

## Sellair - forse efficiencyslag door integratie telefonie en CRM

Uitgeverij Sellair BV maakt forse efficiencyslag met koppeling Xelion en SuperOffice

Onlangs heeft VoIP-specialist Xelion in nauwe samenwerking met All-CRM, distributiepartner van het CRM-pakket SuperOffice en uitgeverij Sellair BV uit Hilversum een geïntegreerde koppeling tussen het Xelion 6 telefonieplatform en de customer relations management software van SuperOffice gerealiseerd. De oplossing is inmiddels gecertificeerd en beschikbaar voor alle Nederlandse gebruikers van het pakket. Een Europese uitrol is in voorbereiding.

“Wij hebben Xelion 6 ongeveer een jaar geleden aangeschaft als telefoniesysteem voor onze uitgeverij,” vertelt directeur Eric Luteijn. “Wij zijn actief als uitgever, content producent en evenementenorganisatie in het ICT-kanaal. Zo zijn we de uitgever van de grootste vaktitel, ChannelConnect, online en in print, diverse specialistische dossiers en runnen we ISP Today, een community website voor de hostingbranche.”

### Telefoon en database

“De telefoon en onze database zijn onze belangrijkste gereedschappen voor het onderhouden van contacten met de vele honderden marktpartijen en de ruim 12.000 abonnees die we ondersteunen met onze activiteiten,” vervolgt Luteijn. “Tot voor kort gebruikten we Xelion 6 ‘stand-alone’ voor onze belactiviteiten en moesten notities en (terug)belafspraken separaat in ons CRM-pakket SuperOffice worden ingevoerd. De daarin opgebouwde database van klanten en abonnees is de life-line van ons bedrijf, want daarmee kunnen we adverteerders het bereik en de impact garanderen die ze nergens anders kunnen krijgen.

Maar tijd is geld, zeker ook in onze branche, en efficiency en productiviteit zijn voor een ‘lean-and-mean’ organisatie zoals wij super belangrijk. Snel en direct kunnen schakelen tussen kantoor en externe redactiemedewerkers is een noodzaak. Vandaar dat ik bij de aanschaf van Xelion als voorwaarde heb gesteld dat Xelion en SuperOffice met elkaar geïntegreerd zouden moeten worden.”

### Van telefonie naar ‘organised communication’

“De wens van Sellair is helemaal in lijn met de trend dat bedrijven tegenwoordig meer dan alleen een uitstekend functionerende telefooncentrale willen hebben,” zegt Arthur van den Ende, directeur Xelion. “De koppeling van de centrale met hun CRM- en/of ERP-applicatie zorgt niet alleen voor gebruiksgemak, maar tevens voor geautomatiseerde verrijking van de klantgegevens. “We presenteren dan ook alle zakelijke communicatie van de gebruiker via één eenvoudig te gebruiken app, waardoor deze weer grip krijgt op alle contacten die hij met relaties onderhoudt. Dat noemen we ‘organised communication’.”

### Integratie met SuperOffice dankzij open standaarden

Xelion maakt gebruik van open standaarden voor zijn organised communication oplossingen. Telefoons worden aangesloten via de SIP-standaard, de Xelion server draait op Linux en gebruikers communiceren met WebRTC via hun browsers. Daardoor is Xelion 6 niet alleen robuust en minder onderhoudsgevoelig, maar tegelijkertijd ook volledig geschikt voor het integreren van communicatieoplossingen op basis van webservices.

“Als distributie- en implementatiepartner van SuperOffice, een van origine Noors CRM-pakket, ontwikkelen we ook additionele producten en leveren maatwerk,” zegt general manager Bert Klomphaar van All-CRM uit Deventer. “Voor ons was de vraag van Sellair en Xelion naar een koppeling van in- en uitgaande telefonie en automatische opslag van (gespreks)gegevens dan ook een interessante uitdaging. Dankzij de open communicatie met en support van de experts van Xelion – noodzakelijk om een perfect werkende koppeling te maken – is de kwaliteit van het telefonisch contact verbeterd en worden de gegevens automatisch bijgewerkt.”

Luteijn: “Na het kiezen van het gewenste nummer verschijnt direct de klantenkaart op het scherm, zodat alle benodigde gegevens inzichtelijk zijn en wordt alles binnen hetzelfde scherm afgehandeld. Niet alleen is de kwaliteit van de gesprekken verbeterd, we besparen bovendien vele uren per week op administratieve handelingen. De vrijgekomen tijd kunnen we besteden aan extra sales-activiteiten.”

#### **(Inter)nationale expansie**

Op basis van de geslaagde pilot bij Sellair BV gaan Xelion en All-CRM de koppeling nu ook aanbieden bij de andere Nederlandse organisaties die gebruik maken van SuperOffice, met name in sectoren als vermogensbeheer, industrie en automotive. Voor de prijs hoeft niemand het te laten, voor een maandelijkse licentie fee van 20 euro beschikt de klant over de volledige en door All-CRM ondersteunde koppeling.