

## Bouwplein Carpentier-Mooren

Meer servicegericht door betere bereikbaarheid



Bouwplein Carpentier-Mooren is een organisatie die zich richt op levering van producten aan de bouw. De activiteiten bestaan ondermeer uit import en distributie van tuinhout, een compleet assortiment bouwmaterialen dat wordt geleverd aan aannemers en de verkoop van ijzerwaren en keukens. Met bijna 100 medewerkers verdeeld over een drietal vestigingen, belooft de organisatie attente dienstverlening en de beste verhouding in prijs, kwaliteit en snelheid. Bij de aanschaf van een nieuwe telefonieoplossing werd de lat daarom hoog gelegd.

### Superieure telefonische ondersteuning

Joris Tielkes, manager ICT legt uit: “Wij werken niet met telefonistes, als er een klant belt komt deze direct terecht in de verkoopafdeling. De verkoper moet dan alvorens hij opneemt kunnen zien wie er belt en voor wie het telefoongesprek bedoeld is. Met Xelion zijn dit standaard mogelijkheden.” Tielkes merkt verder op dat het erg handig is dat een verkoper altijd onder een nummer bereikbaar is, ongeacht in welke vestiging hij werkt.

### Centrale oplossing veilig in datacentrum

In de oude situatie werd gebruik gemaakt van een telefooncentrale in elke vestiging. Dit had een aantal nadelen die met de introductie van Xelion zijn weggenomen. Er wordt nu gebeld op één systeem dat staat in een beveiligde data center omgeving. Dit heeft technisch aantrekkelijke kanten, want er gaat minder tijd verloren aan back-ups, software-updates en configureren van het systeem. Maar nog belangrijker dan dit, met de centrale Xelion VoIP oplossing wordt de capaciteit van medewerkers beter benut, is het makkelijker om door te schakelen naar collega's op andere vestigingen en heeft iedereen via collega-lijsten in een oogopslag zicht op de beschikbaarheid van collega's. Joris Tielkes, verantwoordelijk voor ICT, vindt deze verbeterde bereikbaarheid veel

belangrijker dan de kostenbesparing door gratis bellen tussen vestigingen en het wegvallen van ISDN abonnementen.

### Bellen via de PC?

Op dit moment wordt nog mondjesmaat gebeld via de PC. Een belangrijke reden hiervoor is dat met Citrix wordt gewerkt. “Het is wel mogelijk om de Xelion soft cliënt te gebruiken om informatie in het adresboek op te zoeken of gearchiveerde telefoongesprekken terug te luisteren, maar bellen doen we nog voornamelijk met een bureautoestel.” vertelt Tielkes. Omdat de soft cliënt gekoppeld is aan het bureautoestel, kan de gebruiker gewoon met zijn muis een gesprek initiëren, een nummer intoetsen op het bureautoestel is dus overbodig. Gezien de voordelen die telefoneren via de PC biedt, is de verwachting, dat de acceptatie snel zal toenemen.

### Integratie met ERP

“In de toekomst gaan we zeker ons ERP pakket integreren met telefonie, wat ons in staat stelt om vragen van klanten sneller en vollediger te beantwoorden” geeft Tielkes aan. “Deze integratie tussen telefonie en administratie sluit volledig aan bij de belofte van ons bedrijf om onderscheidend te zijn in dienstverlening”