



INTERSTELLAR



WHITEPAPER

# KLANTCONTACT IN MICROSOFT TEAMS: NEXT LEVEL CUSTOMER ENGAGEMENT



## SLIMMER SAMENWERKEN. BETER KLANTCONTACT. STERKERE ORGANISATIE.

Stel je eens voor: een drukke maandagochtend. Je klantcontactteam schakelt constant tussen verschillende systemen, zoekt handmatig klantinformatie bij elkaar en probeert ondertussen de wachtrijen binnen de perken te houden. Je ziet het direct: in alle drukte en omslachtige processen gaan kostbare kansen verloren om klanten écht goed te helpen of positief te verrassen.

Herkenbaar? Je bent zeker niet de enige.

In een wereld waar klanten directe, persoonlijke service verwachten – ongeacht het kanaal – worstelen veel organisaties met verouderde, losse klantcontactsystemen die niet goed samenwerken. Maar wat als er een betere manier is? Een aanpak die deze uitdagingen niet alleen oplost, maar je klantcontact ook efficiënter, slimmer én klantgerichter maakt?

De realiteit voor veel klantcontactcenters:

- **Systeem-jungle:** Medewerkers navigeren tussen CRM, telefonieplatform, ticketsysteem en mailbox
- **Informatie-eilanden:** Waardevolle klantdata raakt verspreid over verschillende systemen
- **Context-verlies:** Klanten moeten hun verhaal meermaals vertellen bij doorverbindingen
- **Kanaal-fragmentatie:** Aparte systemen voor telefoon, e-mail, chat en sociale media

Maar hier ligt juist de kans. Door verder te kijken dan de standaardoplossingen, kun je deze uitdagingen ombuigen tot echte verbeteringen. Niet zomaar een kleine aanpassing, maar een digitale transformatie die niet alleen je systemen efficiënter maakt, maar je hele organisatie sterker en toekomstbestendiger.



## VAN VERGADERTOOL TOT KLANTCONTACT POWERHOUSE: ONTDEK TEAMS OPNIEUW

Microsoft Teams is in korte tijd uitgegroeid tot het zenuwcentrum van moderne werkplekken. Maar de ware kracht van Teams blijft voor veel organisaties verborgen: de mogelijkheid om het platform te transformeren tot een volledig geïntegreerd klantcontactcenter.

Wij zijn nieuwsgierig naar technologie die verder gaat dan wat voor de hand ligt. En juist die nieuwsgierigheid bracht ons tot een inzicht: Teams kan veel meer zijn dan alleen een interne communicatietool. Door Teams uit te breiden met innovatieve technologie zoals ROGER365.io of AnywhereNow, transformeer je het platform tot een dynamisch omnichannel powerhouse dat alle verwachtingen overtreft.

**Next level inzicht:** De meeste organisaties benutten slechts 40% van de mogelijkheden die Teams biedt. De andere 60% blijft vaak onbenut en juist daar zit het verschil. Het is die extra functionaliteit die kan zorgen voor de stap van een klantcontactcenter dat 'gewoon werkt' naar één dat uitblinkt en écht waarde toevoegt voor klant én organisatie.





## VAN LOSSE SYSTEMEN NAAR ÉÉN GESTROOMLIJND PLATFORM

Stel je eens voor: één centrale plek waar alle klantinteracties samenkomen. Geen gedoe meer met het steeds wisselen tussen verschillende applicaties. Geen losse informatie die verspreid staat over meerdere systemen. En geen herhaalde vragen aan klanten, omdat je alles wat je nodig hebt al paraat hebt.

Door Microsoft Teams in te zetten als klantcontactcenter kijk je verder dan alleen het afhandelen van vragen of klachten, je legt de basis voor échte vernieuwing en groei in je klantcontact.

