

Migration Guide

# Van AnywhereNow naar een AI-gedreven klantplatform



Hoe organisaties klantcontact transformeren naar een  
Intelligent Connected Customer Experience met  
Microsoft Dynamics 365 Contact Center

# Summary



Veel organisaties gebruiken vandaag een **Teams-native contactcenteroplossing** zoals AnywhereNow om hun klantcontact te organiseren. Dat werkt goed voor omnichannel interacties en snelle adoptie.

Maar klantcontact verandert. Gesprekken alleen zijn niet meer voldoende. Organisaties die willen groeien in klanttevredenheid, efficiency en wendbaarheid, hebben behoefte aan:

- één integraal klantbeeld
- betere samenwerking tussen service, sales en marketing
- datagedreven sturing
- AI die actief meedenkt en handelt

In die context maken steeds meer organisaties de stap naar **Microsoft Dynamics 365 Contact Center** als onderdeel van een **Intelligent Customer Experience**.

Deze whitepaper beschrijft:

- waarom organisaties overstappen
- wat het verschil is tussen AnywhereNow en Dynamics 365 Contact Center
- wat er bij een migratie komt kijken
- hoe je dit gecontroleerd en toekomstgericht aanpakt

# Contents



|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. De evolutie van klantcontact .....                                                       | 4  |
| 2. AnywhereNow en Dynamics 365 Contact Center: functioneel gelijk, strategisch anders ..... | 5  |
| 3. Wanneer is migratie logisch? .....                                                       | 10 |
| 4. Migreren is geen technische overstap .....                                               | 11 |
| 5. De 5 stappen van een succesvolle migratie .....                                          | 12 |
| 6. Wat levert het op? .....                                                                 | 14 |
| 7. Veelgemaakte valkuilen .....                                                             | 15 |
| 8. Van contactcenter naar Intelligent Connected Customer Experience .....                   | 16 |

# 1. De evolutie van klantcontact

---

Klantcontact is fundamenteel veranderd. Waar contactcenters vroeger vooral waren ingericht op bereikbaarheid en efficiënte afhandeling, verwachten klanten vandaag meer: herkenning, context en een samenhangende ervaring over alle kanalen heen. Elk contactmoment moet aansluiten op eerdere interacties en bijdragen aan een consistente klantrelatie.

Tegelijkertijd neemt de interne complexiteit toe. Organisaties werken met meerdere kanalen, teams en systemen, terwijl de eisen aan compliance, rapportage en transparantie stijgen. Dit maakt een traditioneel, kanaalgericht contactcenter steeds minder effectief en vraagt om een **geconnecteerd klantcontactmodel**, waarin interactie, data, processen en AI samenkomen.

Waar contactcenters vroeger draaiden om:

- bereikbaarheid
- gesprek aannemen
- case afsluiten

verwacht de klant vandaag:

- context en herkenning
- snelle en consistente antwoorden
- proactiviteit
- een naadloze ervaring over kanalen heen

Tegelijk groeien organisaties in complexiteit:

- meerdere kanalen
- meerdere teams
- meerdere systemen
- hogere eisen aan compliance en rapportage

Dit vraagt om een **geconnecteerd klantcontactmodel** waarin interactie, data, processen en AI samenkomen.

## 2. AnywhereNow en Dynamics 365 Contact Center: functioneel gelijk, strategisch anders

Op functioneel niveau herkennen organisaties veel overlap:

- omnichannel klantcontact
- voice, chat en digitale kanalen
- skills-based routing en IVR
- AI-ondersteuning voor agents
- supervisor dashboards

Toch is de impact in de praktijk totaal verschillend.

### Where is the center of gravity?

#### AnywhereNow

AnywhereNow is een contactcenteroplossing die bovenop Microsoft-technologie draait, met een sterke focus op Microsoft Teams-integratie en fungeert als een **schil rondom je bestaande systemen**.

