

Serious Request – Even Apeldoorn bellen!

Op zondag 24 december werkten 200 vrijwilligers tijdens de eindshow in het tijdelijke callcenter in het bedrijfsrestaurant van Centraal Beheer bij het verwerken van de laatste giften en donaties. Toen in oktober 2016 bekend werd dat het Glazen Huis van Serious Request in december 2017 in Apeldoorn zou staan, was het voor Centraal Beheer, onderdeel van Achmea, meteen duidelijk dat zij daar actief een bijdrage aan wilden gaan leveren.

EVEN APELDOORN BELLEN

“Een project als het Glazen Huis in Apeldoorn: het was ondenkbaar om daar niet aan mee te doen”, vertelt Nienke Groenewoud van Centraal Beheer. “Wij zochten daarom contact met 3FM en het Rode Kruis. We hebben tenslotte een mooie locatie en faciliteiten. En dat onze slogan ‘Even Apeldoorn bellen’ naadloos bij deze actie past is mooi meegenomen.” Serious Request heeft een eigen callcenter tijdens de jaarlijkse actie, maar er was behoefte aan extra capaciteit tijdens het slot van de actie. Dan wordt het telefoonnummer extra gepromoot en is alles er op gericht om de laatste bedragen binnen te krijgen. Een vraag die naadloos lijkt aan te sluiten bij wat Centraal Beheer kan bieden.

HOE MOEILIK KAN HET ZIJN?

Centraal Beheer heeft een goed geoutilleerd contactcenter. Maar einde jaar is daar de drukste en belangrijkste periode van het jaar. Dan wordt er met de techniek geen enkel risico genomen en niets bijzonders gedaan. Geen update, geen aanpassing en zeker geen extern project.

De oplossing kwam door overleg met leverancier Genesys. Ook zij waren direct enthousiast voor het goede doel van Serious Request en vonden de oplossing in het beschikbaar stellen van een tijdelijk cloudcontactcenter met PureCloud. In samenwerking met KPN voor het netwerk en partner Cloude, gespecialiseerd in PureCloud, is dan ook in korte tijd een tijdelijk callcenter bij Centraal Beheer gerealiseerd voor 200 medewerkers.

CLOUD TO THE RESCUE

Albert van de Hoef van Genesys: “Achmea werkt al jaren naar tevredenheid met het Genesys-platform PureEngage, maar voor dit project is PureCloud een fantastische oplossing. Het draait volledig vanuit de cloud, los van het Achmea-netwerk, maar wel met alle functionaliteit voor routing en wachtrijen die voor dit project nodig zijn. Qua hardware zijn alleen laptops en headsets nodig. Schaalbaar, betrouwbaar en secure; ideaal voor Serious Request.”

Het enorme bedrijfsrestaurant is door Cloude in twee dagen omgebouwd tot contactcenter. De tafels werden opgesteld in lange rijen en iedere plek kreeg een laptop met headset, via internet verbonden met PureCloud. Het deed een beetje denken aan de tentmenzalen van vroeger.

KERSTAVOND

Zondag 24 december druppelden de 200 vrijwilligers aan het eind van de middag het bedrijfsrestaurant van Centraal Beheer binnen. De meesten zijn medewerkers van het bedrijf en familieleden, maar ook vrijwilligers van Genesys en het Rode Kruis schoven aan. Centraal Beheer zorgde voor een goed gevulde maag met een uitstekend kerstdiner en er was een korte instructie voor het aannemen van de gesprekken en de verwerking van de donaties. Vrijwilligers van Cloude stonden standby voor de technische ondersteuning, goed herkenbaar in hun rode shirts met daarop in grote letters ‘Even Apeldoorn bellen’. Vanaf een uur of zeven schoven de eerste vrijwilligers achter de laptops,

Over Serious Request

Met 3FM Serious Request zet NPO 3FM zich ieder jaar in samenwerking met het Rode Kruis in voor een stille ramp. In de week voor de kerstdagen sluiten 3FM-dj's zich zes dagen lang op in een glazen radiostudio ergens op een plein in een Nederlandse stad. Zij eten die dagen niets en maken 24 uur per dag live radio en televisie en zijn online te volgen.



GENESYS™



Organisatie

Centraal Beheer zorgde voor de locatie en de laptops en headsets. Genesys stelde belangeloos het platform PureCloud beschikbaar. Cloude installeerde de 200 laptops en werkplekken. KPN verzorgde de internetverbinding.

Van ontspannen geroezemoes draaide de sfeer om naar geconcentreerd bellen en het noteren van kleine en grote bedragen

om alvast even met het systeem te oefenen. Van de bellers noteerden zij naam, gegevens en donaties op een speciaal platform.

DE LIJNEN GAAN OPEN

En toen gingen de telefoonlijnen naar deze locatie open. Van ontspannen geroezemoes draaide de sfeer om naar geconcentreerd bellen en het noteren van kleine en grote bedragen. Af en toe ging er een hand omhoog als teken dat hulp nodig was en snelde een rood shirt toe. Er werd volop gebeld, maar de capaciteit was gelukkig ruim voldoende. Om 21.00 uur gingen de lijnen dicht en werd bekend dat Serious Request dit jaar ruim € 5 miljoen heeft opgeleverd voor het project van het Rode Kruis waarin vluchtelingen worden herenigd met hun familie.