### Met Teams als fundament voor klantcontact krijg je:

- Alle communicatie via één systeem: Werkelijk omnichannel contact
- Direct toegang tot klantinformatie: CRM-integratie in Teams
- Automatische informatielogging: Minder administratie, meer klanttijd
- Kanaalkeuze voor klanten: Flexibiliteit zonder complexiteit
- Één centrale werkplek: Alles wat je team nodig heeft

Het beste? Je team hoeft niet te leren werken met een compleet nieuw systeem. Ze werken simpelweg verder in de vertrouwde Teams-omgeving, maar dan uitgebreid met krachtige klantcontactfunctionaliteiten die hun werk naar een hoger niveau tillen.





## VOOR JE KLANTEN: EEN ERVARING DIE VERRAST

### Kanaalafhankelijke service die indruk maakt

Of je klant nu contact opneemt via telefoon, e-mail, chat, WhatsApp of sociale media: ze ervaren dezelfde hoogwaardige service, zonder verlies van context. Het resultaat? Klanten die zich écht gezien en gehoord voelen.

### Persoonlijke benadering die het verschil maakt

Dankzij directe toegang tot klanthistorie en voorkeuren, spreekt je team elke klant persoonlijk aan: "Goedemorgen mevrouw Janssen, ik zie dat u vorige week contact heeft gehad over uw bestelling. Is die inmiddels goed aangekomen?" Deze aandacht voor detail transformeert standaard klantenservice naar onvergetelijke klantbeleving.

### Proactieve communicatie die vragen voorkomt

Informeer klanten proactief via hun voorkeurskanaal: updates over bestellingen, systeemproblemen, of gepland onderhoud. Dit verbetert niet alleen de klantervaring, maar vermindert ook het aantal inkomende vragen, een win-win.

### 24/7 aanwezigheid die nooit stopt

AI-chatbots beantwoorden eenvoudige vragen buiten kantooruren, zodat klanten altijd geholpen worden. Complexere vragen worden intelligent doorgestuurd naar een menselijke medewerker tijdens kantooruren, met alle contextinformatie erbij.

## VOOR JE TEAM: EMPOWERMENT DAT INSPIREERT

### Eén geïntegreerde werkplek die energie geeft

Je team werkt volledig vanuit Teams, de omgeving die ze al kennen. Alle klantinformatie, communicatiekanalen en tools zijn geïntegreerd in één interface. Dat betekent geen tijdverlies of frustratie meer door constant te moeten schakelen tussen verschillende platforms. In plaats daarvan krijgen medewerkers de rust en focus om te doen waar het écht om draait: klanten snel en goed helpen.

### Intelligente ondersteuning die creativiteit vrijmaakt

AI-technologie ondersteunt je team tijdens gesprekken met relevante informatie, suggesties en kennisartikelen. Dit maakt niet alleen onboarding eenvoudiger, maar tilt ook de dienstverlening naar een hoger niveau, zelfs voor ervaren medewerkers.

### Slimme werkverdeling die talenten benut

Intelligente routing zorgt ervoor dat vragen bij de specialist met de juiste expertise terechtkomen. Dit voorkomt onnodige doorverbindingen en zorgt voor een evenwichtige werklast, waarbij ieders unieke talenten optimaal worden ingezet.

### Flexibel werken dat teams verbindt

Teams ondersteunt hybride werken, waardoor je team effectief kan samenwerken, ongeacht hun locatie. Dit vergroot niet alleen je talentenpool, maar creëert ook een werkervaring die aansluit bij de moderne werknemer.





## VOOR JE ORGANISATIE: RESULTATEN DIE IMPACT MAKEN

### Kortere afhandeltijden die impact maken

Doordat alle informatie direct beschikbaar is en administratieve taken geautomatiseerd zijn, daalt de gemiddelde behandeltijd aanzienlijk, vaak met 25% of meer. Dit betekent meer capaciteit zonder extra personeel.

### Hogere klanttevredenheid die zich vertaalt in loyaliteit

De combinatie van snellere, persoonlijker service leidt direct tot hogere klanttevredenheidsscores. Organisaties rapporteren vaak een stijging van 15-20 punten in hun NPS na implementatie, een indicator van klanten die niet alleen terugkomen, maar ook ambassadeurs worden.

