

Van Helden Relatiegeschenken:

'NEC-oplossing AB Telecom Solutions biedt inzicht en efficiency'

'AB Telecom Solutions werkt al langer samen met Van Helden, dat acht kantoren bezit in Nederland en België. Hoewel Van Helden eigenlijk een nieuwe telefooncentrale zocht voor het kantoor in België, kwam de focus uiteindelijk te liggen op het installeren van een NEC Business ConneCT-oplossing. Doel van deze oplossing: het verbeteren van de customer intimacy en een actiever verkoopbeleid.



Foto: Arno van Helden (r), Paul de Mol en Jaco Bruintjes (l)



Meer structuur in het telefoonverkeer, dat zocht Van Helden oorspronkelijk. De leverancier van relatiegeschenken zag het streven naar een actiever verkoopbeleid belemmerd door het massaal verkeerde gebruik van het telefoonnummer voor de verkoopafdeling, vertelt Arno van Helden. "Het gevolg was dat onze verkopers druk bezig waren met zaken zoals doorverbinden in plaats van met hun kernactiviteit."

Samenwerking

Vanwege de al bestaande samenwerking met AB Telecom Solutions bij het installeren van NEC telefooncentrales, legde Van Helden het probleem eerst aan deze telecomaandbieder voor. Zij kwamen met de NEC Business ConneCT oplossing, waarmee business applicaties eenvoudig gekoppeld kunnen worden aan de telefooncentrale, de status van medewerkers direct te zien is en klanten veel eenvoudiger doorverbonden kunnen worden met de juiste afdeling of persoon.

Bovendien verschijnen bij bestaande klanten direct alle klantgegevens in een pop-up op het beeldscherm van de medewerker die het telefoontje krijgt, dankzij een koppeling met Van Helden's

eigen klantbeheersysteem FavorIT. Om voor een naadloze koppeling tussen het klantsysteem en Business ConneCT te zorgen, heeft AB Telecom Solutions intensief samengewerkt met de IT-leverancier van Van Helden, vertelt directeur Paul de Mol van de telecomleverancier.

Gefaseerde invoer

Op het hoofdkantoor van Van Helden in Tiel is de eerste NEC Telefooncentrale sinds juli 2010 actief. De NEC Business ConneCT(BCT)-oplossing is in de eerste helft van augustus live gegaan voor de verkoopafdeling van de vestiging in Tiel. In fases worden alle kantoren van nieuwe centrales en de Business ConneCT-oplossing voorzien. Groot voordeel is dat men medewerkers van kantoren onderling kan inzetten, bijvoorbeeld om zieke collega's op te vangen. Op het andere kantoor heeft men bij bestaande klanten ook direct de relevante klantgegevens beschikbaar.

Grotere efficiency

Jaco Bruintjes, account manager van AB Telecom Solutions: "NEC Business ConneCT zorgt nu voor een veel grotere efficiency van het telefoonverkeer.

Verkoopmedewerkers kunnen bij bestaande klanten dankzij de direct zichtbare gegevens een heleboel vragen overslaan. Wanneer er een telefoongesprek uit het buitenland komt, wordt dit door de BCT herkend en meteen doorverbonden naar een medewerker die de juiste taal spreekt."

Inzicht in telefoonverkeer

Volgens Paul de Mol biedt ook de managementtool die bij Business ConneCT hoort uitgebreide mogelijkheden om inzicht te krijgen in het telefoonverkeer. Dat biedt voor Van Helden het voordeel dat er beter gestuurd kan worden op daadwerkelijke gegevens over zaken zoals aantal en de lengte van telefoongesprekken of het aantal gemiste telefoontjes. Van Helden: "We willen wel een goed beeld krijgen van structurele pieken en dalen in het telefoonverkeer en waar nodig medewerkers ondersteunen om hun efficiency te verbeteren."

