



Saver NV heeft een gloednieuw pand laten realiseren op de Borchwerf. Voor de telefonie heeft Saver NV gekozen voor een VoIP systeem gerealiseerd door Jetron automatisering.

Ruud Bosch, manager verkoop en Alex van de Watering, hoofd automatisering van Saver NV, leggen uit waarom:

“Het grootse voordeel heeft de afdeling services. Die kunnen nu in één oogopslag zien wie er van het personeel binnen is. Voorheen moesten we een aantal seconden tot een minuut wachten totdat iemand de telefoon opnam en dat is nu voorbij. Dat bespaart aan de telefoon een hoop tijd”, benadrukt Ruud Bosch als groot voordeel van het nieuwe VoIP systeem.



Alex van de Watering en Ruud Bosch (vlnr)

VoIP bestaat al zo'n vijftien jaar het is dus alles behalve een 'nieuw' systeem. De techniek waarmee VoIP werkt zal de techniek van de toekomst zijn. Grote telecombedrijven over de gehele wereld zijn bezig om in het net aangebroken nieuwe decennium over te gaan op volledige glasvezel in combinatie met VoIP. Een investering in een klassieke centrale zou dus niet slim zijn.

Een grote wens in vervulling!

“Een grote wens van de afdeling Services is met dit systeem in vervulling gegaan. We kunnen nu zien hoeveel mensen er in de wacht staan bij de servicelijn. Dat kon met het oude systeem nooit. Nu weet je precies hoeveel mensen het zijn en daar kun je je gesprek toch een beetje naar sturen.

Ik bedoel: als je weet dat er nog zes mensen achter in de wacht staan dan ben je toch iets korter/directer met je huidige gesprek dan dat er niemand in de wacht staat. Je kunt beter sturen met de informatie die je kwijt wilt tijdens een gesprek”, zegt Ruud Bosch

Ruud weet ook wel dat een nieuw systeem een aantal aanpassingen met zich meebrengt. Gelukkig heeft Jetron hier een ondersteunende rol in.

Dit alles met een muisklik, geweldig.

“Alles is gekoppeld aan het systeem. Je kunt tegelijkertijd de slagboom openen en iemand aan de lijn hebben. Je kunt vanuit de groep servicelijn naar de groep verkoop switchen. Dit alles doe je met een muisklik. Geweldig!”, aldus een enthousiaste Ruud Bosch.

“Iedereen moet er even aan wennen. Je neemt nu de telefoon op met een klik op het scherm en dat is voor veel mensen iets totaal nieuws. Dat vergt enkele aanpassingen.” Ruud vervolgt zijn verhaal met een voorbeeld van iets dat een verhuizing en een ander systeem implementeren met zich meebrengt aan hectiek. “De vuilniswagens die wij buiten hebben rijden waren vroeger altijd gekoppeld aan een bepaald doorkiesnummer maar dat is nu niet meer, dat was in het begin wel even lastig. Nu is het weer als 'vanouds' geregeld omdat Jetron heeft uitgelegd hoe dat we dat moeten programmeren”.



De gebruikersinterface. Deze is volledig naar de eigen wensen aan te passen.

De centrale is praktisch gratis

"We hebben voor een VoIP systeem gekozen omdat we niet van tevoren wisten hoeveel mensen er op een bepaalde werkplek kwamen te zitten. Doordat de verbindingen van glasvezel zijn, kan ik zoveel uitbreiden als ik wil. Wel tot duizend aansluitingen per leiding. Dit in tegenstelling tot een klassieke centrale. Dan had ik van te voren alle aansluitingen moeten bepalen en per aansluiting een koperkabel in de grond moeten stoppen. Ik ben dan veel minder flexibel. En daarnaast heb je het hier over kilometers koperdraad. Ik heb uitgerekend dat de besparing die ik hiermee heb gerealiseerd praktisch net zo groot is als dat de gehele VoIP-systeem heeft gekost. Ik heb dus mijn centrale eigenlijk gratis", grapt Alex van de Watering.

Doordat een VoIP centrale op software basis draait, is praktisch alles mogelijk. Je hoeft het de centrale alleen maar te vertellen. De vraag is dus niet meer 'kan het?' de vraag is 'wat wil je?'



Wallboard. Voor op een LCD scherm tegen de muur.

"Het probleem met een ouderwetse telefooncentrale is dat je dan enorm afhankelijk bent van de fabrikant. Zo'n centrale kan ook heel veel alleen heb je daar een bepaald soort hardware en software voor nodig. En na vijf tot tien jaar kun je een nieuwe centrale aanschaffen omdat het systeem niet meer up-to-date is. Je kunt wel begrijpen dat dit alleen maar ongemakken met zich meebrengt, voor de klanten maar ook voor de medewerkers zelf. VoIP daarentegen werkt op een standaard server platform dat nog geen duizend euro kost en jaren meegaat", geeft Alex aan.

Eenvoudige en volledige controle

In het hele pand heeft Saver NV op licentiebasis 110 aansluitmogelijkheden waarvan er nu 70 in gebruik zijn. De dienstverlening die Saver NV gaat doen voor het eveneens in het pand gevestigde bedrijf de Kringloper, is daar nog niet bij gerekend.



De Servicelijn

Een groot voordeel in het kostenplaatje van glasvezel tegenover koperleiding is dat de verzekering voor iedere koperleiding die het gebouw uitgaat een overspanningsbeveiliging verplicht stelt. Die komt al snel op honderd euro per koperleiding te zitten en we hebben het over zo'n 40 koperleidingen. Glasvezel geleidt niet, dus is er ook geen overspanningsbeveiliging nodig.

"Alle gesprekken die binnenkomen worden opgenomen en geregistreerd in een SQL database. Aan de hand daarvan kunnen wij van alles aflezen. Met die gegevens kunnen wij bijvoorbeeld rapportages maken voor het management. Er is heel veel inzicht (controle) in wat er gebeurt. Als iemand roept dat hij of zij het druk heeft, dan kunnen wij dat zo uit de gegevens van de database halen", noemt Alex als ander groot voordeel van VoIP in tegenstelling tot een ouderwetse analoge centrale.

Niet goed, geld terug!

Zoals Saver is ook uw bedrijf steeds aan verandering onderhevig. Wij bieden u een oplossing die NU in uw behoefte voorziet maar ook nog over zes maanden of zelfs over vijf jaar. Onze oplossing biedt u alle mogelijkheden van een klassieke telefooncentrale en meer. U moet hierbij denken aan eenvoudige bediening via de computer, telewerken, gespreksopname, rapportage en intelligente afhandeling van telefoonverkeer.

En omdat wij zo overtuigd zijn van de flexibiliteit van onze oplossing doen wij u een uniek aanbod. Als u na de aanschaf van deze centrale een wens heeft die wij niet kunnen invullen, krijgt u uw investering terug!

Bent u benieuwd naar de mogelijkheden voor uw bedrijf? Kijk dan op onze website en vertel ons wat uw wensen zijn.

www.jetron.com/swyx



JETRON
automatisering

Neon 15J (BorchWerf II)
Postbus 1341, 4700 BH Roosendaal
Tel. (0165) 58 29 99
E-mail: info@jetron.com
www.jetron.com