

## CLINGENDAEL MEDIA GROEP



### EFFICIËNTER WERKEN DOOR SLIM GEBRUIK VAN TELEFONIE

Clingendael Media Groep is de grootste full-service indoor media exploitant van de Benelux en verzorgt alle reclame-uitingen in en rond voor het publiek toegankelijke en interessante openbare gebouwen. Denk hierbij aan sportaccommodaties, bibliotheken, gemeentehuizen, parkeergarages etc. Een tweede activiteit in de groep is DST, dat in opdracht van bedrijven telefonische afspraken maakt. In totaal werken in Nederland ca. 40 medewerkers die voor een belangrijk deel afhankelijk zijn van telefonie. Directeur Karel van Noordenne legt uit hoe Xelion Phone System wordt ingezet om zijn bedrijf.

#### Opnemen van gesprekken zorgt voor kwaliteitsverbetering

Van Noordenne: "Het kunnen terugluisteren van gesprekken is voor ons erg belangrijk om de kwaliteit van onze werkzaamheden te kunnen bewaken. In het verleden werden gesprekken opgenomen met aparte voorzieningen. Dat was omslachtig, tijdrovend en niet efficiënt." Met Xelion kan de opname van gesprekken automatisch worden geactiveerd en uiteraard is het mogelijk om de rechten om gesprekken terug te luisteren zodanig zijn in te stellen dat er geen misbruik plaatsvindt. Het proces van gespreksopname gebeurt helemaal automatisch zonder dat de beller daar iets voor hoeft te doen. Dus het risico dat gesprekken verloren gaan is er niet.

Van Noordenne wijst op nog een tweede voordeel van het bewaren en hergebruiken van gespreksopnames: "Soms heeft een vertegenwoordiger het advies van een collega nodig heeft over een klantvraag. Door een gespreksopname door te sturen naar een specialist kan direct opvolging worden gegeven aan de vraag zonder dat daarvoor een bespreekverslag of vergadering noodzakelijk is." Door informatie uit gesprekken te delen worden vragen sneller en beter afgehandeld.

#### Bellen vanaf de PC op kantoor en vanuit huis werken

De softphone van Xelion maakt het mogelijk om te bellen vanaf de PC. Vanaf het scherm kunnen gesprekken worden gestart of doorverbonden. Maar daarnaast zijn ook handige functies beschikbaar als de collega-lijst, het adresboek, en nummercatch waarmee de gebruiker een nummer op zijn scherm aanklikt en direct gaat bellen. Voor Clingendael is het bellen vanaf de PC een vanzelfsprekendheid. "Meer dan 95% van onze mensen bellen met de softphone, niet alleen op kantoor, maar ook thuis.

Onze vertegenwoordigers bellen via hun PC vanuit huis en beschikken over dezelfde faciliteiten als medewerkers op kantoor." aldus van Noordenne. Het maakt dus niet uit waar je werkt, het systeem is altijd beschikbaar waarmee de flexibiliteit van medewerkers toeneemt. De softphone is vriendelijk in gebruik, iedereen kan er zonder training direct mee aan de slag. En willen medewerkers toch liever via een telefoon bellen dan is dat uiteraard ook mogelijk. Van Noordenne is positief over de ervaringen en geeft aan dat de investeringen in Xelion aantrekkelijk zijn.