



## OVER FINANCENTER

FinanCenter bestaat sinds 2002 en groeide in minder dan vijf jaar tijd uit tot een van de grootste packagers / hypotheekvolmachtbedrijven van Nederland. FinanCenter speelt op de hypotheekmarkt een centrale rol in het krachtenveld van banken, verzekeraars en intermediairs. FinanCenter voorziet grote en kleine intermediairs (de grote franchiseketens, maar ook het professionele assurantiekantoor en de bekwame financieel adviseur) van hypotheekoffertes. Als financieel sterke, onafhankelijke en ongebonden partner is FinanCenter klanten van dienst met scherpe rentes, goede provisies en een gedegen service. Voor meer informatie: [www.financenter.nl](http://www.financenter.nl)

## KLANTBEHOEFTE

- Bereikbaarheid 100%
- Voice over IP-technologie met oog op thuiswerken
- Koppeling met database voor inzicht in klantgegevens
- Koppeling met andere vestigingen mogelijk

*“Met Mitel beschikken we over een stabiele telefonieomgeving. Bovendien biedt het ons de mogelijkheid om gebruik te maken van diverse commerciële functies, zoals het loggen van telefoongesprekken en voice recording.”*

– Menco van Deursen,  
directeur FinanCenter

## FinanCenter zet Mitel in voor optimale beschikbaarheid contactcenter

FinanCenter is in 2002 begonnen met twee personen. Daarbij voldeed een analoge telefoonomgeving. Echter, het bedrijf kende een snelle groei. Van twee werknemers groeide het bedrijf in vijf jaar tijd uit tot 22 medewerkers. In 2004 ging het over naar een andere telefonieoplossing. Deze omgeving bracht echter de nodige problemen met zich mee. De omgeving was instabiel, waardoor uitval niet ongewoon was. Bovendien was de omgeving niet compatibel met de fax.

### Commercieel

In 2005 ging FinanCenter daarom op zoek naar een nieuwe oplossing. Deze moest aan een aantal eisen voldoen. Van Deursen: “De belangrijkste eis die we hadden, was de stabiliteit van de telefonieomgeving. Als service provider zijn we afhankelijk van de telefonische contacten die we hebben, dus onze bereikbaarheid moet 100% zijn. We wilden verder gebruikmaken van Voice over IP, omdat mensen thuis moeten kunnen werken. Daarnaast moest de oplossing beschikken over diverse commerciële functies, zoals een wachtrijfunctie. Dan wordt er wel opgenomen, maar komen mensen in de wacht of krijgen ze de mogelijkheid een bericht achter te laten, zodat ze teruggebeld kunnen worden. We wilden kunnen loggen en monitoren wie er belt, hoe lang er met iemand wordt gebeld en hoe lang iemand in de wacht heeft gestaan. Verder moest de telefoonomgeving gekoppeld kunnen worden aan de database, zodat we direct inzicht hebben in alle klantgegevens als de klant belt. En gericht op de toekomst, wilden we ook kunnen koppelen met andere vestigingen.”

## OPLOSSING BESTAAT UIT

- Mitel 3300 CX
- Contactcenter met 15 agents

## OPLOSSING BESTAAT UIT

- Mitel 3300 CX
- Contactcenter met 15 agents

## RESULTATEN

De resultaten van de implementatie bij FinanCenter:

- Stabiel systeem; geen uitval meer
- Makkelijk uitbreidbaar; ook met het oog op mogelijke uitbreiding naar andere vestigingen
- Inzicht in gesprekken; wie belt er, hoe lang wordt er gebeld en hoe lang staat iemand in de wacht

## OVER LOOHUIS IP

Loohuis Telecommunicatie & Beveiligingen is onderdeel van de in 1953 opgerichte Loohuis Groep. Als onderdeel van de Loohuis Groep is Loohuis Telecommunicatie & Beveiligingen sinds 1987 actief met communicatietechnieken en beveiligingstechnieken. Om bestaande en toekomstige klanten bewust te maken van de mogelijkheden en kansen van communiceren op basis van het Internet Protocol (IP), is het Loohuis IP-programma gestart. Loohuis IP staat voor integratie van spraak-, beeld- en data-informatie. Loohuis IP is gespecialiseerd op het gebied van IP-telefonie, netwerkoplossingen en beveiligingsoplossingen. Loohuis IP beschikt over een uitgebreide 24/7 service-organisatie en ondersteunt diverse systeemlijnen van gerenommeerde leveranciers, waaronder Mitel.

