

Lentink – Dan toch VoIP, waarom niet stap verder?

In 2009 is Lentink in Almere naar een nieuw pand verhuisd. “Daar moest dus ook een telefooncentrale komen”, vertelt Piet de Bruin, partner bij Lentink Accountants en Belastingadviseurs. “En aangezien wij met de technische ontwikkelingen willen meegroeien hebben wij bewust voor Voice over IP gekozen.”

Een stap verder door integratie klantgegevens en telefonie

Als we dan toch kijken naar Voice over IP (VoIP), was de mening bij Lentink, waarom zouden we dan niet een stap verder gaan? “We wilden de telefonie koppelen aan ons CRM-systeem waarin alle klantinformatie en contactgegevens opgeslagen zijn. Als er iemand belt en we moeten aantekeningen maken, willen we dat die aantekeningen meteen ook in het klantdossier in ons CRM-systeem terechtkomen”, aldus De Bruin. “Daarnaast willen we voorkomen dat we telefoonnummers op twee plaatsen moeten vastleggen: CRM en de VoIP-applicatie.” Met drie aanbieders van VoIP-systemen werd gesproken, maar uiteindelijk ging Lentink in zee met de Nederlandse VoIP-aanbieder Xelion. “Zij waren als enige bereid met ons deze uitdaging aan te gaan. Op dat moment was het nog een maatwerkoplossing.”

Vele features die de gebruiker daadwerkelijk tijdswinst opleveren

Het Xelion-systeem heeft vele features en voordelen, maar de belangrijkste voor Lentink is dat op het moment dat er een klant belt naar de vestiging in Almere, de persoon die het telefoongesprek aanneemt een pop-up op zijn scherm krijgt met alle klantgegevens, de naam van de accountmanager (zodat met een muisklik het gesprek doorverbonden kan worden naar de juiste persoon) en een schermje waarin aantekeningen van het telefoongesprek getypt kunnen worden. Deze aantekeningen worden automatisch aan het klantdossier in CRM toegevoegd. Piet de Bruin van Lentink: “In de oude situatie werden bij een telefoongesprek kattenbelletjes geschreven die vervolgens in het ‘hard copy dossier verdwenen.” Een andere leuke feature van het Xelion-systeem is dat het telefoonnummers herkent op websites en de interne portal, waardoor met een muisklik het telefoonnummer direct gebeld kan worden.”

Het gebruikersgemak maakt overstap naar nieuwe werkwijze eenvoudig

Op dit moment werken alle medewerkers van de vestiging Almere met het Xelion-systeem. Op termijn is het de bedoeling dat ook de vestiging in Huizen de VoIP-oplossing gaat gebruiken. Hoewel het een nieuwe werkwijze is, hadden de werknemers geen moeite met de verandering. “De grootste verandering voor de telefoniste is dat een telefoongesprek nu via het computerscherm verloopt. Het beeldscherm is het toestel. De overige medewerkers hebben wel de keus gekregen om een bureautoestel te gebruiken of met een headset te bellen. Net wat ze prettiger vinden”, aldus De Bruin.

Wat heeft het Xelion-systeem Lentink opgeleverd?

“We kunnen op een efficiëntere wijze kennis met elkaar delen doordat we nu in het elektronisch dossier vastleggen wat telefonisch is afgesproken met klanten. Telefoonnummers hoeven niet meer overgetypt te worden, wat een kleine tijdswinst geeft. Voorheen grepen mensen nog wel eens snel naar de mobiele telefoon omdat daar alle nummers in opgeslagen staan, maar dat hoeft nu niet meer. Eén muisklik is nu voldoende. Dat gaat op zich voor een stuk besparing zorgen, maar veel belangrijker vind ik dat het nu allemaal gebruiksvriendelijker is geworden en dat is heel wat waard. We zijn heel tevreden met het Xelion-systeem en de wijze waarop ze onze wensen in functionaliteit hebben weten te vertalen. Wij kunnen het zeker aanbevelen.”