

CUSTOMER EXPERIENCE



OVER HEUVER

Type: Groothandel in banden en eigenaar van twaalf Profile Tyrecenters

Locatie: Hoofdkantoor in Hardenberg, twaalf locaties in het noorden en oosten van het land en twee vestigingen in Roemenië.

Configuratie: Centraal een Mitel 3300 MXe bij Groothandel Heuver en twaalf Mitel 3300 CX centrales op de Profile Tyrecenter-vestigingen.

Aantal werknemers: 216

Website: www.heuver.com en www.profile-heuver.nl

KLANTBEHOEFTE

- Verbeteren bereikbaarheid
- Eenvoudiger beheer
- Flexibiliteit in toewijzen nummers
- Stuurinformatie over aantal inkomende en uitgaande gesprekken
- Klantinformatie direct op het scherm als een klant belt

Heuver Banden Groothandel en 12 Profile Tyrecenters van Heuver beter bereikbaar met Mitel IP-telefonie

Twee generaties terug begon Heuver als bandengroothandel in het Overijsselse Den Ham. Het bedrijf onderscheidde zich toen al in service. Als het moest, bracht oprichter Mans Heuver de banden zelf naar de klant. Die service is nog altijd het belangrijkste concurrentiewapen van het bedrijf, dat inmiddels is uitgegroeid tot 216 medewerkers en dat naast de groothandel ook twaalf Profile Tyrecenters en twee vestigingen in Roemenië telt.

Integratie met back office

“We worden steeds groter en hebben klanten en leveranciers over de hele wereld. Vroeger hadden de medewerkers alle informatie over leveranciers en klanten in hun hoofd en wist iedereen wie de vaste contactpersoon van welke klant was. Dat is tegenwoordig niet meer te doen”, vertelt systeembeheerder Arjan Timmerman.

Toen drie jaar geleden de groothandel en het naastgelegen hoofdkantoor verhuisden naar een gloednieuw pand in Hardenberg, was het dan ook een belangrijke wens om telefonie te integreren met het back office systeem waar alle klantinformatie in staat. “De meeste orders komen bij ons nog altijd telefonisch binnen. Telefonie is echt een bedrijfskritische applicatie. Om de klant meteen goed te woord te kunnen staan, is het belangrijk dat onze verkopers in één oogopslag zien wat de situatie is van de klant en welk type banden ze in het verleden hebben afgenomen.”

Betere bereikbaarheid

Toch was die computer-telefonie-integratie (CTI) niet direct een feit. “We hebben besloten om bij de verhuizing eerst de nieuwe centrale en nieuwe toestellen neer te zetten en verder nog niets te veranderen. Dat geeft medewerkers de tijd om aan de nieuwe toestellen te wennen.



OPLOSSING BESTAAT UIT

Hoofdkantoor:

- 1x Mitel 3300 MXe Controller
- 1x IP Networking
- 1x Mitel Customer Interaction Solutions, Enterprise Edition
- 20x ACD agents
- 1x GSM Gateway

Nevenlokaties:

- 12x Mitel 3300 CX Controller
- 1x IP VPN netwerk tussen lokaties

RESULTATEN

- Optimale bereikbaarheid door eigen centrales op de vestigingen en door gedistribueerd, virtueel contactcenter
- Betere service doordat klantinformatie op het scherm verschijnt zodra een klant belt
- Grote flexibiliteit door eenvoudig beheer nummerplan
- Betere stuurinformatie door meer inzicht in de werkzaamheden van verkopers
- Hogere efficiency door gesprekken anders te routeren

Er veranderde bovendien door de verhuizing al genoeg”, vindt Timmerman. Op het hoofdkantoor staat een Mitel 3300 MXe, die verbonden is via een glasvezelverbinding met DSL backup. De twaalf Profile Tyrecenter-vestigingen hebben allemaal een eigen Mitel 3300 CX. Timmerman legt uit waarom: “We hadden ervoor kunnen kiezen om die vestigingen gewoon op de centrale hier in Hardenberg aan te sluiten, maar het komt sporadisch voor dat de verbinding eruit ligt. Dan zouden ze op de vestigingen direct ook helemaal geen telefoon meer hebben. Eventjes zonder netwerkverbinding kan nog wel, maar zonder telefoon niet. Dat zou ons direct omzet kosten.” Vandaar de keus om ook de nevenvestigingen te voorzien van een centrale.

Stuurinformatie

Intussen is de Mitel-omgeving drie jaar volop in gebruik en is de tijd rijp om meer functionaliteit uit te gaan rollen. Zeker omdat Heuver zojuist de implementatie van het ERP-pakket Axapta 2009 heeft afgerond. Timmerman: “Het is een logisch moment om Mitel nu te koppelen aan ons ERP-systeem.”

De volgende stap is om meer te gaan doen met Mitel Contact Center Management, dat Heuver net heeft geïmplementeerd. “We hebben nu geen idee hoeveel inkomende en uitgaande telefoongesprekken er plaatsvinden. Door te meten hoeveel gesprekken een verkoper afhandelt en hoe lang hij met een klant aan de telefoon zit, kunnen we de effectiviteit van onze sales verbeteren. Het geeft ons meer stuurinformatie en daarmee een mogelijkheid om te verbeteren”, denkt Timmerman. Ook krijgen de vier business units – truck, landbouw, grondverzet en Aeolus (een merk banden) – binnenkort een eigen doorkiesnummer. “Nu komt alles nog binnen bij onze telefoniste, maar door klanten naar een doorkiesnummer te laten bellen, kan die stap in het proces er tussenuit. We kunnen het zelfs zo inrichten dat de Mitel centrale de nummers van vaste klanten herkent en ze direct doorverbindt naar de vaste contactpersoon. De overige gesprekken kunnen we vervolgens eerlijk over de binnendienstmedewerkers verdelen.”

