

Siton Suzenaar autobedrijven



Betere bereikbaarheid door centrale systemen

Siton Suzenaar is sinds jaar en dag dealer van de merken Opel, Chevrolet en Hyundai. Met ruim 80 medewerkers die verdeeld zijn over zeven locaties in Friesland is Siton Suzenaar altijd dichtbij de klant. Recentelijk zijn alle vestigingen aangesloten op glasvezel, waardoor het mogelijk is om zowel de administratieve systemen als de telefonie te centraliseren. Dit heeft direct geleid tot kostenbesparing en een betere service naar de klant.

Bewuste overstap naar hosted telefonie

Met de overstap naar snelle glasvezelverbindingen is ook besloten om telefonie vanuit de 'cloud' te gaan gebruiken. Dat betekent dat alle 80 medewerkers via een beheerde telefoniedienst kunnen bellen. Onderling bellen de vestigingen gratis en het opruimen van oude ISDN abonnementen levert een forse kostenbesparing op. De hosted telefoniedienst is niet alleen flexibel aan te passen op het aantal medewerkers, ook biedt het veel meer functies. Denk aan het registreren van telefoongesprekken waarin prijzen worden afgesproken of de mogelijkheid om direct vanaf de PC te kunnen bellen.

Betere bereikbaarheid, meer service

Xelion is zeer eenvoudig in gebruik waardoor alle vestigingen zonder training direct met de nieuwe telefonie aan de slag konden. De collega-lijst maakt het mogelijk om direct te zien of een collega op een andere vestiging bereikbaar is, gesprekken worden daardoor sneller aangenomen en doorverbonden. Ook het centrale adressenboek levert veel gemak op. Door centraal één adressenboek te gebruiken met alle zakelijke contacten wordt veel tijd met onnodig zoeken bespaard. Maar de grootste winst zit volgens directeur Arno Goettsch in het op één locatie laten binnenkomen van alle inkomende gesprekken. "Dat is vooral

een voordeel bij lage bezetting. Vestigingen kunnen telefoonverkeer gemakkelijk van elkaar overnemen, zodat klanten altijd gehoor krijgen tijdens kantooruren en op zaterdag"

Nieuwe mogelijkheden

Directeur Goettsch benadrukt; "Persoonlijk contact met klanten is een belangrijk uitgangspunt, uiteraard willen we dat combineren met moderne service". De hosted telefoniedienst van Xelion biedt voor autobedrijven diverse mogelijkheden om het bedrijfsproces nog efficiënter in te richten. Denk hierbij aan het verzenden van SMS vanaf de PC nadat een reparatie gereed is. De klant wordt direct op de hoogte gesteld en de SMS wordt automatisch bewaard. Nooit meer discussie met de klant, en door vanaf de PC te sms-en wordt de medewerker veel tijd bespaard.

Ook de integratie van telefonie met het klantrelatie systeem is een functie die interessante mogelijkheden biedt. Door Xelion te integreren met het financiële software pakket of het relatiebeheer systeem wordt enorm veel tijd bespaard. Medewerkers kunnen direct vanuit de administratie een telefoongesprek opzetten en als er een klant belt dan wordt automatisch de klantkaart geopend nog voor het gesprek wordt opgenomen. De klant wordt daarmee niet alleen sneller maar ook beter geholpen.