

WHITEPAPER

MICROSOFT TEAMS: JOUW NIEUWE CUSTOMER EXPERIENCE HUB

VAN CHAOS NAAR KLANTFLOW MET MICROSOFT TEAMS

Je bent in gesprek met een belangrijke klant. Terwijl je nog aan het luisteren bent, verschijnt er een e-mail met een urgente vraag. Je telefoon licht op met een WhatsApp van een projectleider. En dan belt je collega om te vragen of je tijd hebt voor een intakegesprek.

Je houdt alle ballen in de lucht, tot de urgente e-mail te laat wordt beantwoord. De klant heeft inmiddels een concurrent gebeld. Kans gemist.

Herkenbaar? Dan weet je: in de zakelijke dienstverlening – of je nu werkt in consultancy, finance of juridische diensten – is communicatie net zo belangrijk als inhoudelijke expertise. Toch werken veel professionals met versnipperde tools en eilandjes van informatie.

Het resultaat:

- Vertraagde reacties door zoeken in verschillende systemen.
- Informatie die verspreid ligt over mailboxen, chats en CRM's.
- Frustratie bij klanten die hun verhaal meerdere keren moeten doen.
- Gemiste omzetkansen door te late of onvolledige opvolging.

Maar wat als het anders kan? Wat als één platform alle kanalen verbindt en jouw team de kracht geeft om sneller, persoonlijker en consistent te werken?



VAN VERGADERTOOL NAAR CUSTOMER EXPERIENCE HUB

Veel organisaties zien Microsoft Teams vooral als een interne vergadertool. Maar met slimme uitbreidingen zoals ROGER365.io of AnywhereNow wordt het een volwaardig klantcontactcenter, een Customer Experience Hub die:

- Al je communicatiekanalen integreert (telefoon, e-mail, chat, WhatsApp).
- CRM-data direct toont tijdens gesprekken.
- Je team laat samenwerken in één vertrouwde omgeving.

Dit betekent: geen tijdverlies door schakelen, geen losse notities of vergeten follow-ups, en een consistente ervaring voor je klant, ongeacht wie de vraag beantwoordt.

Door Teams uit te breiden met ROGER365.io of AnywhereNow, creëer je een klantervaring die het verschil maakt in een competitieve markt en die tegelijkertijd je team ondersteunt in plaats van belast.



DE IMPACT VOOR JE KLANT

Consistentie over alle kanalen

Of een klant belt, mailt of appt: de ervaring is naadloos. Informatie is compleet, context is duidelijk, en er is geen herhaling nodig.

Persoonlijke service

Met directe toegang tot eerdere interacties en dossiers kan je team direct inhaken:

"Goedemorgen meneer Janssen, ik zie dat u vorige week sprak met mijn collega over de nieuwe contractvoorwaarden. Hoe kan ik u vandaag verder helpen?"

Razendsnelle respons

Alle communicatie op één plek betekent minder zoektijd en snellere antwoorden, precies wat klanten tegenwoordig verwachten.

Proactieve updates

Stuur updates voordat klanten erom vragen: statusmeldingen, wijzigingen of onderhoudsinformatie. Dit versterkt vertrouwen en voorkomt extra vragen.

24/7 bereikbaarheid

AI-chatbots beantwoorden eenvoudige vragen buiten kantooruren. Complexere vragen worden direct doorgestuurd naar de juiste medewerker, mét volledige context.

IMPACT VOOR JE TEAM

Eén werkplek, geen chaos

Je team werkt volledig vanuit Teams, de omgeving die ze dagelijks gebruiken. Alle klantinformatie, communicatiekanalen en samenwerkingstools komen samen in één interface. Minder contextwisselingen, meer focus.

Intelligente assistentie

AI levert tijdens gesprekken direct relevante documenten, cases en kennisartikelen aan.

Kennisdeling zonder barrières

In professionele dienstverlening is kennis je belangrijkste asset. Teams als customer experience hub zorgt ervoor dat expertise breed toegankelijk wordt.

Slimme routing

Intelligente routing zorgt ervoor dat vragen automatisch naar de juiste specialist gaan, waardoor doorverbinden en wachttijden afnemen.

Flexibel werken

Teams is gebouwd voor hybride samenwerking: of je nu op kantoor, thuis of onderweg bent, de ervaring blijft gelijk.



DE IMPACT VOOR JE ORGANISATIE

Meer billable uren

Minder tijd kwijt aan zoeken, schakelen en administratieve handelingen betekent meer productieve werktijd. Zo stijgt je billable ratio zonder extra mensen in te zetten, wat direct terug te zien is in de omzet.

