



Frontline
SOLUTIONS

KLANTCASE  **telefoonaanname.nl**





“Kan hij u zo terugbellen?”

In 1995 richtten [Edwin Smit](#) en [Monique Dekkers](#) telefoonaanname.nl op met de dienstverlening om voor diverse bedrijven de telefoon aan te nemen. Toen was vooral de vraag: “Kan hij u zo terugbellen?” Vandaag de dag is het veel meer dan dat. Voor zo'n 400 bedrijven nemen zij naast het aannemen van de telefoon ook eerste lijns werkzaamheden uit handen. Vragen van klanten worden voor deze bedrijven door de 20 medewerkers beantwoord. Ook voeren zij eenvoudige handelingen uit, zoals de registratie van bezoekers voor de jaarlijks terugkerende Horecava. Hoe blijft telefoonaanname.nl bij met de ontwikkelingen die spelen in klantcontact?

Al 25 jaar is [telefoonaanname.nl](#) een dienstverlenend bedrijf met hart voor hun product en de klanten. Zij zijn toonaangevend op het gebied van de aanname, verwerking en terugkoppeling van telefoongesprekken. Hoewel de kern van de telefoonservice al die jaren hetzelfde is gebleven, is er inmiddels wel een verschuiving zichtbaar in bedrijven die hun klantcontact willen uitbesteden.

Edwin Smit, oprichter en eigenaar van telefoonaanname.nl: “Vroeger was vooral bereikbaarheid bij bedrijven belangrijk. We zien nu steeds meer de verschuiving naar het ondersteunen van een klantenservice voor de consumenten. Bedrijven zijn zoekende om dat stuk uit te besteden. Vaak gaat het om grote belvolumes, eenvoudige vragen en repeterende handelingen. Waarom zou je dat in huis houden? Liever wil je je mensen beschikbaar hebben om de diepte in te gaan met je klanten. Echt waarde toevoegen.

“Waar voeg je echt waarde toe aan je klantcontact? Laat dat door je medewerkers oppakken en besteed de rest uit”

Edwin Smit, Eigenaar telefoonaanname.nl



Voordelen voor de klanten

Naast het weghalen van belvolumes bij grote bedrijven leent de dienstverlening van telefoonaanname.nl zich ook perfect voor kleinere bedrijven die onvoldoende bezetting hebben.

“Het grootste voordeel voor onze klanten is dat wij hen ontzorgen. Dit kan dus door het zelfstandig afhandelen van het contact of door te zorgen dat de klant direct wordt doorgezet naar de juiste persoon binnen de organisatie waar hij voor belt.” Edwin vervolgt: “Wij werken met de beste technieken en hebben een database waarin de gegevens van de geregistreerde gesprekken bewaard blijven. Vaste relaties worden door onze telefonistes dus herkend. Mensen die vaker bellen, hoeven hierdoor niet steeds opnieuw hun gegevens door te geven, wat door hen als zeer prettig ervaren wordt.”



Bij de klant op schoot

“Bij nieuwe klanten doen we de eerste kennis op van het bedrijf in het voortraject. Figuurlijk gezegd gaan we vervolgens ‘bij de klant op schoot zitten’ en zo leren we elkaar steeds beter kennen. Vaak zien we dat gaandeweg het werk zich steeds meer uitbreidt.

Door de lange samenwerkingen die wij hebben met onze klanten, stijgt ook het kennisniveau van onze medewerkers. Deze kennis leggen we vast in een kennisbank in de cloud, die weer gekoppeld is met ons telefoon- en CRM systeem. De medewerkers vinden snel wat ze nodig hebben en de klant wordt snel geholpen.

Een mooi voorbeeld hiervan is het telefoonverkeer dat wij afhandelen voor VVV Cadeaubonnen. Alles daarvoor is geautomatiseerd: het gesprek komt binnen bij de medewerker met de juiste skills en ook alle kennis om de vragen te kunnen afhandelen is gedigitaliseerd in de cloud kennisbank. In het CRM systeem ligt de hele geschiedenis met de klant vast. Zo werken we dus al jaren digitaal en volledig paperless.