### Verbeterde werktevredenheid die talent aantrekt en behoudt

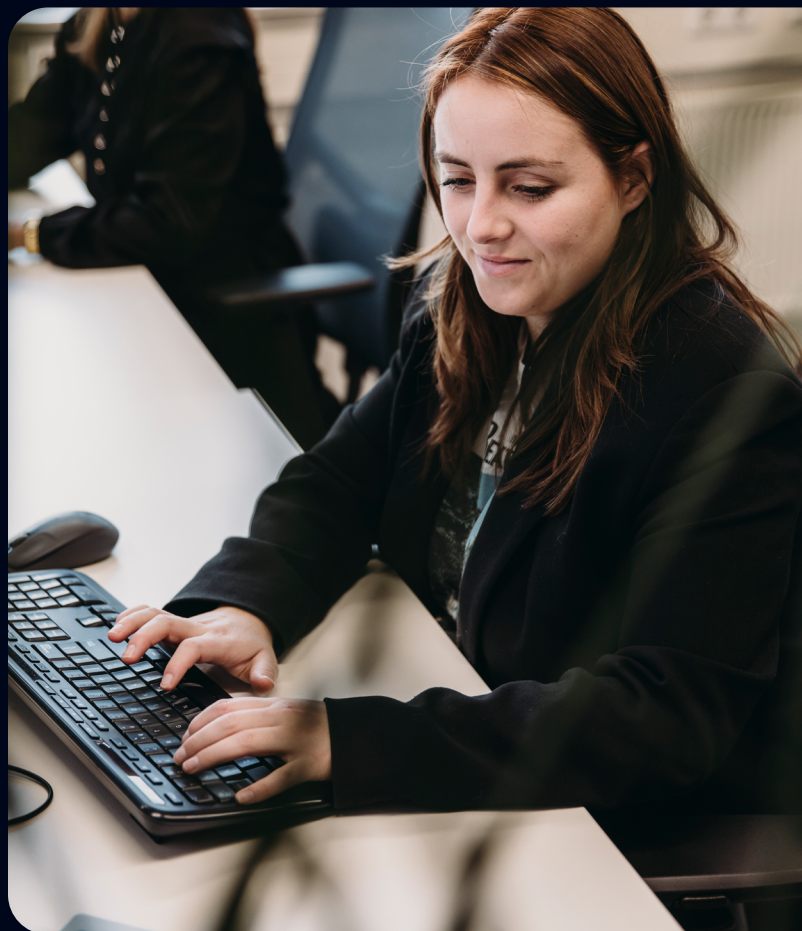
Minder gedoe met systemen, minder repetitieve administratie en meer focus op waardevolle klantinteracties zorgen voor hogere medewerkerstevredenheid en lager verloop. En juist in een krappe arbeidsmarkt is dat van onschatbare waarde.

### Datagedreven inzichten die continu verbeteren

Inzicht in contactvolumes, piekmomenten en de prestaties van je team geeft je waardevolle informatie om continu te verbeteren. Zo kun je niet alleen inspelen op veranderingen, maar ze zelfs vóór zijn en proactief aanpassingen doen waar nodig.

### Praktijkvoorbeeld: Driessen Groep

“ Door de integratie van ROGER365.io met Microsoft Teams konden we verder kijken dan alleen het oplossen van ons bereikbaarheidsprobleem. We hebben onze medewerkers écht empowered met directe toegang tot alle relevante informatie tijdens klantgesprekken. Het resultaat? Kortere afhandeltijden, hogere klanttevredenheid en merkbaar meer werkplezier bij ons team. ”







## ROGER365.IO: TEAMS OPSCHALEN NAAR EEN INTUÏTIEF CONTACTCENTER

ROGER365.io transformeert Microsoft Teams tot een volledig functioneel klantcontactcenterplatform dat perfect werkt voor organisaties van elke omvang. Met een focus op gebruiksgemak en directe meerwaarde, biedt ROGER365.io:

### Volledige omnichannel integratie die verrast

Alle communicatiekanalen van telefoon en WhatsApp tot webchat en e-mail, komen samen in één Teams-interface. Je medewerkers schakelen moeiteloos tussen kanalen, terwijl de klantervaring consistent blijft.