- Teams-first CCaaS
- focus op realtime interacties
- CRM is context
- snelle start, lage adoptiedrempel

#### Dynamics 365 Contact Center

Microsoft Dynamics 365 Contact Center is een volledig cloud-native platform binnen het Dynamics 365-ecosysteem.

- CRM- en datagedreven CX-platform
- focus op klant, case en journey
- CRM is leidend
- gebouwd voor schaal, AI en integratie

De keuze gaat dus niet over “wat kan het?”, maar over **wat is leidend: het gesprek of de klantrelatie**.

#### Van conversational design naar AI-native orchestration

Een belangrijk onderdeel in de strategische vergelijking tussen AnywhereNow en Microsoft Dynamics 365 Contact Center is het verschil tussen Dialogue Studio en Microsoft Copilot Studio.

Hoewel beide platformen conversational flows, bots en automatisering ondersteunen, verschillen ze fundamenteel in architectuur, positionering en toekomstvisie.

### **Dialogue Studio**

Dialogue Studio is primair ontworpen als conversational orchestration layer binnen het contactcenterdomein. Het platform richt zich sterk op:

- callflows en dialogen
- IVR- en chatbotlogica
- kanaalafhandeling
- interactiegedreven automatisering
- integratie met bestaande contactcenterprocessen

Daarmee past het sterk binnen een klassiek contactcenterparadigma waarin interacties centraal staan.

### **Copilot Studio**

Copilot Studio is fundamenteel anders gepositioneerd. Het is geen losse bot- of dialoogtool, maar het AI-agentplatform van Microsoft binnen het bredere businessapplicatie- en dataplatform.

Waar traditionele conversational tooling vooral reageert op interacties, richt Copilot Studio zich op:

- autonome AI-agents
- contextgedreven klantinteractie
- procesautomatisering
- orchestration over meerdere systemen heen
- toegang tot bedrijfsdata en businessprocessen

Het verschil zit daarmee niet alleen in functionaliteit, maar vooral in het zwaartepunt van het platform.

### **Het strategische verschil: context en data**

De kracht van Copilot Studio zit in de directe integratie met:

- Dynamics 365
- Dataverse
- Customer Insights
- Power Platform
- Microsoft Fabric
- Microsoft Graph
- Azure AI-services

Daardoor kunnen AI-agents veel eenvoudiger gebruikmaken van:

- klantgeschiedenis
- cases
- orders
- interacties
- marketingdata
- realtime context
- business events

Deze geïntegreerde datatoegang wordt steeds belangrijker nu AI verschuift van “vraag-en-antwoord” naar proactieve en contextbewuste klantinteractie.

### **Van chatbot naar autonome agent**

Waar traditionele conversational platforms vooral gericht zijn op het begeleiden van gesprekken, ontwikkelt Copilot Studio zich richting een platform voor autonome business agents.

Denk aan scenario's waarbij AI:

- zelfstandig informatie verzamelt
- klantcontext interpreteert
- acties initieert
- workflows start
- follow-up organiseert
- next-best-actions bepaalt
- samenwerkt met andere agents en systemen

Hierdoor verschuift AI van ondersteuning naar actieve participatie in het klantproces.

### **De kernverschuiving**

De vergelijking tussen Dialogue Studio en Copilot Studio gaat uiteindelijk niet over “welke bottool beter is”.

De werkelijke verschuiving is:

VAN

**conversation orchestration**



NAAR

**AI-native customer orchestration**

Of anders gezegd:

VAN

**dialogen automatiseren**



NAAR

**intelligente klantprocessen orkestreren**

Het combineert:

- CRM (Customer Service)
- Omnichannel communicatie
- Data & AI (Copilot, agents)
- Customer Insights

Alles in één geïntegreerd platform

### **Belangrijkste functionaliteiten**

- Native omnichannel (voice, chat, WhatsApp, social)
- AI-gedreven routing & intentherkenning
- Copilot voor agents (real-time assistentie)
- Quality Evaluation AI (automatische kwaliteitscontrole)
- Proactieve engagement (next best action)
- Customer journey orchestration
- Unified data model (Dataverse)

### **Specifieke onderdelen**

- Dynamics 365 Customer Service
- Omnichannel for Customer Service
- Copilot AI
- Customer Insights (data + journeys)
- Power Platform (extensibility)

### **Wat doet het in de praktijk?**

Voorbeeld: een klant start via chat → AI herkent intent → bot handelt deels af → escalatie naar agent → Copilot geeft realtime suggesties → case wordt automatisch verrijkt → follow-up campagne wordt gestart.