Hogere klanttevredenheid en retentie

Snelle, consistente en persoonlijke service zorgt voor tevredener klanten die langer blijven en vaker terugkomen. Dat maakt retentie een stuk makkelijker en nieuwe klanten werven minder kostbaar.

Cross- en upsell

Met volledig klantinzicht zie je sneller kansen om op het juiste moment aanvullende diensten of producten aan te bieden. Dat verhoogt de klantwaarde én versterkt je positie als full-service partner.

Betere strategische beslissingen

Inzicht in responstijden, klantinteracties en workload geeft je managementteam de data om processen te optimaliseren en keuzes te maken op feiten in plaats van aannames.

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 maakt van Microsoft Teams een volledig klantcontactcenter dat direct praktisch inzetbaar is. Het draait om gebruiksgemak, snelle implementatie en directe impact.

Alle kanalen in één overzicht

Telefoon, WhatsApp, webchat, e-mail, Facebook Messenger en SMS komen samen in één Teams-interface. Je medewerkers schakelen moeiteloos tussen kanalen, terwijl klanten overal dezelfde service-ervaring krijgen.

AI als stille kracht

Intelligente chatbots, automatische vertalingen en realtime suggesties nemen routinetaken over. Zo houd je tijd en energie over voor dat wat mensen beter doen dan machines: empathisch luisteren en creatief oplossen.

Slim gekoppeld aan je systemen

Dankzij integraties met CRM- en ERP-systemen zoals Salesforce, Dynamics 365, HubSpot en TOPdesk hebben je medewerkers klantinformatie direct bij de hand. Geen zoekwerk meer, maar direct context, dat maakt elk gesprek persoonlijker én efficiënter.

Groeit met je mee

Begin klein – bijvoorbeeld met één kanaal – en breid uit wanneer je organisatie er klaar voor is. Zo past de oplossing zich aan aan jouw tempo en ambities.

Werken in een vertrouwde omgeving

Omdat ROGER365.io volledig Teams-native is, voelt het meteen vertrouwd. Je team hoeft geen nieuwe tools te leren, waardoor de adoptie razendsnel gaat, vaak al vanaf dag één.

Ideaal voor organisaties die snel resultaat willen zien met een flexibele, gebruiksvriendelijke oplossing die minimale IT-inzet vraagt.



ANYWHERE NOW: DE COMPLETE ENTERPRISE-OPLOSSING DIE EXCELLEERT

AnywhereNow tilt Microsoft Teams naar enterprise-niveau. Speciaal gebouwd voor grotere, complexe organisaties die precisie, schaal en compliance boven alles stellen.

Geavanceerde routing: klanten altijd bij de juiste specialist

Skill-based routing, slimme wachtrijen en flexibele doorschakelregels zorgen dat elk gesprek bij de juiste persoon uitkomt. Minder doorverbinden, snellere oplossingstijden en betere first-contact-resolve.

SharePoint-integratie met fijnmazige rechten

De SharePoint-gebaseerde architectuur maakt nauwkeurige toegangssturing mogelijk: wie welke documenten ziet en bewerkt regel je tot op rol- en dossierniveau. Perfect voor organisaties waar informatiebeveiliging geen bijzaak is.

Enterprise-grade schaalbaarheid die grenzen verlegt

AnywhereNow is ontworpen voor organisaties met honderden tot duizenden gebruikers. Robuust, betrouwbaar en klaar voor internationale groei, zonder performanceverlies als je opschaalt.

Compliance die vertrouwen geeft

Opname, archivering en auditlogs: alles is aanwezig om te voldoen aan strenge wet- en regelgeving. Handig voor sectoren met hoge compliance-eisen waar bewijsvoering en traceerbaarheid essentieel zijn.

Wallboards & dashboards voor real-time sturing

Realtime KPI-visualisaties en configureerbare dashboards geven supervisors direct inzicht in wachtrijen, SLA's en teamperformance. Zo kun je op data sturen in plaats van op gevoel.

Ideaal voor grote organisaties met complexe routeringsbehoeften, gedetailleerde rapportagewensen en hoge eisen aan schaalbaarheid en security.

Next level advies: de keuze tussen ROGER365.io en AnywhereNow hangt af van je ambitie en complexiteit. Als nieuwsgierige verkenners helpen we je verder dan het voor de hand liggende, zodat je kiest wat écht bij jouw organisatie past.