## Verhuizing

Van Deursen: "Onze partner Loohuis adviseerde ons om gebruik te gaan maken van Mitel®, zeker gezien de commerciële extra's die we zochten." FinanCenter koos voor de Mitel 3300 CX, een volledig op IP gebaseerde telefonieoplossing waarmee andere vestigingen en bijvoorbeeld thuiswerkers eenvoudig te integreren zijn. Bovendien integreert de 3300 CX eenvoudig met IP gebaseerde applicaties zoals Mitel's contact center-oplossing. "Het contact en de implementatie verliep voorspoedig. In het najaar van 2005 hadden we het eerste contact; en begin 2006, toen we overgingen naar een nieuwe vestiging, stond alles er al."

## Stabiel

De nieuwe telefonieomgeving van Mitel biedt FinanCenter veel voordelen. Van Deursen: "Het belangrijkste is dat we nu beschikken over een stabiel systeem. Sinds we met de Mitel-centrale werken, hebben we geen uitval meer gehad. En dat is erg belangrijk voor onze business. Een ander belangrijk voordeel is dat de centrale goed uitbreidbaar is. We gaan in de toekomst mogelijk met andere vestigingen werken, door overnames. Dan is het van belang dat we niet direct weer een nieuwe centrale moeten kopen. Verder zijn er volop mogelijkheden en alles werkt met licenties. Dit zorgt ervoor dat we nog heel lang met deze hardware vooruit kunnen."

## Contactcenter

Voor FinanCenter vormt Mitel een spilfunctie. In het contactcenter van het bedrijf hangt een grote monitor waarop alle telefoontjes van dat moment geregistreerd staan. Van Deursen: "We zien de telefoontjes op het beeld verschijnen als er wordt gebeld, we kunnen zien hoe lang mensen aan de lijn zijn en hoe lang mensen in de wacht staan. Staan er veel mensen in de wacht, of staan mensen lang in de wacht, dan zorgen we dat er mensen bijschakelen. Door de monitor in onze ruimte, hebben we hier goed zicht op. Met Mitel zijn dit soort dingen eenvoudig in te zetten."

## Toekomst

De basis heeft FinanCenter nu staan, maar het bedrijf wil veel meer. Van Deursen: "Zo willen we over naar voice recording. Voor banken en verzekeraars is het al verplicht dat ze telefoontjes opnemen, voor ons nog niet. Maar ik verwacht niet dat dat nog heel lang gaat duren. Verder willen we onderzoeken wat er allemaal nog meer mogelijk is. Want Mitel kent heel veel functies, waar we nu nog lang niet allemaal zicht op hebben. Daar willen we de komende tijd mee aan de slag, dus om te kijken hoe we commercieel gezien nog beter gebruik kunnen maken van alle functies die Mitel biedt."



Hoofdvestiging voor Noord- en Zuid-Amerika Corporate hoofdkantoor

Tel: +1 613-592-2122  
Fax: +1 613-592-4784

Hoofdvestiging voor Europa, Midden-Oosten en Afrika

Tel: +44 (0) 1291 430000  
Fax: +44 (0) 1291 430400

Hoofdvestiging voor Azië-Pacific

Tel: +852 2508 9780  
Fax: +852 2508 9232

Bezoek onze website [www.mitel.com/offices](http://www.mitel.com/offices) voor meer informatie over onze internationale vestigingen

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)

DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponiseerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2007, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