Dit is geen contactcenter meer... maar een **end-to-end klantbelevingsplatform**.

## Belangrijkste verschillen

| Aspect           | AnywhereNow                        | Dynamics 365 Contact Center                         |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Architectuur     | Bovenop Teams/Azure                | Native Microsoft-platform                           |
| Data             | Multi-CRM, verspreid               | Unified in Dataverse                                |
| AI               | Via Deepdesk + externe koppelingen | Native Copilot, diep geïntegreerd                   |
| Agent experience | Meerdere interfaces mogelijk       | Één workspace (CRM + CC)                            |
| Proactiviteit    | Interactiegedreven                 | Proactief: Case- én klantgedreven (autonome agents) |
| Schaalbaarheid   | Afhankelijk van integraties        | Cloud-native, één beheerlaag                        |

De kernshift:

**Van tooling integreren** → **naar ervaring orkestreren**

### 3. Wanneer is migratie logisch?

---

De overstap naar Microsoft Dynamics 365 Contact Center ontstaat zelden vanuit ontevredenheid over de huidige oplossing. In de praktijk zien we dat organisaties pas gaan nadenken over migratie wanneer hun **ambities rondom klantbeleving, data en AI** veranderen.

Waar AnywhereNow vooral sterk is in het faciliteren van interacties, groeit bij veel organisaties de behoefte om klantcontact **structureel te verbinden met bredere klantprocessen**. De vraag verschuift van “hoe handelen we dit gesprek goed af?” naar “wat betekent dit contactmoment voor de totale klantrelatie?”

Organisaties kiezen voor Dynamics 365 Contact Center wanneer zij:

- klantcontact willen verbinden met **Customer Service, Sales en Marketing**
- sturen op **customer journeys** i.p.v. losse interacties
- AI willen inzetten voor **voorspellende en proactieve service**
- één waarheid willen voor klantdata
- governance, compliance en schaalbaarheid belangrijk vinden

Dit zien we terug bij organisaties in:

- financiële dienstverlening
- mobiliteit en openbaar vervoer
- utilities
- publieke dienstverlening
- grotere serviceorganisaties

Voor deze organisaties is klantcontact geen silo meer, maar **een strategische kernfunctie**.

## 4. Migreren is geen technische overstap

---

Een van de belangrijkste inzichten in dit migratievraagstuk is dat het **geen klassieke systeemvervanging** betreft.

De overstap van AnywhereNow naar Dynamics 365 Contact Center is geen “lift-and-shift”. Het is een herontwerp van klantcontact.

Organisaties die proberen bestaande callflows, IVR's en rapportages één-op-één over te zetten, missen juist de kans om het klantcontact fundamenteel te verbeteren. Dynamics 365 Contact Center is ontworpen voor een ander paradigma: **datagedreven, AI-ondersteund en journey-gericht**.

Wie migratie als transformatie benadert, benut de overstap om:

- processen te vereenvoudigen
- AI slim en structureel te integreren
- organisatorische en datasilos te doorbreken

Een succesvolle migratie combineert daarom **techniek, organisatie en klantbeleving**.

## 5. De 5 stappen van een succesvolle migratie

---

Een gecontroleerde migratie vraagt om een duidelijke aanpak. Niet alles hoeft tegelijk, maar alles moet wel in samenhang worden bekeken. In de praktijk zien we dat succesvolle trajecten zich langs vijf logische stappen ontwikkelen.