In de wolken

Binnenkort verhuist telefoonaanname.nl naar een mooi nieuw pand. Dat bracht ook gelijk een vraagstuk over automatisering met zich mee. Want hoe makkelijk is het als alles zich in de cloud bevindt? En dus kwam de vraag bij Frontline Solutions: wat zijn de mogelijkheden om ons telefonieplatform naar de cloud te brengen?

Edwin vertelt, “Al jaren gebruiken wij naar volle tevredenheid [Genesys PureConnect](#). Door de komende verhuizing en een aantal servers die ‘end of life’ waren, kwam het vraagstuk ‘Cloud’ op tafel. De keuze voor [Genesys Cloud](#) was voor ons een logische keuze. Het oog wil ook wat en Genesys Cloud ziet er een stuk mooier uit. Daarbij is het doorverbinden nog eenvoudiger en een groot voordeel zijn de automatische updates. Duidelijke rapportages en een overzichtelijk dashboard geven ons inzicht om direct bij te sturen als dat nodig is en gesprekken zijn zeer eenvoudig terug te luisteren.”



“De overstap van ons telefonieplatform naar de cloud was echt eenvoudig en heeft ons heel veel voordelen gebracht”

Edwin Smit, Eigenaar telefoonaanname.nl

Toch dichtbij

Edwin vervolgt, “De flexibiliteit die het platform biedt is voor ons heel handig. In periode van drukte, zoals met de jaarlijkse Huishoudbeurs, is het bij ons alle hens aan dek. Zelf bel ik dan ook volop mee. De eenvoud van het opschalen is met Genesys Cloud zeer goed geregeld. Het platform voorziet ook in een chatfunctie waar medewerkers onderling mee kunnen communiceren en waar ook een groepschat mogelijk is. Wat ik als groot voordeel hiervan zie is dat de snelheid van antwoorden richting onze klanten verbetert omdat de medewerkers elkaar snel kunnen helpen. De gezamenlijke kennis neemt op die manier toe. En ondanks dat we nu allemaal vanuit huis werken, versterkt een groepschat ook het groepsgevoel. Onmisbaar dus tijdens deze Corona periode”.



Verleden en heden

Als laatste deelt Edwin nog een mooi verhaal dat het ongetwijfeld goed doet op verjaardagen: "Toen er ooit in de jaren '90 via KPN een Nortel centrale in gebruik werd genomen, liep er 40 man over de werkvloer om de installatie te voltooien. Hoe anders was dat nu! In mijn eentje heb ik, met de hulplijnen van Frontline Solutions op afstand, volledig de hele transitie gedaan op een vrijdagmiddag. Inclusief het ombouwen van de toestellen naar de Cloud. En alles is soepel verlopen. Ik weet zeker dat iedereen het zou kunnen met het groepsgesprek dat ik had op afstand. Echt iets om trots op te zijn!

De toekomst

Zoals de naam telefoonaanname.nl doet vermoeden is telefonie het belangrijkste kanaal. Maar hoe zit het dan met andere contactkanalen? "Al jaren geleden zagen we de ontwikkeling van chat bij bedrijven opkomen" vertelt Edwin. "Als bedrijf zijn wij er klaar voor, maar wij krijgen de vraag niet veel van onze klanten. Zelf zijn we al langere tijd bezig met de ontwikkeling van een app waarin de beschikbaarheid kan worden aangegeven. Nu er wat meer tijd over is, is daar weer volle focus op en rollen we deze volgende week uit. Verder zie ik de toename van video tijdens deze crisis, waarvan ik denk dat die ontwikkeling wel iets blijvends is. In ieder geval zijn wij met ons Genesys Cloud platform voorbereid op alle ontwikkelingen."

 **telefoonaanname.nl**

- telefoonaanname.nl is toonaangevend op het gebied van de aanname, verwerking en terugkoppeling van telefoongesprekken.
- De 20 medewerkers bedienen rond de 400 klanten
- De dienstverlening kan indien gewenst 24 uur per dag plaatsvinden
- Het platform van Genesys Cloud is in gebruik om het klantcontact naar volle tevredenheid af te handelen
- Hiermee handelen zij gemiddeld zo'n 300.000 telefoongesprekken af per jaar

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

www.frontline-solutions.nl

