



Voordelengids.eu Xelion Phone System



Xelion verhoogt professionaliteit

Voordelengids.eu is een intermediair tussen organisatie en consument en is uitgegroeid tot een succesvol klantenbindingssysteem in heel Europa. Leden kopen een jaarlijks lidmaatschap en kunnen door middel van dit lidmaatschap korting behalen bij aangesloten ondernemingen en producten kopen in de webshop tegen inkoopprijs. Doordat Voordelengids.eu niets verdient aan de verkoop van haar producten, zijn de prijzen zeer competitief. Het bedrijf bestaat momenteel 4,5 jaar en heeft inmiddels vestigingen in Nederland, Duitsland en België.

Extra functionaliteit tegen een aantrekkelijke prijs

Door de snelle groei van het bedrijf kwam de vraag op tafel hoe het fors toenemende aantal klanten effectiever bediend kon worden en meer service kon worden geboden. Uitgangspunten waren de keuze voor toekomstvast VoIP technologie en een snelle en professionele afhandeling van klanten.

De vrijwel onbeperkte flexibiliteit van Xelion om klanten via keuzemenu's, wachtrijen en doorschakelingen op een professionele manier bij de juiste afdeling en persoon te brengen, is van belang voor bedrijven die veel inkomend verkeer hebben. Hiermee kan de wachttijd voor klanten worden gereduceerd en worden gesprekken sneller afgehandeld. De marketing manager van Voordelengids.eu, de heer Jan Den Ouden geeft aan dat Xelion veel functionaliteit biedt zonder dat hier enorme investeringen aan vast zitten. Den Ouden hierover: "Xelion scoorde het beste ten opzichte van de kosten versus baten en gaf daar bovenop een betrouwbare indruk. Bij navraag van referenties waren de reacties erg positief over Xelion." Inmiddels is deze verwachting uitgekomen; het systeem is eenvoudig te

bedienen, betrouwbaar en beschikt over alle functies die doorgaans alleen in veel duurere oplossingen zijn terug te vinden.

Standaard gespreksopname

Voor veel bedrijven is het belangrijk dat gevoerde gesprekken automatisch kunnen worden opgenomen en op een logische manier worden gearcheveerd. Xelion voorziet standaard in deze mogelijkheid. Telefoongesprekken worden automatisch gearcheveerd en zijn op verschillende manieren terug te vinden. De gebruiker hoeft zelf niets op te slaan, het systeem slaat informatie automatisch op onder de naam van de persoon waarmee u heeft gebeld. Nooit meer discussie over wat is afgesproken, altijd de mogelijkheid om de kwaliteit van medewerkers te meten, kortom een zeer effectief middel om uw bedrijf beter te laten werken. Den Ouden hierover: "Gesprekken worden gevoerd door meerdere telefonistes, hierdoor is het van groot belang dat gemaakte afspraken teruggehaald kunnen worden. Dit kan doordat de gesprekken zijn opgenomen."

Bellen via de PC, mobiel of via een vast toestel

Gebruikers willen op verschillende manieren kunnen telefoneren, dus niet meer enkel met een telefoontoestel op het bureau. Xelion voorziet hierin. Voor medewerkers die veel met de PC werken is het erg efficiënt om vanaf de PC te bellen. Met een functie als nummercatch kan de gebruiker simpelweg door het aanklikken van een nummer een gesprek starten. Ook het opzoeken van telefoonnummers of het nagaan of een collega bereikbaar is kan via de PC zonder moeite. Ook de smartphone kan gebruikt worden met Xelion. Bellers met een smartphone beschikken over dezelfde functies als andere Xelion gebruikers.

Bij Voordelengids.eu wordt zowel gebeld met bureautoestellen als met de PC. Hierdoor kunnen medewerkers gebruik maken van de manier van bellen waarbij zij zich het meest prettig voelen. Telefonistes die veel moeten doorverbinden naar collega's kunnen dit gemakkelijk en snel doen dankzij de softphone. Met een aantal klikken is de beller doorverbonden naar de juiste persoon. Hierdoor kunnen gesprekken op het eerste contactpunt effectief worden verwerkt. Andere medewerkers die minder gesprekken voeren kunnen bellen met een bureautoestel, welke ook over de standaard functies zoals gespreksopname, doorverbinden en antwoordapparaat beschikt.

Verbetering van efficiency door slim routeren van gesprekken

De rol van telefonie is van groot belang voor Voordelengids.eu. Xelion biedt standaard een aantal handige gratis MKB functies aan bij haar telefooncentrale.

Onder andere de opname van gesprekken en een zelf te configureren keuzemenu zitten standaard in het pakket. Den Ouden: "Klanten moeten met hun vragen altijd goed terecht kunnen bij een organisatie. Hierbij is het voor ons van belang dat de consument gelijk terecht komt op de afdeling waar zij met haar vraag terecht kan. De Xelion centrale zorgt ervoor dat we dit proces kunnen aansturen."

Met Xelion is het mogelijk verschillende scenario's in te stellen, ingesteld op de bereikbaarheid van de organisatie. Zo geeft Den Ouden aan: "In de vakantieperiodes kan de bereikbaarheid worden aangepast, ideaal!"

Belangstelling voor het integreren van vast en mobiel

De introductie van Xelion bij Voordelengids.eu heeft er in Nederland toe bijgedragen dat medewerkers efficiënter kunnen bellen en dat de service omhoog gaat. Logisch is dat de organisatie als vervolgstap onderzoekt of dezelfde oplossing ook in haar vestigingen in Duitsland en België kan worden ingezet.

Den Ouden geeft aan dat ook de integratie vast en mobiel in de toekomst nader onderzocht wordt, om de bereikbaarheid te verhogen en te besparen op belkosten. Xelion maakt mobiel bellen op kantoor én daar buiten mogelijk, met functies als adresboek, gespreksopname en presentie lijst. De mogelijkheid om gesprekken naar mobiele nummers automatisch te routeren via de goedkoopste weg betekent voor veel organisaties een directe besparing die soms al in enkele maanden kan worden terugverdiend.