### 1 CX-ambitie en richting bepalen

De migratie start niet bij technologie, maar bij visie. Zonder helder CX-doelbeeld blijft elk platform een verzameling functies.

Centrale vragen zijn onder andere:

- Hoe willen wij dat klanten ons ervaren?
- Wat automatiseren we, en wat blijft bewust menselijk?
- Waar maakt AI het grootste verschil?

Resultaat:

- duidelijke CX-ambitie
- prioritaire klantreizen
- meetbare doelen (CSAT, FCR, NPS)

### 2 Functionele herijking

Niet alles hoeft mee. Typische keuzes:

- klassieke IVR → AI-gedreven selfservice
- losse routingregels → unified, contextuele routing
- agent assist → Copilot-gedreven ondersteuning

Resultaat:

- bewuste keuzes
- minder complexiteit
- betere gebruikerservaring

### 3 Data en integraties als fundament

Dynamics 365 bouwt op **Dataverse**: één centrale waarheid.

Belangrijk:

- klant- en contactstructuur
- case-historie
- integraties met back-office
- privacy en security by design

Resultaat:

- betrouwbaar klantbeeld
- schaalbare architectuur
- inzicht over kanalen heen

#### 4 AI als versneller

Hier ligt het fundamentele verschil met traditionele contactcenteroplossingen. AI is in Dynamics 365 geen add-on, maar **onderdeel van het platformontwerp**.

Concrete mogelijkheden zijn onder andere:

- Copilot for Service
- automatische samenvattingen
- contextuele suggesties
- AI-gestuurde routing
- journey-based next best action

AI wordt daarmee geen gimmick, maar **onderdeel van het operating model** van klantcontact.

#### 5 Adoptie & organisatie

Techniek werkt alleen als mensen meegaan. Aandacht:

- veranderende rol van agents
- training en begeleiding
- nieuwe KPI's
- samenwerking tussen afdelingen

Resultaat:

- hogere productiviteit
- betere medewerkerstevredenheid
- duurzame CX-verbetering

## 6. Wat levert het op?

Organisaties die deze stap maken, zien in de praktijk structurele verbeteringen — niet alleen binnen het contactcenter, maar in de gehele klantketen.

Typische resultaten zijn:

- kortere afhandeltijden
- minder overdrachten
- hogere klanttevredenheid
- betere stuur- en managementinformatie
- meer samenhang tussen service, marketing en sales

Klantcontact verschuift daarmee van cost center naar **bron van inzicht en waarde**.

## 7. Veelgemaakte valkuilen

---

Hoewel de technologie volwassen is, zien we dat migraties soms onnodig complex worden door bekende valkuilen.

- ✗ functionaliteit letterlijk kopiëren
- ✗ CRM slechts als “achterliggend systeem” gebruiken
- ✗ AI pas aan het eind toevoegen
- ✗ adoptie onderschatten
- ✗ te technisch starten

Succesvolle organisaties denken **journey-first, data-first en AI-first**.

## 8. Van contactcenter naar Intelligent Connected Customer Experience

De stap van AnywhereNow naar Dynamics 365 Contact Center is geen afwijzing van wat werkt. Het is een **volgende volwassenheidsfase**.