### Naadloze CRM- en ERP-integratie die verbindt

ROGER365.io integreert direct met je bestaande systemen zoals Salesforce, Dynamics 365, HubSpot of TOPdesk. Klant informatie is direct beschikbaar tijdens interacties, zonder handmatig zoeken. Een gamechanger voor je klantenservice.

### Intuïtieve Teams-native ervaring die versnelt

De gebruikersinterface is volledig geïntegreerd in Teams, waardoor je team kan werken in een bekende omgeving. Dit minimaliseert de leercurve en versnelt adoptie, vaak vanaf dag één.

### AI-ondersteunde klantenservice die inspireert

Intelligente chatbots, automatische vertalingen en realtime suggesties ondersteunen je team bij het leveren van uitzonderlijke service, terwijl routinetaken worden geautomatiseerd. Dit geeft ruimte voor wat mensen écht beter kunnen dan machines: empathie en creatief denken.

### Flexibele implementatie die meegroeit

Start klein met een specifiek kanaal of team, en schaal geleidelijk op naar een volledig omnichannel contactcenter. ROGER365.io groeit mee met je behoeften en ambities.

### Ideaal voor:

Wil je dat oproepen altijd bij het juiste team of de juiste afdeling uitkomen? Teams Phone maakt het makkelijk om gesprekken automatisch door te sturen. Je kiest zelf: laat het gesprek tegelijk bij iedereen rinkelen, of volg een slimme volgorde die past bij je workflow. Zo blijft niemand onnodig wachten.



## ANYWHERE NOW: DE COMPLETE ENTERPRISE-OPLOSSING DIE EXCELLEERT

AnywhereNow levert een enterprise-grade contactcenteroplossing binnen Teams, speciaal ontworpen voor complexere omgevingen en grotere organisaties. Het biedt:

### Geavanceerde routeringsmogelijkheden die precisie brengen

Complexe skill-based routingsscenario's, wachtrijen en doorschakelingen zijn eenvoudig te configureren, waardoor klanten altijd bij de juiste specialisten terechtkomen, hoe complex je organisatie ook is.

### SharePoint-integratie met volledige controle over gebruikersrechten

De SharePoint-gebaseerde architectuur maakt zeer gedetailleerde rechtentoe wijzing mogelijk, ideaal voor organisaties met complexe teams en rollen waar informatiebeveiliging cruciaal is.

### Enterprise-grade schaalbaarheid die grenzen verlegt

Ontworpen voor grote, internationale organisaties met duizenden medewerkers, biedt AnywhereNow de robuustheid en betrouwbaarheid die enterprise-omgevingen vereisen om ongestoord te groeien.

### Gedetailleerde compliance-functies voor maximale betrouwbaarheid

Uitgebreide opname-, archiverings- en auditfuncties voldoen aan de strengste compliance-eisen in gereguleerde sectoren, cruciaal voor organisaties waar vertrouwen en compliance hand in hand gaan.

### Wallboard-functionaliteit die inzicht geeft

Realtime visualisatie van KPI's op configureerbare dashboards geeft supervisors en teams direct inzicht in de actuele situatie, essentieel voor data-gedreven besluitvorming.

### Ideaal voor:

Grotere organisaties met complexe routeringsbehoeften, uitgebreide rapportagevereisten en behoefte aan enterprise-grade schaalbaarheid en security.

### Next level advies:

De keuze tussen ROGER365.io en AnywhereNow hangt af van jouw specifieke uitdagingen en ambities. Als nieuwsgierige verkenners helpen we je graag verder dan het voor de hand liggende, om de oplossing te vinden die perfect aansluit bij jouw unieke situatie.





## DE IMPACT IN DE PRAKTIJK: ORGANISATIES DIE UITBLINKEN

Deze cases laten niet alleen zien hoe organisaties hun uitdagingen hebben aangepakt, maar vooral hoe ze een echte verandering hebben doorgemaakt door verder te kijken dan de standaardoplossing.



