

ABC Makelaars

Voice over IP

Integratie van telefonie in de "normale" workflow wordt steeds vaker gezien als een toegevoegde waarde. Het koppelen van de telefoon aan de computer. Hoe werkt dit in de praktijk?

De klant ABC Makelaars

ABC Makelaars is een toonaangevende professional met een sterk ontwikkeld gevoel voor zowel dienstverlening als kwaliteitszorg. Als marktleider houdt ABC Makelaars zich onder andere bezig met woning makelaardij en vastgoedontwikkeling. Vanuit de hoofdlocatie te Arnhem werken ca. 25 professionals.

Wat was de klantvraag?

Bij ABC Makelaars was een traditioneel telefoonstelsel in gebruik waarvan de leverancier had aangekondigd dat het onderhoud en beheer niet langer gegarandeerd was. Een vrij uitgebreide zoektocht naar een nieuw telefoonsysteem werd opgestart. Gezien het intensieve telefonische contact met klanten werd gezocht naar een oplossing waarbij er een koppeling

werd gemaakt met het Klant Informatie Systeem. ABC Makelaars maakt gebruik van de NVM-applicatie Realworks. Alle klantgegevens en contactmomenten worden in dit systeem direct geregistreerd.

Aangeboden oplossing

Integratie tussen het telefoonsysteem en Realworks was de belangrijkste eis. Op basis van nummerherkenning (van de klant) moest het telefoonsysteem in de Realworks-database de juiste klantkaart ophalen. Realworks heeft hiervoor een zogenaamd Call Report scherm ontwikkeld. Elk in- en uitgaand telefonisch contact met klanten wordt op deze manier vastgelegd. De medewerkers hebben hierdoor altijd volledige en juiste informatie. Om de koppeling te realiseren is bij ABC Makelaars een VoiceServer (SwyxWare) geplaatst. Door een sanering op de aanwezige netlijnen en een overstap naar een ISDN-20 bundel is er daarnaast een flinke kostenbesparing gerealiseerd. De werkplekken zijn uitgerust met IP-toestellen en enkele draadloze headsets.

Wat is het resultaat?

Door het openen van de klantkaart worden medewerkers "gedwongen" om de gespreksinhoud goed vast te leggen. Medewerkers hebben betere en volledige informatie over de telefonische contactmomenten met de klant en besparen veel tijd.

Wilt u meer weten over de mogelijkheden voor vast-mobiele integratie neemt u contact op met BNF Telecom en maak een afspraak met een adviseur. We zijn bereikbaar op 073-523 23 23 en info@bnf.nl.

bnf
telecom

