



RAES Autogroep optimaliseert interne communicatie met Licom en Panasonic

RAES Autogroep is een Brugs familiebedrijf dat zich richt op de automerken Volkswagen, Audi, Skoda en Seat. De afgelopen 30 jaar breidde de groep uit van één autogarage naar zes verschillende sites, waaronder een eigen carrosserie filiaal. Er zijn ondertussen reeds meer dan 85 werknemers. Op vlak van communicatie bleef de innovatie echter nog sterk achter volgens Nico Raes, zaakvoerder bij RAES Autogroep.

“Het grootste probleem was de interne communicatie tussen de verschillende sites,” verklaart Nico Raes. “Aangezien deze sites allemaal op een verschillend moment werden opgericht, hadden ze allemaal een eigen telefooncentrale met een apart telefoniecontract en nummeringsplan. Zelfs bij interne communicatie maakten we gebruik van de buitenlijnen. Dat zorgde voor overbelaste lijnen en hoge facturen.”

Het omslachtige telefoonsysteem zorgde ook voor een moeilijke situatie op vlak van customer service. Het doorschakelen en het uitgebreide nummerplan waren de belangrijkste pijnpunten.

Nico Raes: “Het gebeurde dat een klant naar de ene garage belde en bij een andere site terecht kwam. Hierdoor werd er voortdurend doorgeschakeld van de ene garage naar de andere via de buitenlijnen. Het kostte niet alleen de medewerkers veel tijd, het overbelaste de telefoonlijnen en resulteerde in een structurele meerkost. Ook was het moeilijk om te weten of de collega’s beschikbaar waren. Een klant kwam soms na meerdere keren bellen, terug bij de receptie waarnaar hij oorspronkelijk belde. Om een optimale customer service te garanderen, moesten we dus op zoek naar een oplossing.”

GEÏNTEGREERDE OPLOSSING

Deze oplossing zocht en vond RAES Autogroep bij

Licom, system integrator voor alle types communicatieoplossingen. Ives Lingier, zaakvoerder van Licom, adviseerde RAES Autogroep om het volledige communicatiesysteem om te gooien.

“De situatie was te complex om met eenvoudige aanpassingen een oplossing te bieden. De beslissing werd genomen om het volledige systeem van RAES Autogroep te vervangen door een uniform systeem dat slechts op één enkele telefooncentrale werkt.

“Nu beschikken we over een uniform nummeringsplan en slechts één telefoniecontract om te beheren”

Een gecentraliseerd telefoonsysteem waarbij alle communicatie, inclusief de interne communicatie tussen de verschillende sites, via een VoIP-netwerk loopt. Hierdoor worden de buitenlijnen minder belast, kon er een nieuw uniform nummeringsplan gemaakt worden en is er nog slechts één telefoniecontract te beheren. Alles samen zorgt deze oplossing voor een verhoogd gebruiksgemak en lagere telefoniekosten voor RAES Autogroep.”

Er wordt gebruik gemaakt van een Panasonic KX-NS1000 communicatieplatform om de verschillende

sites met elkaar te verbinden, IP-telefoons in alle vestigingen en robuuste draadloze handsets voor de ateliers. De telefooncentrale connecteert meer dan 30 dect-toestellen en 55 IP-bureautelefoons. Een ideaal huwelijk tussen connectiviteit en mobiliteit.

INGEBOUWDE REDUNDANTIE

In de nieuwe oplossing werd ook rekening gehouden met een mogelijke downtime van het communicatieplatform, wat voor een commerciële groep zoals RAES Autogroep nefast zou zijn. Er werd redundantie ingebouwd door op een aparte site een tweede centrale te installeren. Als de primaire eenheid uitvalt, wordt een automatische systeemback-up geactiveerd.

Dit biedt een zeer flexibele service ter ondersteuning van de cruciale communicatie van het bedrijf. Dankzij de remote supervisie vanuit Licom, worden onderhoud en service op afstand uitgevoerd. In een mum van tijd kan het systeem aangepast worden, waardoor RAES Autogroep haar activiteiten te allen tijde kan verderzetten zonder enige vorm van downtime.

“RAES Autogroep is nu bereikbaar op één nummer, altijd en overal.”

Ives Lingier: “De KX-NS1000 van Panasonic is een bewuste keuze. Met deze oplossing centraliseren we alle lijnen en werd een uniform nummeringsplan uitgewerkt. Doorschakelen tussen de verschillende sites en diensten wordt op deze manier erg eenvoudig. De centralisatie en uniformiteit zorgen ervoor dat klanten sneller geholpen worden én resulteren tegelijkertijd in een enorme kostenbesparing. De kost van de gesprekken tussen de sites valt weg en de medewerkers worden productiever door het efficiënter werken.

MOBIELE GEÏNTEGREERDE OPLOSSING

Licom ging nog een stap verder en zorgde voor een communicatieoplossing met mobiele integratie. Hierdoor kunnen medewerkers oproepen naar hun vast nummer ook met hun smartphone beantwoorden. Op deze manier kunnen klanten hun contact-

Projectverantwoordelijke

Toon
Service Manager



Aanleiding?

Aparte sites met individuele telefooncentrales en nummeringsplannen zorgden voor hoge facturen en overbelaste lijnen. Klanten werden vaak doorgeschakeld naar verkeerde nummers en haakten in.

Geïmplementeerde oplossing?

Een gecentraliseerd telefoonsysteem waarbij alles, ook de interne communicatie tussen de verschillende sites, loopt via een VoIP netwerk. Door een eengemaakt nummeringsplan en het gebruik van de Go Connect Unified Communicationssoftware is RAES Autogroep nu steeds bereikbaar op één nummer, altijd en overal.

persoon bereiken, ook al is deze niet op kantoor. Dit zorgt ook voor flexibiliteit bij het administratief personeel. Zij kunnen vanop verschillende sites werken en hun telefoonnummer blijven gebruiken. RAES Autogroep integreerde ook Unified Communications (UC) in haar communicatieoplossing. Alle Panasonic toestellen bij RAES Autogroep zijn gelinkt aan deze UC-oplossing waardoor men met een druk op de knop iemand doorverbindt of kan zien of een collega beschikbaar is.

“Het was voor ons belangrijk om de interne communicatie, maar zeker ook onze customer service, naar een hoger niveau te brengen.” verklaart Nico Raes. “Als een medewerker aan het bellen is, zal hij via de UC-oplossing als bezet weergegeven worden. Zo kan de receptie onmiddellijk aan de klant melden dat deze niet beschikbaar is, op zoek gaan naar een andere collega of een boodschap aannemen om terug te bellen. Deze nieuwe communicatieoplossing van Panasonic past perfect bij ons bedrijf en de groei die wij voor ogen hebben.”

Meer vragen over deze installatie of over Licom zelf?
Bel 050 45 78 00 of mail ons via info@licom.be.