### FAGRON: VAN REACTIEF NAAR PROACTIEF KLANTCONTACT

Fagron, een wereldwijd farmaceutisch bedrijf, worstelde met de bereikbaarheid van hun klantenservice en het gebrek aan een volledig klantoverzicht. Traditionele oplossingen zouden slechts het symptoom hebben aangepakt. Door breder te kijken dan de standaardaanpak, zagen we een kans om echt het verschil te maken, een stap richting structurele verandering en verbetering.

#### Na implementatie van ROGER365.io:

- Wachttijden verminderden met 45%
- Elk team kreeg direct toegang tot relevante klantinformatie
- Data gestuurde beslissingen verbeterden de resource-planning
- Proactieve klantenservice werd de nieuwe standaard

” Door alle communicatie te centraliseren in Teams, hebben we niet alleen onze efficiency verbeterd, maar fundamenteel getransformeerd hoe we met klanten omgaan. We zijn van reactief naar proactief gegaan, een game-changer voor onze relaties. ”

CIO van Fagron



## TMC: VAN TECHNISCHE UITDAGING NAAR STRATEGISCH VOORDEEL

Hightech adviesbureau TMC wilde hun communicatie-infrastructuur moderniseren als onderdeel van hun Cloud-first strategie. Waar anderen misschien alleen hadden gekeken naar het vervangen van de telefooncentrale, zagen wij een kans om communicatie te transformeren tot strategisch voordeel voor de hele organisatie.

### Met behulp van ROGER365.io realiseerden zij:

- Volledige integratie van communicatie in hun werkstrategie
- Een platform dat hybride samenwerking stimuleert in plaats van belemmert
- Geen last meer van verouderde technologie of afhankelijkheid van leveranciers
- Een communicatie-ecosysteem dat innovatie ondersteunt

“De overstap naar Teams als communicatiecentrum was het begin van een bredere transformatie. We hebben niet alleen een technisch probleem opgelost, maar een strategisch voordeel gecreëerd in hoe we samenwerken en innoveren.”

IT-manager van TMC







## DRIESSEN GROEP: VAN FUNCTIONEEL NAAR FLOREREND CONTACT

Driessen Groep, een toonaangevende HR-dienstverlener, zocht een betrouwbaarder callcenter. Samen ontdekten we dat de echte kans lag in het creëren van een omgeving waar zowel klanten als medewerkers optimaal konden groeien.



### Door de implementatie van ROGER365.io in Microsoft Teams bereikten zij:

- Optimalisatie van systemen én menselijke interacties
- Een werkomgeving die talenten en expertise benut
- Naadloze informatiestromen die kennisdeling versnellen
- Een cultuur van continu verbeteren en innoveren

“ De combinatie van Teams en ROGER365.io heeft ons niet alleen efficiënter gemaakt, maar heeft onze hele benadering van klantcontact getransformeerd. We merken het in alles: van hogere klanttevredenheid tot een levendigere, meer geëngageerde werkcultuur. ”

Hoofd van de servicedesk bij Driessen Groep



## LASPARTNERS MULTIWELD: VAN VESTIGINGEN NAAR ÉÉN VIRTUEEL TEAM

Met negen vestigingen in Nederland en België stond Laspartners Multiweld voor een klassieke uitdaging: hoe creëer je consistente service over verschillende locaties? Door verder te kijken dan traditionele oplossingen, ontdekten we een kans om niet alleen de bereikbaarheid te verbeteren, maar een volledig nieuw serviceconcept te ontwikkelen.

### Door ROGER365.io te implementeren bereikten zij:

- Een virtueel team dat vestigingsgrenzen overstijgt
- Nieuwe digitale servicekanalen die klanten verrassen
- Kennisdeling die expertise maximaliseert, ongeacht locatie
- Een servicecultuur die de hele organisatie verenigt

“ Door onze communicatiekanalen te moderniseren, hebben we niet alleen onze bereikbaarheid verbeterd, maar zijn we fundamenteel veranderd hoe we als organisatie opereren. We zijn van negen vestigingen getransformeerd naar één krachtig, virtueel team dat klanten op een compleet nieuwe manier bedient. ”

Commercieel directeur van Laspartners Multiweld.

