



INTERSTELLAR

WHITEPAPER

NEXT LEVEL BURGERCONTACT: VAN LOKET NAAR SLIMME INTERACTIE

STOP MET SCHAKELEN, START MET VERBINDEN

Het is maandagochtend op het gemeentehuis. Je collega's zitten midden in een eindeloze dans van systemen: van zaaksysteem naar mailbox, van kennisbank naar telefonieplatform. Ondertussen staan er mensen aan de balie, rinkelt de telefoon en stromen de e-mails binnen. Herkenbaar? Dan weet je ook hoe snel de werkdruk oploopt en hoe lastig het is om écht goed contact te houden met inwoners.

Inwoners verwachten tegenwoordig heldere, snelle en persoonlijke service. 24/7. Of het nu gaat om een paspoort, een melding in de openbare ruimte of een vraag over gemeentebelid. Alleen lopen veel gemeenten nog vast in een wirwar van losse systemen en gebroken processen. Dat zorgt voor frustratie bij inwoners én medewerkers.

Maar wat als je die versnippering kunt doorbreken? Een aanpak die niet alleen de huidige uitdagingen oplost, maar je dienstverlening naar het volgende niveau tilt?

De realiteit bij veel gemeenten:

- **Systeem-jungle:** je team springt van het ene naar het andere platform.
- **Informatie-eilanden:** data over inwoners is verspreid over verschillende tools.
- **Gebrek aan context:** burgers moeten hun verhaal meerdere keren opnieuw doen.
- **Kanaal-fragmentatie:** aparte tools voor telefoon, chat, e-mail en socials.

En juist daar ligt de kans. Want door los te komen van de standaard, kun je stappen zetten naar een verbonden, slimme en toekomstbestendige contactstrategie.

Microsoft Teams is zoveel meer dan een vergadertool. Het fundament onder een moderne, verbonden contactstrategie. Met slimme integraties maak je van Teams het centrale punt waar al je communicatie samenkomt en geef je je publieke dienstverlening een stevige boost.



TEAMS: DE VERBORGEN KRACHT ACHTER MODERNE PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Microsoft Teams is in veel organisaties inmiddels niet meer weg te denken. Het is dé plek geworden waar collega's vergaderen, chatten en samenwerken. Maar wat veel gemeenten nog niet zien, is de kracht die Teams óók kan hebben aan de voorkant van de organisatie: als volledig geïntegreerd burgercontactcenter.

Bij Interstellar geloven we in technologie die verder gaat dan de standaard. Microsoft Teams is al lang niet meer alleen voor interne overleggen. Als je het slim inricht, wordt het de spil van je gemeentelijke communicatie, een platform waar medewerkers en inwoners écht met elkaar verbonden zijn.

We zien het vaak: veel gemeenten benutten nog geen 40% van de functionaliteiten in Teams. En juist die andere 60% biedt de ruimte om door te groeien. Niet naar nóg een contactcenter, maar naar een omgeving die echt werkt voor de inwoner én voor je collega's.



VAN LOSSE SYSTEMEN NAAR ÉÉN GESTROOMLIJND PLATFORM

Stel je voor: één centrale plek waar al het contact met inwoners samenkomt. Geen losse systemen, geen zoektochten naar informatie, geen herhaalde verhalen. Gewoon: overzicht, rust en ruimte om mensen écht goed te helpen.

Met Microsoft Teams als burgercontactcenter til je je dienstverlening naar een hoger niveau. Niet door telkens een los knelpunt op te lossen, maar door de basis stevig neer te zetten: één verbonden platform, gebouwd rondom jouw team en jouw inwoners.

Wat levert Teams je op als contactcenter?

- **Alle communicatie in één omgeving**
Van telefoontjes en e-mails tot WhatsApp en webchat: alles loopt via Teams.
- **Direct inzicht in inwonersdata**
Koppel je zaakstelsel, telefonie en kennisbank aan Teams voor direct overzicht.
- **Minder administratie, meer tijd voor mensen**
Gesprekken en interacties worden automatisch gelogd. Je team houdt tijd over voor échte service.
- **Vrije kanaalkeuze voor inwoners**
Zij kiezen het kanaal dat bij ze past. Jullie behouden het overzicht.
- **Eén werkplek voor je hele team**
Geen schermen, tools of inlogs meer om tussen te wisselen, gewoon Teams.

