



**Frontline**  
SOLUTIONS



**Bij Alert geloven we: beveiligen is goed, voorkomen is beter. Als we criminaliteit geen kans willen geven, hebben we een initiërende houding en anticiperende technieken nodig. Wij willen innoveren op het snijvlak van mens en techniek, vanuit een probleemvoorkomende benadering. Hierbij past een oplossing die daar perfect op inspeelt.**

## Herken je dat?

Door het gebruik van mobiele telefoons ontbreekt het inzicht in bereikbaarheid van je medewerkers. Zijn ze beschikbaar of zijn ze bij een klant?

Onnodig doorverbinden en wachtende klanten is het gevolg. En een goede management rapportage over de bereikbaarheid en het belgedrag van je buitendienst medewerkers is hierdoor onmogelijk. Een [vast-mobiel integratie](#) lost deze problemen op.



## De uitdagingen van Alert Group

- Mijn medewerkers van het contact center hebben onvoldoende inzicht in de bereikbaarheid van de buitendienst medewerkers
- De buitendienst medewerkers vinden het lastig om hun persoonlijke status goed bij te houden
- Het management heeft weinig inzicht in bereikbaarheid en belgedrag van de buitendienst medewerkers

Kortom, er is onvoldoende grip op de 06-bellers.

Alert Group maakt al sinds lange tijd naar tevredenheid gebruik van [PureConnect van Genesys](#) als routeringsplatform voor het contact center. Zowel de kantooromgeving als de meldkamer. Omdat er dagelijks ook veel medewerkers onderweg zijn, liepen zij steeds vaker tegen de bovenstaande uitdagingen aan. In een vast-mobiel integratie vond Alert Group de oplossing.



PureConnect

**Frontline Solutions**

Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen

Tel +31 882 680 780  
Mail [info@frontline.nl](mailto:info@frontline.nl)  
Web [www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)



## Wat is een vast-mobiel integratie?

Met een [vast-mobiel integratie](#) heb je controle op je vaste en mobiele telefonie. Op de bereikbaarheid van de organisatie zelf en van alle medewerkers afzonderlijk. Doordat je de functionaliteiten van je vaste telefonie ook op je mobiel beschikbaar hebt. Daarnaast ken je geen versnippering meer van je vaste en mobiele abonnementen (aantal simkaarten, verschillende aanbieders, parallel lopende contracten en langdurige contractlooptijden). Bereikbaarheid wordt daardoor beheersbaar.



De vast-mobiel integratie heeft ons vele voordelen opgeleverd, waarbij inzicht door rapportages, gemak en een hogere klanttevredenheid toch wel de belangrijkste zijn.

”

Paul Brouwers, Alert Group

## De 9 voordelen van een vast-mobiel integratie

1

### Op elke plek bereikbaar

Schakel slim tussen kantoor, onderweg en thuis. En dat terwijl je alle functies op één telefoonnummer hebt.

### Via elk apparaat bellen

Vast, mobiel, desktop of tablet – altijd bereikbaar

2

3

### Vertrouwde telefoonnummer

Neem je eigen telefoonnummer gewoon mee. Je hebt de keuze of je uitgaand belt met het nummer van je bedrijf of met je eigen 06-nummer. Zo blijft voor je klanten alles bij het oude (terwijl er voor jou veel mooie functies bijkomen!).

### Overall bereik, ook in buitenland

Je hebt de keuze uit twee mobiele netwerken waardoor je verzekerd bent van een goed netwerk

4



5

**Stel alles zelf makkelijk in**

Het werkt heel makkelijk. Op elk apparaat stel je zelf in of je beschikbaar en bereikbaar bent.

**Bel- en databundels delen**

Met een vast mobiel integratie deel je al je belminuten, sms'jes en internetdata met collega's. Dat scheelt kosten!

6

7

**Administratie wordt makkelijker**

Alle kosten staan op 1 factuur. Van alle collega's. Van zowel vast als mobiel.

**Overzichtelijke rapportages**

Alle gesprekken van en naar de mobiele telefoons lopen door PureConnect/PureCloud. Hierdoor krijg je realtime inzicht in de actuele bereikbaarheid van de buitendienst medewerker. Daarnaast krijg je ook controle over het mobiele verkeer doordat alle gesprekken door de belregels van PureConnect/PureCloud worden gecontroleerd. En je krijgt historisch inzicht in het belverkeer van de mobiele toestellen.

8

9

**Klanten worden sneller geholpen**

De medewerkers van een contact center hebben inzicht in de status van de buitendienst medewerkers. Is hij in gesprek? Klanten worden niet onnodig doorverbonden en wachten dus minder lang.

**Ik wil graag meer informatie over  
een vast-mobiel integratie**

Frontline Solutions  
Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen  
T: +31 88 2 680 780  
E: welkom@frontline.nl

[www.frontline-solutions.nl](http://www.frontline-solutions.nl)