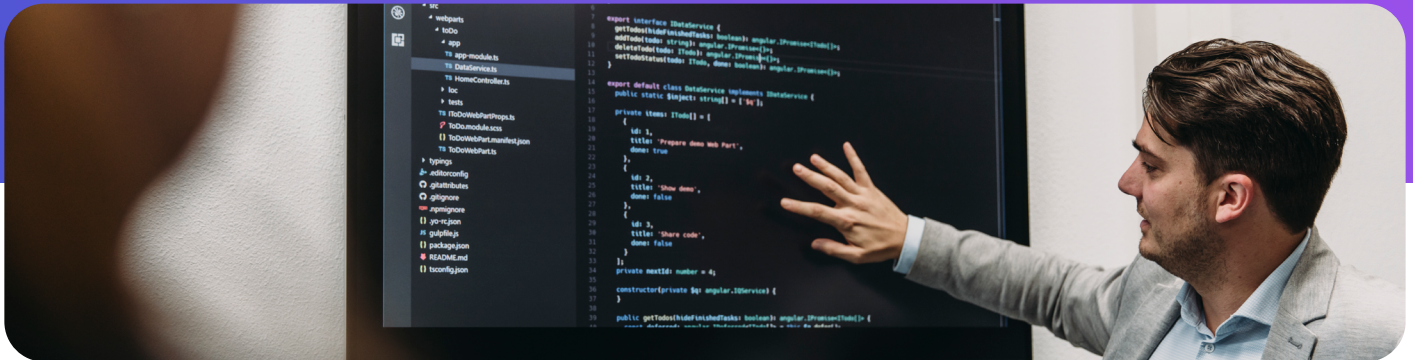






## DE ROUTE NAAR TRANSFORMATIE

Het transformeren van Teams naar een volwaardig klantcontactcenter klinkt mogelijk als een grote stap. Maar met onze nieuwsgierige, onderzoekende aanpak maken we dit proces tot een ontdekkingsreis die je organisatie fundamenteel versterkt.



### 1. Ontdekken: Verder kijken dan het oppervlakkige

We beginnen met een grondige verkenning van je huidige situatie, maar kijken verder dan alleen de symptomen:

- Deep dive in huidige processen en pijnpunten
- Ontdekken van verborgen kansen en mogelijkheden
- Definieren van ambitieuze maar realistische doelen
- Creëren van een transformatievisie die inspireert

Deze fase resulteert niet in een standaard plan, maar in een ontdekkingskaart die de weg wijst naar jouw unieke next level.

### 2. Transformeren: Van visie naar realiteit in verrassende stappen

Onze aanpak is niet lineair maar iteratief, we beginnen klein en bouwen samen naar iets bijzonders:

- Proof of Concept die direct waarde toont
- Iteratieve uitbreiding gebaseerd op feedback en inzichten
- Slimme integraties die systemen verbinden
- Activerende training die teams enthousiasmeert

Deze aanpak minimaliseert niet alleen risico's maar creëert ook vroege succeservaringen die energie en draagvlak genereren.

### 3. Excelleren: Continu verbeteren en vernieuwen

De livegang is niet het einde maar het begin van de echte transformatie:

- Data-gedreven optimalisatie van processen en ervaringen
- Proactieve identificatie van nieuwe verbeterkansen
- Uitbreiding met innovatieve functionaliteiten
- Kennisdeling die het hele team naar een hoger niveau tilt



## INTEGRATIEMOGELIJKHEDEN: EEN ECOSYSTEEM DAT VERDER GAAT

Het transformeren van Teams naar een volwaardig klantcontactcenter klinkt mogelijk als een grote stap. Maar met onze nieuwsgierige, onderzoekende aanpak maken we dit proces tot een ontdekkingsreis die je organisatie fundamenteel versterkt.