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 contactfunctionaliteiten die hun werk naar een hoger niveau tillen.



VOOR JE KLANTEN: EEN ERVARING DIE WERKT

Altijd bereikbaar, op hun manier

Of iemand nu belt, appt, mailt of een vraag stelt via social media, de ervaring blijft persoonlijk, duidelijk en consistent. Alle communicatiekanalen komen samen, zonder dat er informatie verloren gaat. Zo voelen burgers zich gehoord, ongeacht hun digitale vaardigheden of voorkeurskanaal.

Persoonlijk en herkenbaar

Je team ziet eerdere gesprekken en kan makkelijk inspelen op de situatie.

“Goedemorgen meneer Jansen, u vroeg vorige week iets over uw vergunning. Kan ik u alvast iets vertellen over de volgende stap?”

Actief informeren, minder vragen

Stuur updates over vergunningen of werkzaamheden automatisch via het voorkeurskanaal van de inwoner. Daarmee verhoog je niet alleen de tevredenheid, maar verlaag je ook het aantal binnenkomende vragen.

Ook buiten kantoor tijd service bieden

Met behulp van AI-chatbots worden veelgestelde automatisch afgehandeld, ook 's avonds en in het weekend. Complexe vragen? Die worden automatisch doorgezet mét context naar de juiste collega.

VOOR JE TEAM: MEER WERKPLEZIER, MINDER RUIS

Alles op één plek

Je team werkt vanuit één vertrouwde plek: Microsoft Teams. Geen wirwar meer van losse schermen, systemen en log-ins. Alles wat ze nodig hebben is gebundeld in één overzichtelijke interface. Dat geeft rust én ruimte.

AI als meedenkende collega

AI helpt je medewerkers tijdens gesprekken door automatisch relevante informatie, tips en kennisartikelen aan te reiken. Dat is handig voor nieuwe collega's, maar ook essentieel om overal dezelfde, correcte informatie te geven.

Slimme routing

Met slimme werkverdeling komt elke vraag direct bij de juiste persoon of afdeling terecht. Een vergunningsvraag hoeft niet meer langs drie balies, maar komt meteen bij het juiste team. Minder schakelen, meer oplossen.

Flexibel werken zonder drempels

Met Teams werk je flexibel samen op kantoor, thuis of onderweg. Dit ondersteunt niet alleen moderne werkvormen, maar zorgt er ook voor dat je organisatie toegankelijker wordt voor mensen die minder mobiel zijn. Zo maak je ruimte voor meer diversiteit én behoud je talent.



VOOR JE ORGANISATIE: CONCRETE IMPACT

Snellere afhandeling, hogere efficiëntie

Doordat alle informatie direct beschikbaar is en administratieve taken geautomatiseerd zijn, daalt de gemiddelde behandeltijd tot wel 25%. Dit betekent meer capaciteit zonder extra personeel, juist in tijden waarin veel gemeenten kampen met personeelstekorten.

Hogere inwonertevredenheid

Snelle, persoonlijke service zorgt voor direct betere tevredenheidsscores. Door inzicht in eerdere contactmomenten voelt de inwoner zich echt geholpen, wat het vertrouwen in je organisatie versterkt.

Meer werkplezier, minder verloop

Minder klikken, minder frustratie. Medewerkers werken in één systeem en kunnen zich focussen op wat ertoe doet. Dat vergroot het werkplezier en verkleint de kans op verloop. In een krappe arbeidsmarkt is dit goud waard.

Continu verbeteren op basis van data

Via dashboards zie je precies waar het druk is, wat beter kan en waar bijgestuurd moet worden. Zo blijf je je dienstverlening continu verbeteren, onderbouwd met feiten in plaats van onderbuikgevoel.

