



ICT, Internet & Media: Albumprinter Xelion Phone System



Xelion optimaliseert bereikbaarheid klantenservice

Albumprinter is opgericht in 2003 en sindsdien uitgegroeid tot de grootste fotoboekleverancier in Europa. De geavanceerde technologie die het kopen op afstand van fotoalbums mogelijk maakt vormt de basis voor de snelle groei in Nederland, België, Duitsland, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk. De productiecapaciteit bevindt zich in Nederland, waar voor de gehele Europese markt wordt geproduceerd.

Telefonische bereikbaarheid van cruciaal belang

Omdat het wekelijks gaat om tienduizenden fotoalbums in diverse soorten en maten, gebruikt Albumprinter de modernste automatiserings-mogelijkheden die ervoor zorgen dat klanten binnen enkele dagen foutloos hun bestelling ontvangen. Service en telefonische bereikbaarheid zijn van cruciaal belang voor Albumprinter. Deze zijn nu nog verder verbeterd dankzij het Xelion Phone System waarmee Albumprinter zonder problemen is overgeschakeld naar een volledig op IP-gebaseerde telefonische ingang.

Stabiliteit en groeimogelijkheden

Ondanks de snelle groei en het daarmee gepaard gaande stijgende belvolume van Albumprinter kunnen klanten blijven rekenen op een goede service, doordat het bedrijf de telefonische bereikbaarheid meeschaalde met de Xelion Phone System. Naast het gebruik van deze telefonie-oplossing binnen het contactcenter, werken ook alle andere medewerkers van Albumprinter hiermee. De gekozen oplossing van Xelion is in staat om meer dan 1.000 gebruikers te voorzien van

telefonie zonder dat de stabiliteit of de functionaliteit wordt aangetast. Dat biedt elke organisatie de zekerheid van een toekomstpad.

Jacco Buurman, directeur Albumprinter: "Onze voorsprong in de markt is mede te danken aan het uitgekende gebruik van automatisering om onze processen te ondersteunen. De Xelion-oplossing sluit hier naadloos op aan. Ten eerste omdat het alle zakelijke functionaliteit biedt die we nodig hebben om onze medewerkers en onze service-afdeling goed bereikbaar te maken. En daarnaast omdat het stabiel en eenvoudig in het gebruik is."

Mogelijkheden om efficiency verder te verbeteren

Xelion biedt niet alleen een oplossing voor de huidige eisen op het gebied van bereikbaarheid, maar is tevens in staat om mee te groeien met de wensen van Albumprinter. Omdat het Xelion Phone System standaard voorziet in de integratie van telefonie met toepassingen op de PC, kunnen bedrijven als Albumprinter taken verder integreren wat de efficiëntie van bedrijfsprocessen bevordert.

Bijvoorbeeld het bellen vanuit applicaties op de PC, het gebruik van presentielijsten of alle berichten doorzetten naar een mailbox.

De integratie tussen vaste en mobiele telefonie voorziet in de behoefte van zakelijke gebruikers om de bereikbaarheid van medewerkers te vergroten. Buurman: "De verdere integratie van telefonie met onze informatiesystemen biedt interessante mogelijkheden voor toekomstige stappen om onze bereikbaarheid en service verder te verhogen."



Uw Xelion partner:

www.xelion.nl