VAN

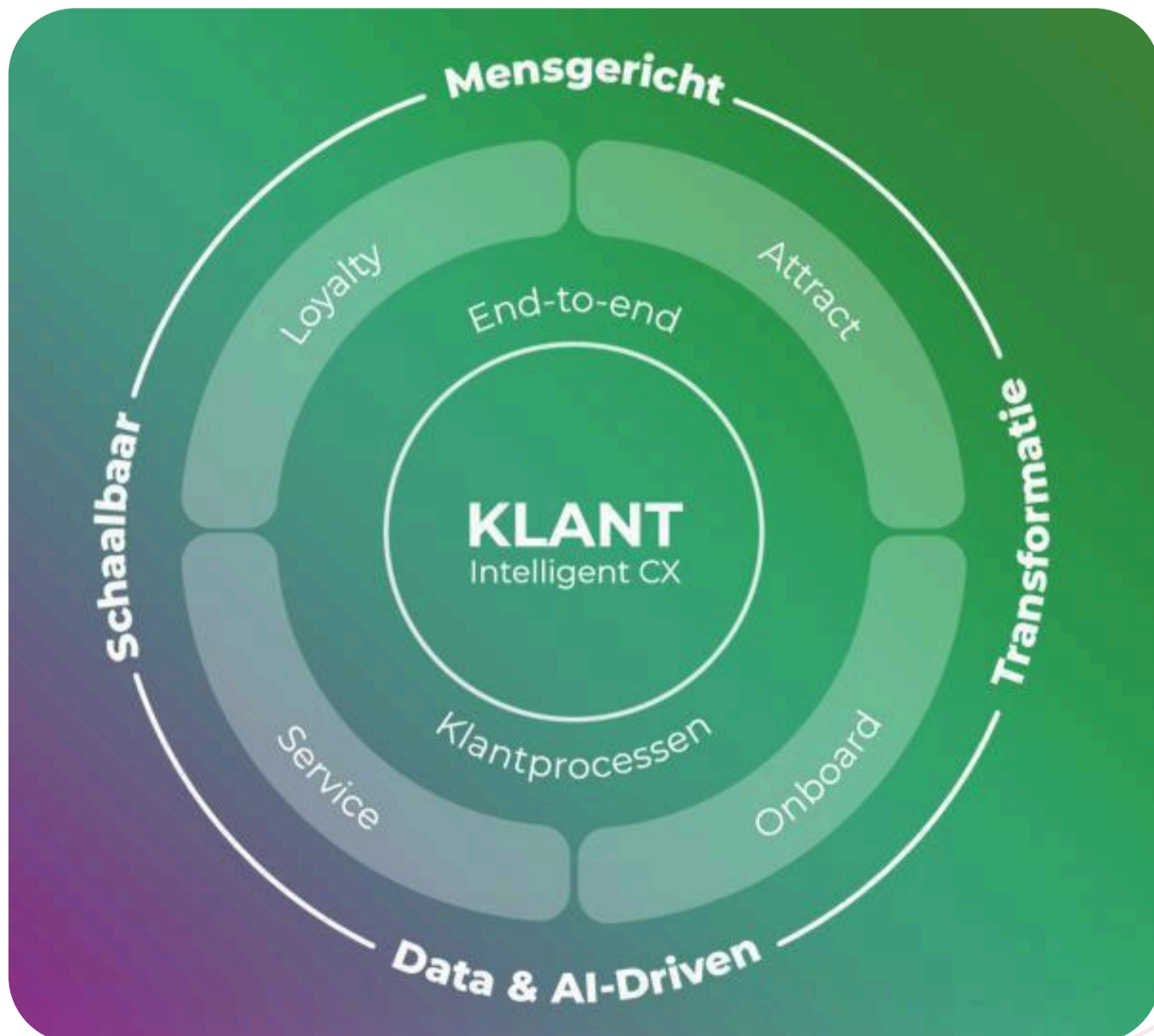
**gesprekken afhandelen**



NAAR

**klantrelaties orkestreren**

Dat is de kern van **Intelligent Connected Customer Experience**.



# Over BusinessBase



Als **Microsoft AI Business Solutions partner** helpt BusinessBase organisaties bij:

- het ontwerpen van toekomstgerichte CX-architecturen
- migraties naar Dynamics 365 Contact Center
- inzet van AI & Copilot
- adoptie en waardecreatie

Met bewezen ervaring bij organisaties als **Brand New Day en GVB** combineren wij visie met uitvoering.

## **BusinessBase B.V.**

Zonnebaan 13  
3542 EA Utrecht

Phone           +31 (0)30 241 55 38  
Email            info@businessbase.com  
Website         [www.businessbase.com](http://www.businessbase.com)