Digitale inclusie die niemand achterlaat

Bellen, appen, chatten of mailen: alle kanalen komen samen in één systeem. Zo bied je iedereen een passende ingang, zonder dat het voor je team ingewikkelder wordt.





ROGER365.IO: VAN MICROSOFT TEAMS NAAR EEN VOLWAARDIG CONTACTCENTER

ROGER365.io maakt van Microsoft Teams een krachtig, volledig functioneel klantcontactcenter dat naadloos werkt voor organisaties van elke grootte. Het platform richt zich op gebruiksgemak en directe meerwaarde, zodat je niet alleen snel kunt starten, maar ook op lange termijn kunt profiteren van de voordelen. Met ROGER365.io haal je alles uit de mogelijkheden van Microsoft Teams, terwijl je tegelijkertijd de efficiëntie van je klantcontact verhoogt.

Eén omgeving voor al je kanalen

Alle communicatiekanalen, van telefoon en WhatsApp tot webchat, e-mail en social media, komen samen in één overzichtelijke Teams-interface. Je team schakelt moeiteloos tussen kanalen, zonder contextverlies of tool-hoppen. Inwoners krijgen altijd dezelfde hoogwaardige service, via hun voorkeurskanaal.

Slim gekoppeld aan je bestaande systemen

ROGER365.io integreert met veelgebruikte systemen als Djuma, Join, iBurgerzaken en TOPdesk. Alle relevante informatie is direct beschikbaar tijdens contactmomenten, zonder dat medewerkers hoeven te zoeken of te schakelen. Dat versnelt de dienstverlening én verlaagt de administratieve druk.

Bekend terrein voor je team

De oplossing is volledig geïntegreerd in Microsoft Teams, een omgeving die je collega's al dagelijks gebruiken. Daardoor is er nauwelijks training nodig en verloopt de adoptie vrijwel vanzelf. De leercurve is laag, de impact op de operatie minimaal.

Slimme support met AI

Met AI-functies zoals chatbots, realtime vertaaldiensten en intelligente suggesties biedt ROGER365.io actieve ondersteuning bij klantinteracties. Veelgestelde vragen worden automatisch afgehandeld, terwijl medewerkers zich kunnen richten op complexere casussen. Zo blijft de servicekwaliteit hoog, ongeacht wie antwoord geeft.

Meebewegen met je organisatie

Met ROGER365.io kun je klein beginnen en geleidelijk uitbreiden. Of je nu start met één specifiek kanaal of een klein team, je kunt het platform op een flexibele manier implementeren en meegroeien schalen. ROGER365.io past zich aan jouw behoeften aan, zodat je niet meteen een volledige transformatie hoeft door te voeren, maar wel verzekerd bent van een oplossing die op lange termijn waarde biedt.

Ideaal voor:

Gemeenten en overheidsinstanties die snel willen starten met een gebruiksvriendelijke, flexibele oplossing die minimale IT-resources vereist. Perfect voor organisaties die waarde hechten aan snelle implementatie en intuïtief gebruik.



ANYWHERE NOW: DE COMPLETE ENTERPRISE-OPLOSSING VOOR COMPLEXE OVERHEIDSSTRUCTUREN

AnywhereNow is een krachtige contactcenteroplossing binnen Microsoft Teams, speciaal ontwikkeld voor grotere en complexere overheidsorganisaties, van grote gemeenten en provincies tot uitvoeringsorganisaties. Het platform biedt maximale controle, flexibiliteit en schaalbaarheid, afgestemd op de eisen van publieke instellingen.

Slimme routing voor complexe organisaties

Met geavanceerde skill-based routing, wachtrijen en doorverwijzingen zorgt AnywhereNow ervoor dat burgers altijd bij de juiste specialist terechtkomen. Ideaal voor organisaties met veel afdelingen, taakvelden en expertisegebieden.

SharePoint-integratie met gedetailleerde rechtenstructuur

Dankzij de SharePoint-gebaseerde architectuur kun je gedetailleerde toegangsrechten instellen. Zo voldoe je aan strenge informatiebeveiligingseisen én behoud je controle over wie toegang heeft tot welke gegevens, afgestemd op rollen, functies en afdelingen.

