



Electrotechniek: Breedveld en Schröder Xelion Phone System



Xelion verhoogt bereikbaarheid en zorgt voor effectieve communicatie

Breedveld & Schröder is van oorsprong een echt Amsterdams bedrijf, inmiddels gevestigd in Almere. Het bedrijf levert elektrotechniek en telematica, onder andere sterkstroominstallaties, datatechniek en inbraak- en brandbeveiliging. De specialisatie van Breedveld & Schröder is monumentale panden, maar de kennis reikt ook tot moderne winkel- en kantoorpanden. Het bedrijf mag zich Koninklijk noemen en heeft een grote lijst referenties. Het Amsterdams Historisch Museum, Technische Unie, Otrá, TNT, vele postkantoren en hotels behoren tot de klantenkring. Inmiddels opereert Breedveld & Schröder landelijk en telt het bedrijf honderd medewerkers.

Aantrekkelijk aanbod

Toen directeur Marsé op zoek ging naar de mogelijkheden van VoIP, kwam hij uit bij Cisco. Marsé is ervan overtuigd dat Voice over IP de toekomst is. Bij Cisco betekent een overstap naar VoIP een begininvestering van circa 35.000 euro. Dit was Marsé te gortig en hij ging op zoek naar ondernemingen die vergelijkbare diensten goedkoper kunnen leveren. Marsé: "Xelion was het meest overtuigend, vooral door de kennis die ze hebben. De gebruikte technieken zijn ons niet vreemd, dus zijn we extra kritisch geweest op het kennisniveau van de diverse leveranciers. Xelion gaf de beste antwoorden op onze vragen over het datacommunicatieverkeer, extra bandbreedte en wie de provider is. We hebben ook om referenties gevraagd en die kregen we. Lentink Accountants is ook overgestapt op Xelion en is zeer tevreden. Ze bevestigden dat je bij Xelion altijd antwoord krijgt, dat ze problemen bij het overzetten, die je altijd hebt, snel oplossen en de service en know how is goed. Dit gaf voor ons de doorslag."

Altijd bereikbaar

Breedveld & Schröder stelt hoge eisen aan het nieuwe telefoonsysteem. "Klantcontacten zijn voor ons heel belangrijk en daarbij is het nakomen van afspraken voor ons van levensbelang", aldus Marsé. Omdat de meeste werknemers veel onderweg zijn, is bereikbaarheid én informatie over de beschikbaarheid van medewerkers essentieel.

De bereikbaarheid buiten kantooruren is sterk verbeterd met de komst van Xelion. "We zijn 24/7 bereikbaar voor klanten, maximaler kan je het niet krijgen. 's Avonds gaan telefoontjes naar een externe doorschakeldienst waar fysiek iemand aanwezig is. De volgende dag kunnen onze installateurs de klussen die de avond ervoor zijn binnengekomen, direct oppakken."

Geleidelijke overgang; stap voor stap

Marsé: “Xelion biedt vele mogelijkheden, maar deze willen we stap voor stap naar binnen brengen. Het is net zo als met nieuwe software; je komt er veel sneller uit en de techniek wordt je eerder eigen als je als het geleidelijk introduceert. De overstap naar Xelion is vlekkeloos verlopen. Xelion had een programmeur geleverd die ter plekke alles direct kon programmeren, ook als het betrekking had op hele specifieke wensen van onze kant. Het daadwerkelijke overzetten van de oude telefoon naar het nieuwe systeem was in minder dan een dag geregeld”. Ook over de service is Marsé tevreden: “Xelion is alle bureau’s langsgedaan om uit te leggen hoe onze medewerkers met het nieuwe systeem om moeten gaan.” Deze training is binnen een maand herhaald om vragen die tijdens het gebruik waren ontstaan te beantwoorden.

Productiviteit van medewerkers gaat omhoog: oplossing is snel terug verdient

Omdat het Xelion Phone System standaard voorziet in de integratie van telefonie met toepassingen op de pc, kunnen bedrijven als Breedveld & Schröder taken verder integreren, wat de efficiëntie van bedrijfsprocessen bevordert. Denk daarbij aan het gebruik van presentielijsten. “Ons secretariaat kan direct zien of je er bent of niet en hoeft niet meer naar medewerkers te zoeken, dat scheelt een hoop werk” aldus Marsé. De integratie tussen vaste en mobiele telefonie voorziet in de behoefte van zakelijke gebruikers om de bereikbaarheid van medewerkers te vergroten. Het is een eis van Marsé dat wanneer hij met zijn I-phone het kantoor binnen loopt, deze automatisch overschakelt op Wifi. Daarmee beschikt ook de mobiele beller automatisch over het adressenboek vanuit de Xelion centrale en kan hij gesprekken automatisch laten opnemen en terugluisteren. Oude telefoonnummers en e-mailadressen zijn

eenvoudig te importeren in het Xelion Phone System. “Onze medewerkers zijn direct aan de gang gegaan met het adressenboek. De telefoongesprekken worden automatisch opgeslagen onder de contactpersonen die in het adresboek staan.” Een eerder gevoerd gesprek terugluisteren kost niet meer inspanning dan één muisklik. “De bediening is vele malen gemakkelijker en spreekt meer voor zich. We raden de Xelion-oplossing ook al aan onze klanten aan.” Geen speciale bedienpost meer nodig maar direct vanaf de PC werken met zicht op alle medewerkers via een presentielijst. Daardoor is het doorverbinden makkelijker en worden bellers beter bediend.

Wat kan er nog worden verbeterd in de toekomst?

“De communicatie om contactpersonen in Outlook en de Xelion-oplossing automatisch te synchroniseren is interessant. Het is goed om te weten dat Xelion deze mogelijkheid biedt waardoor we in de toekomst altijd met een up to date en compleet contactenbestand werken.”



XELION

Uw Xelion partner:

www.xelion.nl