DE IMPACT IN DE PRAKTIJK: VIER TRANSFORMATIES

Deze voorbeelden laten zien hoe organisaties niet alleen problemen hebben opgelost, maar hun manier van werken fundamenteel hebben veranderd. Niet door een standaardoplossing te kiezen, maar door verder te kijken.



FAGRON: VAN REACTIEF NAAR PROACTIEF KLANTCONTACT

Fagron, een wereldwijd farmaceutisch bedrijf, had moeite met de bereikbaarheid van de klantenservice en het ontbreken van een compleet klantbeeld. In plaats van alleen de wachttijden aan te pakken, kozen we voor een oplossing die het hele klantcontact naar een hoger niveau tilde.

Resultaten met ROGER365.io:

- Wachttijden omlaag met 45%.
- Directe toegang tot klantinformatie voor elk team.
- Betere resourceplanning dankzij data-inzichten.
- Proactieve service als 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

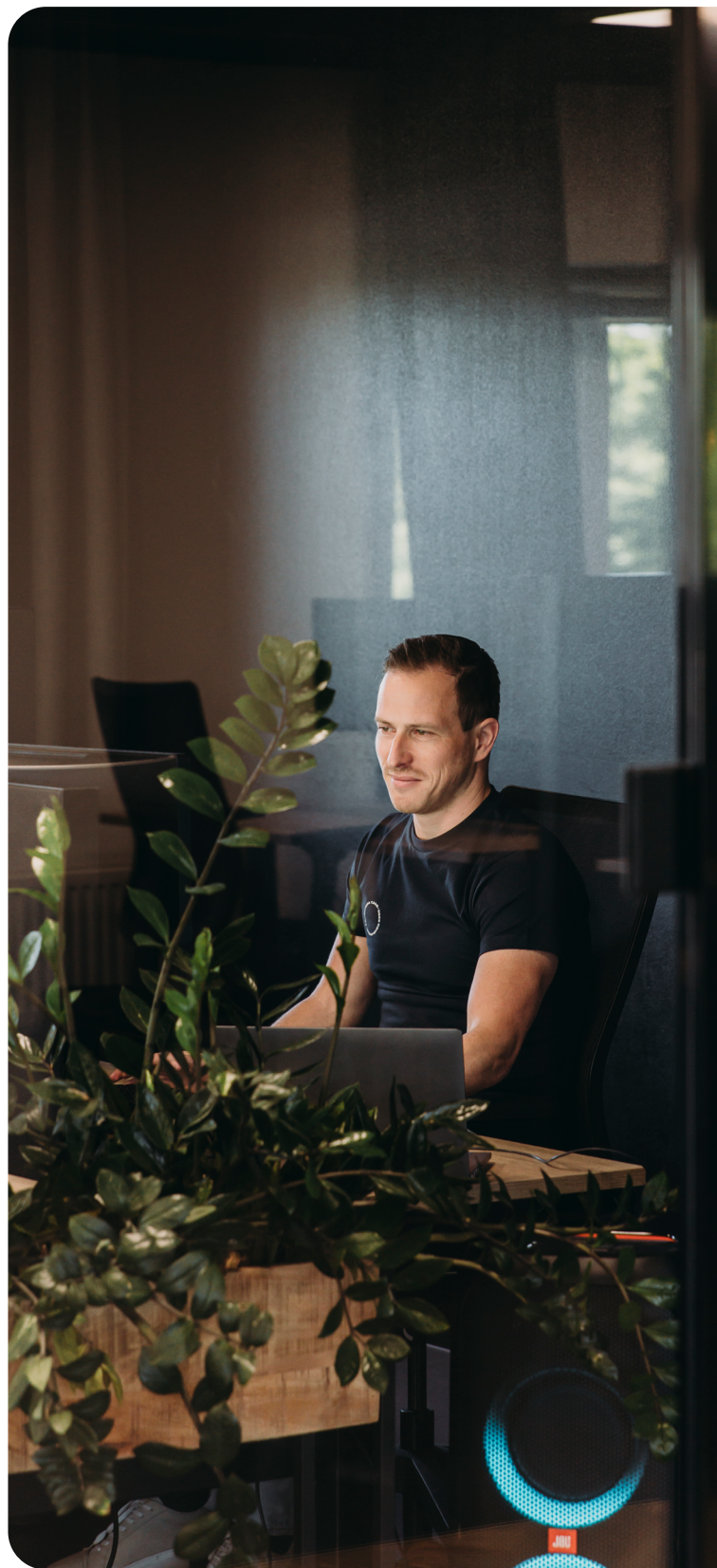
Hightech adviesbureau TMC wilde hun communicatie-infrastructuur moderniseren in lijn met hun cloud-first strategie. Waar anderen misschien alleen hadden gekeken naar het vervangen van de telefooncentrale, zagen wij een kans om communicatie te transformeren tot strategisch voordeel.

