verlenen dan onze concurrenten? We zijn ervan overtuigd dat we dat met dit pakket kunnen doen.

"Bij alle afwegingen heeft natuurlijk ook meegespeeld dat we al lange tijd samenwerken met Frontline. We hebben dat partnership wel opnieuw kritisch bekeken. We werken al 12 jaar samen. Zijn we nog tevreden of gaan we verder zoeken? Het team van Frontline kent onze processen en weet waar we naar toe willen. Frontline Solutions is bovendien Gold Partner van Genesys. Ze hebben, net als Genesys zelf, verschillende demo's gegeven en daarbij goed ingezoomd op onze behoeften. Ze hebben geholpen bij het afpellen van de keuzemogelijkheden en het maken van een goede vergelijking met andere pakketten."





## Naadloze overgang: migratieproces en directe voordelen

Drukwerkdeal zit nu midden in het migratieproces. Dat betekent opnieuw ontwerpen, inrichten en testen, want Genesys Cloud is een volledig andere applicatie dan Genesys Pure Connect.

“De callflows van Drukwerkdeal zijn redelijk plat,” legt Bouhamidi uit. “We hebben verkeer dat voor Nederlandstalige medewerkers en voor Franstalige medewerkers bestemd is. “Het inrichten en aanpassen van call flows gaat natuurlijk totaal anders dan bij de oude oplossing: erg gemakkelijk en overzichtelijk, met drag and drop,” vult Van Geerenstein aan. “Hierna gaan we het management, de medewerkers, supervisors en teammanagers trainen in het nieuwe systeem. Frontline Solutions voorziet ons van suggesties voor de beste inrichting. Onze IT-afdeling woont elke meeting bij, ook zij willen graag leren.”

Drukwerkdeal kiest ook voor de WFM-functionaliteit die Genesys Cloud 3 aan boord heeft. Bouhamidi: “Normaal gesproken voelt het best als een waagstuk om alle historische WFM-data over te zetten in een nieuwe applicatie, maar we voelen ons ontzorgd door de WFM-specialist die Frontline Solutions in huis heeft. Het is comfortabel wanneer je je niet druk hoeft te maken over de vraag of je interne IT-afdeling wel capaciteit beschikbaar heeft. Verder zijn we realistisch: we proberen de verwachtingen bij onze medewerkers te managen.”

### Resultaat

De overgang van de oude on premise oplossing naar Genesys Cloud 3 “voelt voor ons als de overstap van een Kever naar een Ferrari,” aldus Van Geerenstein. “Deze variant stelt ons volledig in staat om de klant een optimale servicebeleving te geven. Op de eerste plaats kunnen we scherm delen inzetten, iets waar door de werkvloer nadrukkelijk om is gevraagd. Op de tweede plaats krijgen we de mogelijkheid om gesprekken op te nemen. Daarmee komt een hele serie toepassingen binnen handbereik: terugluisteren, het QA-proces optimaliseren, speech analytics, sentiment analyse inzetten en inzichten gebruiken in trainingen en voor rapportages: dat was bij ons voorheen allemaal niet mogelijk. En tot slot beschikken de medewerkers straks over een WFM-app vanuit Genesys Cloud zodat ze aan de slag kunnen met zelfroostering.”

## Toekomstgericht denken: Drukwerkdeal's streven naar groei en kwaliteit

“Uiteindelijk gaat het ons om het geheel aan functionaliteiten en de beste manier om die georganiseerd te krijgen”, vat Van Geerenstein samen. “Het is gelukt om dat allemaal in één pakket te krijgen. Natuurlijk ontkom je er niet aan dat je in een later stadium wellicht weer nieuwe functionaliteit toevoegt, maar dit platform is een stabiel vertrekpunt.”



Bouhamidi: "We hebben de ambitie om te groeien, maar niet de ambitie om Customer Care in hetzelfde tempo mee te laten groeien. We moeten dus efficiënter werken, ervoor zorgen dat de contactratio daalt de website en de selfservice voorzieningen verder optimaliseren. Voor klanten die echt hulp nodig hebben, willen we vervolgens de beste specialisten beschikbaar hebben. Hun werk is, en willen we niet automatiseren. Daarom is training, , coaching en kwaliteit voor ons extreem belangrijk."

Software-aanbieders willen nog wel eens beweren dat de cloud tot allerlei kostenvoordelen leidt. Qua beheer is dat zeker het geval, maar Bouhamidi weet ook dat de door Drukwerkdeal gekozen oplossing niet de goedkoopste oplossing is. "Relatief betalen we wat meer, maar we gaan het terugverdienen via betere dienstverlening en een hogere klanttevredenheid. Maar vergeet zeker ook de medewerkerstevredenheid niet. Ik wil hier graag blije gezichten zien "

### **Over Drukwerkdeal**

Het Nederlandse Drukwerkdeal is onderdeel van het beursgenoteerde Cimpress, een serie internationale innovatieve printbedrijven met zelfstandige ondernemingen in Engeland, Duitsland, Oostenrijk, Spanje, Frankrijk, Italië en de VS. Uniek aan de marktbenadering van de Cimpress-bedrijven is dat ze allemaal gericht zijn op 'mass consumization' - ofwel grootschalig maatwerk. Ze houden niet vast aan traditionele eigenschappen van de grafische industrie (gericht op hoge oplages en lange doorlooptijden) maar werken juist laagdrempelig en extreem klantgericht. Drukwerkdeal in Nederland en Printdeal in België zijn de grootste online drukkers in de Benelux. Drukwerkdeal, met het hoofdkantoor en twee productielocaties in Deventer, bestaat 17 jaar. Op de customer care afdeling - verdeeld over Deventer en een locatie in België - werken 50 tot 60 experts waarmee de Nederlandse en de Franstalige markt (Printdeal.be) wordt bediend.

Lees meer over Drukwerkdeal op <https://www.drukwerkdeal.nl>.

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

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