Enterprise-grade schaalbaarheid voor grote organisaties

AnywhereNow is gebouwd om mee te groeien met grote organisaties. Of je nu werkt met tientallen of duizenden medewerkers, het platform biedt de schaalbaarheid en robuustheid die nodig is om continu hoogwaardige dienstverlening te garanderen, ook bij piekbelasting.

Volledige compliance en transparantie

Met functies voor gespreksopname, archivering en auditing biedt AnywhereNow alles wat je nodig hebt om aan de hoogste compliance-eisen te voldoen. Ideaal voor publieke instellingen waar verantwoording en transparantie centraal staan.

Real-time inzichten met wallboards

Via configureerbare dashboards houd je realtime zicht op KPI's, wachtrijen en servicestatistieken. Teamleiders en management kunnen zo snel bijsturen op basis van actuele data, cruciaal voor optimale bezetting en tevreden inwoners.

Ideaal voor:

Grotere overheidsorganisaties met complexe routeringsvragen, strikte compliance-eisen en behoefte aan schaalbare, betrouwbare technologie binnen Teams.

Next level advies:

De keuze tussen ROGER365.io en AnywhereNow hangt af van je uitdagingen en ambities. Bij Interstellar denken we verder dan standaardoplossingen. Samen vinden we de technologie die écht past bij de structuur, schaal en doelen van jouw organisatie.



DE IMPACT IN DE PRAKTIJK: ORGANISATIES DIE UITBLINKEN

Deze voorbeelden tonen hoe organisaties verder zijn gegaan dan het oplossen van een probleem. Ze kozen voor technologie die niet alleen hun processen verbeterde, maar ook hun manier van werken fundamenteel veranderde. Het resultaat: meer grip, meer impact, en een klantbeleving die eruit springt.



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 verder te kijken, ontdekten we een kans voor volledige transformatie.

Na implementatie van ROGER365.io:

- Wachttijden daalden met 45%.
- Klantinformatie direct beschikbaar voor elk team.
- Resourceplanning op basis van realtime data.
- Van reactieve naar proactieve klantenservice.

“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 in lijn met hun cloud-first strategie. In plaats van simpelweg te vervangen, benutten we de kans om communicatie strategisch in te zetten.

Met behulp van ROGER365.io realiseerden zij:

- Communicatie volledig geïntegreerd in je dagelijkse werkprocessen.
- Eén platform dat hybride samenwerken moeiteloos maakt.
- Af van technische achterstand en afhankelijkheid van leveranciers.
- Zet communicatie in als motor voor vernieuwing en verbetering.

“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 zocht een robuuster contactcenter. Maar samen ontdekten we een bredere kans: een omgeving creëren waarin medewerkers en klanten floreren.



Met ROGER365.io in Microsoft Teams bereiken zij:

- Meer synergie tussen mens en technologie.
- Een werkomgeving die talent en kennis activeert.
- Versnelde kennisdeling via geïntegreerde systemen.
- Een cultuur van continu verbeteren en verbinden.

“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 bied je overal dezelfde kwaliteit van service? Samen herontdekten we hun serviceconcept.

Door ROGER365.io te implementeren bereikten zij:

- Eén virtueel team dat grenzen overstijgt.
- Nieuwe digitale kanalen die klanten positief verrassen.
- Betere kennisdeling over locaties heen.
- Een servicecultuur die de hele organisatie verbindt.

“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

Microsoft Teams transformeren tot een krachtig contactcenter voor burgercommunicatie lijkt misschien een grote stap. Maar met onze nieuwsgierige, onderzoekende aanpak wordt het een gezamenlijke reis. Geen technische implementatie alleen, maar een ontdekkingsstocht die je organisatie versterkt en verrijkt.