Resultaten met ROGER365.io:

- Communicatie volledig geïntegreerd in de werkstrategie.
- Hybride samenwerking gestimuleerd in plaats van belemmerd.
- Geen technische schuld en geen vendor lock-in.
- Een platform 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 FLOREND 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 konden groeien.

Resultaten met ROGER365.io:

- Systemen én menselijke interacties geoptimaliseerd.
- Een werkomgeving die talent en expertise benut.
- Snellere kennisdeling door naadloze informatiestromen.
- 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 de uitdaging om overal dezelfde servicekwaliteit te leveren. De oplossing werd meer dan alleen betere bereikbaarheid: we ontwikkelden een volledig nieuw serviceconcept.

Resultaten met ROGER365.io:

- Een virtueel team dat vestigingsgrenzen overstijgt.
- Nieuwe digitale servicekanalen die klanten verrassen.
- Maximale kennisdeling, ongeacht locatie.
- 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 REIS NAAR JOUW CUSTOMER EXPERIENCE HUB

Het transformeren van Teams naar een volwaardig klantcontactcenter klinkt mogelijk als een grote stap. Maar met onze nieuwsgierige, onderzoekende aanpak wordt het een ontdekkingsreis die je organisatie sterker maakt.

1. Ontdekken: Verder kijken dan het oppervlakkige

We beginnen met een grondige verkenning van je huidige situatie, maar kijken verder dan alleen de symptomen. We duiken diep in je processen, pijnpunten én verborgen kansen. Zo definiëren we doelen die ambitieus maar haalbaar zijn, en maken we een inspirerende roadmap die verder gaat dan een standaardplan.

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

Onze aanpak is niet lineair maar iteratief, we beginnen klein en bouwen samen naar iets bijzonders. We beginnen met een proof of concept en bouwen stapsgewijs uit. Feedback, slimme integraties en trainingen zorgen voor draagvlak, snelle successen en minimale risico's.

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

3. Excelleren: blijven verbeteren

De livegang is niet het einde maar het begin van de echte transformatie. We optimaliseren op basis van data, voegen nieuwe functies toe en delen kennis, zodat je klantcontact steeds beter wordt.

INTEGRATIES DIE VERDER GAAN

Een van de sterkste punten van zowel ROGER365.io als AnywhereNow is de uitgebreide mogelijkheid om te integreren met je bestaande systemen:

- 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?

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.

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. Als Microsoft-specialist kennen we Teams door en door. Die technische kennis combineren we met inzicht in klantcontactprocessen, zodat we oplossingen bieden die technisch sterk én praktisch waardevol zijn.



We geloven dat technologie pas écht verschil maakt als mensen ermee willen werken. Daarom zetten we sterk in op gebruikersadoptie, met trainingen die teams laten zien hoe én waarom ze nieuwe tools inzetten. En we blijven betrokken. Ook na de implementatie zoeken we continu naar verbeteringen, zodat jouw klantcontact niet stilstaat maar blijft groeien.

We geloven dat florerende organisaties ontstaan wanneer technologie, processen en mensen perfect op elkaar aansluiten. Door deze elementen in harmonie te brengen, creëren we niet alleen efficiëntere klantcontactcenters, maar organisaties die in alle opzichten excelleren.

KLAAR VOOR HET NEXT LEVEL?

Klantcontact dat verrast. Elke keer weer.

Met Microsoft Teams als kloppend hart van je klantcontactcentrum creëer je niet alleen snelheid en overzicht, maar ook een stevige basis voor persoonlijke, relevante en veilige interacties.

Minder schakelen, meer impact.

Meer tijd voor je medewerkers om écht in gesprek te gaan, meer waardering van je klanten. En altijd klaar voor de toekomst dankzij heldere inzichten uit data.

Ontdek hoe jouw organisatie kan uitblinken in klantcontact.

Plan een vrijblijvende demo met Interstellar en ervaar hoe wij verder kijken dan standaardoplossingen, voor klantcontact dat het verschil maakt.



RICHARD MAFFICIOLI
COMMUNICATIE
maxime.mooij@interstellar.nl