Kostenbesparing

Ook aan de thuiswerkers wordt gedacht. Timmerman kijkt naar een toestel dat zij op hun thuiswerkplek kunnen gebruiken, zodat ze daar op precies dezelfde wijze bereikbaar zijn als op kantoor. Tegelijkertijd worden ook de twee vestigingen in Roemenië op de Mitel-centrale in Hardenberg aangesloten, zodat de kosten voor onderling telefoonverkeer wegvallen. “Omdat dat buitenlandse gesprekken zijn, scheelt dat een aanzienlijk”, weet Timmerman. Om de telefoniekosten nog verder te verlagen, maakt Heuver gebruik van een GSM-box die gesprekken van mobiel naar vast omzet naar mobiel-mobiel, zodat die vallen onder het gunstige contract dat Heuver met de provider van mobiele telefonie afsloot.

“Telefonie is voor ons een bedrijfskritische applicatie. De meeste orders komen telefonisch binnen, zowel bij de groothandel als bij de Profile Tyrecenters. Om klanten van de groothandel meteen goed te woord te kunnen staan, is het belangrijk dat onze verkopers in één oogopslag zien wat de situatie is van de klant en welk type banden ze in het verleden hebben afgenomen. Bij de Profile Tyrecenters is het belangrijk om in drukke periodes de telefoon van verschillende vestigingen te kunnen doorschakelen naar één persoon die de planning van afspraken verzorgt. Dit verhoogt onze bereikbaarheid én efficiency.”

– Arjan Timmerman, systeembeheerder, Heuver

Dit najaar voert Heuver een belangrijke verandering door in werkwijze van de twaalf Profile Tyrecenters. Deze vestigingen kennen jaarlijks twee zeer drukke periodes: het voor- en najaar als mensen hun zomer- of winterbanden willen wisselen. Timmerman: “Die vestigingen hebben altijd gewoon hun eigen nummer gehad. In piekperiodes is dat echter een knelpunt. Dan is het op de werkvloer heel druk en rinkelt de telefoon ook nog eens onophoudelijk. We hadden geen idee hoeveel telefoontjes we misten doordat de klant na vijf keer overgaan ophing. Daarom gaan we vanaf dit najaar de twaalf Profile Tyrecenters in een stuk of drie, vier virtuele contactcenters hangen. In een drukke periode maken we één persoon vrij om voor drie tot vier vestigingen de telefoon op te nemen en afspraken in te plannen.”

Eenvoudig beheer

Hoewel Timmerman veel van die configuraties zelf kan doen, laat hij zich adviseren door Loohuis, de partner die de Mitel IP-telefonie-omgeving heeft geïmplementeerd. “Wij doen al jarenlang zaken met Loohuis. Toen we voor dit nieuwe pand een keus moesten maken, hebben we wel andere leveranciers uitgenodigd, maar kwamen we toch weer bij Loohuis uit, hoewel ze niet de goedkoopste offerte hadden. Maar ze sloten met hun oplossing wél precies aan bij onze wensen. Zij kennen ons bedrijf en kunnen daarom proactief suggesties doen. Bovendien weten wij uit ervaring dat ze altijd klaar staan, ook als er in een weekend een storing optreedt.”

Het was Loohuis die Mitel adviseerde. Van die keus voor Mitel heeft Timmerman geen spijt. “De omgeving is erg gemakkelijk te beheren. Het systeem is webbased, dus ik kan vanaf iedere plek met een internetverbinding nummers wijzigen, toestellen toevoegen, wat dan ook. Vroeger moest ik bij een interne verhuizing Loohuis bellen om de nummers aan te passen, nu kan ik dat allemaal zelf, ook voor de andere vestigingen.”

Beter inspelen op klantwensen

Hoewel Heuver al weer drie jaar tot volle tevredenheid met de IP-telefonie-omgeving van Mitel werkt, gaat het nu allemaal pas echt beginnen. Alle 13 Mitel's zijn onlangs gekoppeld tot één netwerk en de implementatie van Contact Center Management maakt het mogelijk te meten hoe vaak een klant belt en hoeveel telefoontjes verkopers afhandelen. Door CTI heeft een verkoper bovendien direct inzicht in de klanthistorie op het moment dat hij de telefoon aanneemt. “Dit geeft ons echt een instrument om nog beter op klantwensen in te spelen en zo de verkoop te verhogen. De kosten verdienen zich op die manier snel terug.”

CUSTOMER EXPERIENCE HEUVER

OVER LOOHUIS COMMUNICATIE & BEVEILIGING

Loohuis Communicatie & Beveiliging is sinds 1987 actief met communicatietechnieken en beveiligingstechnieken. Loohuis Communicatie & Beveiliging staat voor Integratie van spraak- (VOIP), beeld-, data-informatie en beveiligingstechnieken als inbraak, brand en toegangscontrole. Loohuis Communicatie & Beveiliging beschikt over een uitgebreide 24*7 service organisatie en ondersteunt diverse systeemlijnen van gerenommeerde leveranciers, waaronder Mitel.

Kijk voor meer informatie op
www.loohuis.nl



www.mitel.com



Algemeen hoofdkantoor

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

V.S.

Tel: +1(480) 961-9000
Fax: +1(480) 961-1370

Europa, Midden- Oosten en Afrika

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

Centraal-/Latijns- Amerika

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-7825

Azië-Pacific

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

Bezoek onze website www.mitel.com/offices voor meer informatie over onze internationale vestigingen

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 gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2009, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 423_3949