1. Ontdekken: Verder kijken dan het oppervlakkige

We starten met een grondige verkenning van waar je nu staat, maar blijven daar niet hangen. We graven dieper:

- **Deep dive** in huidige processen en pijnpunten.
- Ontdekken van **verborgen kansen** voor betere dienstverlening.
- 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

Veranderen hoeft niet in één keer groot en rigoureuus te zijn. Wij geloven in kleine stappen met grote impact:

- Proof of Concept die **direct waarde** toont.
- **Iteratieve uitbreiding** gebaseerd op feedback en inzichten.
- **Systemen slim integreren** voor een soepele flow.
- 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 geen eindpunt, maar het begin van doorontwikkeling.

- Data-gedreven **procesoptimalisatie**.
- Proactief **nieuwe kansen** signaleren.
- **Functionaliteiten uitbreiden** waar het echt telt.
- **Kennisdeling** en **leercultuur stimuleren** binnen teams.



INTEGRATIEMOGELIJKHEDEN: EÉN ECOSYSTEEM, EINDELOZE MOGELIJKHEDEN

Wat ROGER365.io en AnywhereNow écht onderscheidt, is hun vermogen om moeiteloos op te gaan in jouw bestaande IT-landschap. Geen eilandoplossingen of gefragmenteerde tools, maar één krachtig ecosysteem dat informatie laat stromen, processen verbindt en voortdurend slimmer wordt.

Naadloze integraties met onder andere:

- **CRM:** Microsoft Dynamics 365, Salesforce, HubSpot, SAP.
- **ITSM:** TOPdesk, ServiceNow, Freshdesk, Zendesk.
- **ERP:** Microsoft Dynamics, SAP, Oracle.
- **Communicatie:** Microsoft Teams, Exchange, WhatsApp Business.
- **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

De juiste technologie is belangrijk. Maar de juiste partner maakt het verschil.

Technologie is slechts één helft van het verhaal. De andere helft draait om mensen, context en keuzes maken die écht werken voor jouw organisatie. Daarom kies je voor een partner die niet alleen implementeert, maar samen met jou ontdekt wat er écht nodig is.

Nieuwsgierige verkenners die verder kijken

We zijn nieuwsgierig. Naar technologie, zeker. Maar vooral naar jouw wereld:

- Hoe ziet je dienstverlening eruit?
- Waar lopen je teams tegenaan?
- Waar wil je naartoe als organisatie?

Deze nieuwsgierigheid stelt ons in staat om oplossingen te ontwerpen die naadloos aansluiten bij jouw unieke situatie, oplossingen die anderen vaak over het hoofd zien.

Expertise die inspireert en vertrouwen wekt

Als Microsoft-specialist kennen we Teams tot in detail. We spreken de taal van IT én van de mensen die ermee werken. Of het nu gaat om:

- Geavanceerde routeringsregels
- Integratie met SharePoint of Dynamics
- Compliancy op enterpriseniveau

... wij zorgen voor een oplossing die niet alleen werkt op papier, maar ook in de praktijk.

Een partner voor mensen, niet alleen voor techniek

Technologie implementeren is één ding. Maar pas als mensen ermee willen én kunnen werken, begint de echte impact. Daarom zetten we sterk in op:

- Gebruiksvriendelijke oplossingen.
- Trainingen die teams enthousiasmeren.
- Begeleiding die adoptie stimuleert.

We laten zien hoe technologie frustraties wegneemt, processen stroomlijnt én medewerkers helpt om hun werk beter en met meer plezier te doen.



KLAAR VOOR HET NEXT LEVEL?

Goede dienstverlening begint bij vertrouwen. Met Microsoft Teams als centraal klantcontactplatform creëer je niet alleen overzicht en rust, je legt de basis voor snelle, persoonlijke en betrouwbare interactie.

Minder versnippering, meer grip. Meer ruimte voor medewerkers, meer erkenning voor de inwoner. En altijd klaar voor de volgende stap met inzichten uit data.

Ontdek hoe jouw organisatie kan uitblinken in klantcontact. Plan een demo met Interstellar en zie wat er mogelijk is als je verder kijkt dan standaard.



RICHARD MAFFICIOLI
ACCOUNTMANAGER UC
richard.mafficioli@interstellar.nl