



In het voorjaar van 2017 werd Beerwulf gelanceerd, een gebruiksvriendelijk speciaalbierplatform met een lokaal, nationaal en internationaal assortiment. De start-up verkoopt de verschillende bieren exclusief online en zocht voor de communicatie met klanten en externe partners en de interne werkprocessen een leverancier die hiervoor één oplossing kon bieden.

Ze kwamen al snel uit bij Zendesk, bij wie zij de applicatie direct afnamen, maar wilden ook graag een Nederlandstalige partner met Zendesk specialisten én een integratie voor contactenafhandeling. Voor dat laatste schakelden zij Contact Center Live in, de samenwerking is inmiddels een feit.

#### **CTI integratie met Zendesk en Hermes.NET voor optimaal klantcontact**

De eerste stap was het realiseren van de CTI integratie met Zendesk en Hermes.NET. In nog geen halve dag werd het mogelijk gemaakt de inbound- en outboundcalls vanuit Zendesk te voeren. Dit biedt een groot aantal rapportagevoordelen van Hermes.NET voor het management.

Fase 2 bestond uit het optimaliseren van de Zendesk inrichting. Zo zijn o.a. interne werkprocessen bij Beerwulf geoptimaliseerd, krijgen de medewerkers die niet in Zendesk aanwezig zijn, alle benodigde informatie toegestuurd en ontvangen partners gevraagde distributierapportages. Verder is alle schriftelijke communicatie geprofessionaliseerd en geüniformeerd. De door Contact Center Live bestede uren zijn volledig in eigen beheer van Beerwulf en worden afgenomen in de vorm van een strippenkaart. Hiermee is er volledig inzicht in hoe en wanneer uren besteed worden.

#### **Wat zijn de winstpunten voor Beerwulf?**

- Snelle contactenafhandeling
- Overzicht in werkprocessen
- Eenduidige communicatievorm
- Niet-Zendeskgebruikers worden geïnformeerd over o.a. contacten en distributie
- Contactsoorten worden gecategoriseerd
- Nederlandstalige partner voor zowel contact center oplossing als inrichting interne processen

