

Talented People Recruitment



Productiviteit en kwaliteit omhoog door juiste inzet van telefonie

In 2008 is Talented People Recruitment gestart met het werven van hoog gekwalificeerd telefonisch personeel voor diverse opdrachtgevers. Inmiddels is de organisatie uitgegroeid tot bijna 20 medewerkers en selecteert getalenteerd personeel voor contact centers in geheel Nederland. Directeur Jasper Smink legt uit waarom Xelion zo goed aansluit op de wensen van zijn bedrijf en wat de belangrijkste voordelen zijn.

Bellen via de PC is directe tijdswinst

“Wij bellen veel en dan is een headset handig. Het voordeel van de Xelion softphone is dat iedereen na slechts een paar minuten instructie aan de gang kan. Het is niet alleen erg eenvoudig om te bedienen, ook hoeven we niet te werken met hoornlifters. Dit bespaart tijd.” Maar de Xelion softphone biedt nog een groot voordeel: “Met de functie nummervang hoeft de beller alleen maar te klikken op een nummer in zijn scherm en er wordt direct een telefoongesprek opgezet.” Nummervang werkt in een groot aantal applicaties, websites, excel-bestanden etc. en maakt het intoetsen van een nummer overbodig. Het hoeft geen uitleg dat voor bedrijven die veel bellen nummervang de efficiency aanzienlijk vergroot.

Meer kwaliteit door gespreksopname

Smink zegt hierover: “De mogelijkheid om gesprekken op te nemen draagt bij aan de kwaliteit. Wij gebruiken de gesprekken soms voor trainingsdoeleinden en functioneringsgesprekken. Het helpt ons dus de interne kwaliteit te verbeteren.” Elk bedrijf kan zelf bepalen of en hoe lang gesprekken worden bewaard en wie de gesprekken mag terugluisteren. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om gesprekken die betrekking hebben op het incasseren van facturen op

te slaan in het klantdossier en zo nodig per mail te versturen om mensen te herinneren aan de gemaakte afspraken.

Een veranderende organisatie vraagt om flexibiliteit

In vergelijking met andere telefonie oplossingen biedt Xelion veel flexibiliteit. Smink: “Het is erg eenvoudig om snel wijzigingen door te voeren zoals welkomsteksten of muziekbandjes.” Omdat het beheer in Xelion simpel is, kunnen wijzigingen sneller worden doorgevoerd en zijn de beheerskosten veel lager dan bij traditionele telefoniesystemen.

Toekomstplannen

Op dit moment past Xelion naadloos op de behoeften van Talented People. Naast flexibiliteit en gebruikersgemak is het ook mogelijk om vanuit huis te werken. Toch denkt Smink al voorzichtig na over de volgende stap om zijn organisatie nog meer te laten profiteren van de mogelijkheden. “Op dit moment denken wij na over een nieuwe CRM oplossing. Als de keuze gemaakt is ligt het voor de hand ook het relatiebeheer te koppelen aan Xelion. Hierdoor wordt alle informatie straks automatisch direct vastgelegd in het CRM pakket”. Dat voorkomt fouten door dubbele invoer en bespaart veel tijd.