

Opel Degroote, met garages in Brugge & Jabbeke koppelt zijn twee vestigingen

Opel Garage Degroote kende zijn ontstaan in 1963. Dankzij een persoonsgerichte aanpak met sterk familiale waarden, groeide het bedrijf uit tot een gevestigde waarde in de regio. De officiële Opel dealer heeft een vestiging in Jabbeke en een tweede in Brugge, op het industrieterrein 'De Blauwe Toren'. Klanten kunnen er terecht voor de aankoop van een nieuwe wagen maar ook voor onderhoud en herstellingen. In de showroom én in de werkplaats, draagt Opel Degroote service en kwaliteit hoog in het vaandel.



vlnr Dries Degroote en Joost Degroote, zaakvoerders Opel Garage Degroote

“Dankzij Unified Communications zien we bij elke inkomende oproep wie er belt en welke collega’s er beschikbaar zijn.”

*Joost Degroote
Zaakvoerder*

“Ons door de jaren heen opgebouwde klantenbestand, potentiële klanten en andere contacten moeten ons vlot kunnen bereiken.

Wij zijn ons ervan bewust dat een vlotte communicatie onontbeerlijk is voor een grote klantentevredenheid. Ook van het vlot opvolgen van oproepen buiten onze openingsuren, maken wij een belangrijk punt.

Het door Licom geïmplementeerde VoIP communicatiesysteem levert ons de tools om geen enkele oproep te missen.” geeft Joost Degroote mee.

Doelstelling
Eénzelfde telefonie platform voor alle sites.

Oplissing
Panasonic VoIP platform met IP toestellen & Unified Communications.

Resultaten

- consolidatie centrales
- kostenbesparend
- betere bereikbaarheid
- efficiënter werken
- klantvriendelijk
- koppeling boekhoud-systeem





“Unified Communications is voor ons geen buzzword maar een applicatie die ons dagdagelijks helpt onze klanten beter en sneller van dienst te zijn. Het antwoordapparaat staat ons dan weer bij buiten de openingsuren. Kortom, het systeem maakt communicatie efficiënter en verbetert zo onze klantenservice.”

Joost Degroote

Nieuwe technologie en optimalisatie van telecomoperator diensten

“De door Licom geadviseerde optimalisatie van de operator diensten zorgde voor een drastische verlaging van abonnements- en gesprekskosten.”

Na het evalueren van deze resultaten, leek het Joost Degroote vanzelfsprekend ook de aanschaf van een efficiënter communicatiesysteem met Licom te bespreken. Een VoIP configuratie met Unified Communications voor beide vestigingen bleek de meeste voordelen te hebben. Niet enkel de bereikbaarheid en efficiëntie nam merkbaar toe, bellen tussen de vestigingen is nu ook kosteloos.

Gedeelde adresboek

Er worden geen foute nummers meer gevormd bij het ingeven van een telefoonnummer.

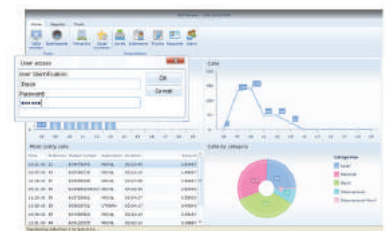
Ze dienen slechts 1 x ingegeven te worden in het gedeelde adresboek en worden door iedereen gebruikt.

Merkbaar betere customer service

“Door een koppeling met ons boekhoudsysteem, zien de onthaalmedewerkers op hun pc-scherm welke klant belt. Elke medewerker kan zo onmiddellijk de oproepen van zijn eigen klanten beantwoorden. Minder doorverbinden is niet alleen efficiënter en tijdbesparend, ook veel klantvriendelijk.

Moet er doorverbonden worden, al dan niet naar de andere vestiging, is dit zeer eenvoudig. Met de unified Communication software ziet de onthaalmedewerker of de gevraagde collega beschikbaar is.

Maar er is meer, ook deparnages worden nu moeiteloos doorgeschakeld naar Opel Assitance. Mogelijke misverstanden zijn verleden tijd.”



Responstijden optimaliseren

“Door de Call Accounting software kunnen we zien hoe snel oproepen beantwoord worden. Deze informatie maakt het bijsturen van de responstijden mogelijk. Een overzicht van gemiste oproepen zorgt ervoor dat klanten zelf niet hoeven terug te bellen. Dit geldt zowel voor de oproepen tijdens de middagpauze als deze na de openingsuren. Ook een beter inzicht in sales prospectie is een ander belangrijk voordeel van het gebruik van de Call Accounting software.”

Opel Garage Degroote

Verkoop.brugge@opeldegroote.be

Kolvestraat 76, 8000 Brugge, Tel. 050 45 62 62

Gistelsteenweg 546, 8490 Jabbeke, Tel. 050 81 90 10