Een van de sterkste punten van zowel ROGER365.io als AnywhereNow is de uitgebreide mogelijkheid om te integreren met je bestaande systemen. Hierdoor ontstaat een samenhangend ecosysteem waarin alle onderdelen naadloos samenwerken. Dat uiteindelijk meer oplevert dan de losse tools ooit zouden kunnen.

### CRM-systemen (Microsoft Dynamics 365, Salesforce, HubSpot, SAP, etc.)

- **ITSM-tools** (TOPdesk, ServiceNow, Freshdesk, Zendesk, etc.)
- **ERP-systemen** (Microsoft Dynamics, SAP, Oracle, etc.)
- **Communicatieplatforms** (Microsoft Teams, Exchange, WhatsApp Business, etc.)
- **Microsoft Power Platform** (Power Apps, Power Automate, Power BI)

Deze integraties zorgen niet alleen voor naadloze informatiestromen, maar creëren een ecosysteem dat voortdurend slimmer wordt en meegroeit met je organisatie.





## WAAROM INTERSTELLAR ALS PARTNER? OMDAT WE VERDER KIJKEN

Bij het transformeren van je klantcontact is de keuze van de juiste partner minstens zo belangrijk als de technologie. Bij Interstellar drijft onze nieuwsgierigheid ons om verder te kijken dan standaardoplossingen. We zijn niet tevreden met gewoon 'goed genoeg', we streven naar het overtreffen van verwachtingen in alles wat we doen.

### Nieuwsgierige verkenners die verder kijken

We zijn van nature nieuwsgierig naar wat technologie mogelijk maakt, maar óók naar jouw organisatie, uitdagingen en ambities. Deze combinatie stelt ons in staat om oplossingen te ontdekken die anderen over het hoofd zien.

### Expertise die inspireert en vertrouwen wekt

Als Microsoft-specialist begrijpen we Teams tot in de kleinste details. Deze diepgaande technische kennis combineren we met een scherp inzicht in klantcontactprocessen. Het resultaat? Oplossingen die niet alleen technisch sterk staan, maar ook écht werken in de praktijk.

### Focus op groeiende teams en organisaties

Het implementeren van technologie is slechts de eerste stap. Wij geloven dat echte verandering pas ontstaat wanneer mensen de nieuwe tools omarmen en er actief mee aan de slag gaan. Daarom staat gebruikersadoptie centraal in onze aanpak. We bieden uitgebreide begeleiding en training, zodat teams niet alleen leren hoe ze de technologie moeten gebruiken, maar vooral waarom en wat het hen oplevert in hun dagelijkse werk.

### Partner in continue verbetering

Onze relatie stopt niet bij de implementatie. We blijven betrokken als partner in je succes, altijd op zoek naar nieuwe mogelijkheden om jouw klantcontact naar het volgende niveau te tillen. Deze langetermijnvisie zorgt voor een samenwerking die blijft evolueren en verbeteren.

### Overtuigd van de kracht van thriving business

We geloven dat organisaties pas écht tot hun recht komen wanneer technologie, processen en mensen perfect op elkaar aansluiten. Door deze elementen in harmonie te brengen, creëren we niet alleen efficiëntere klantcontactcenters, maar organisaties waar mensen met plezier werken, klanten zich gehoord voelen en groei als vanzelf volgt.



# KLAAR VOOR HET NEXT LEVEL?

Klantervaring is bepalend. Door Teams slim in te zetten als klantcontactcentrum, verbeter je niet alleen processen, je creëert een beleving die werkt voor klant én medewerker.

Minder schakelen tussen systemen, meer aandacht voor wat telt: snelle, persoonlijke service en continu verbeteren op basis van data.

Ervaar zelf hoe je met Teams klantcontact naar een hoger niveau tilt: slim, persoonlijk en volledig geïntegreerd. Neem vandaag nog contact op met Interstellar voor een vrijblijvend adviesgesprek en ontdek wat er mogelijk is voor jouw organisatie.



**RICHARD** MAFFICIOLI  
ACCOUNTMANAGER UC  
[richard.mafficioli@interstellar.nl](mailto:richard.mafficioli@interstellar.nl)