

## Madsen, eigenaar van telefoonnummer '736', kiest voor Licom en een Hosted telefoniesysteem

Madsen is een nieuwkuis en wasserij die sinds 1879 vasthoudt aan haar familietraditie. Ondertussen heeft Madsen vier winkels in eigen beheer. In Brugge, Knokke, Torhout en Diksmuide. Verschillende vooraanstaande hotels en bedrijven uit Oost- en West-Vlaanderen doen een beroep op de dienstverlening van Madsen. Die bestaat uit een gepersonaliseerde aanpak en een ecologische en onberispelijke reinigingsdienst. Ook particulieren zijn welkom. Madsen verwerkt gemiddeld 5.000 kledingstukken per week. Daarnaast kan men bij Madsen ook terecht voor het borduren en/of bedrukken van kledij, bed- en badlinnen. Ook hebben ze een eigen retouchedienst en verkopen ze horecakledij.



*'De hosted telefooncentrale beheer ik zelf via een webinterface. Via dit online platform, heb ik volledige controle over de werking van onze telefonie. Een overzicht van alle oproepen of het instellen van een antwoordapparaat. Het kan nu allemaal zonder onnodige verplaatsingen*

*Bart Verté, ICT Manager*

Bart Verté vertelt : 'voornamelijk door overnames in het verleden, had Madsen zowel voor internet als telefonie verschillende leveranciers. Met een onoverzichtelijke wirwar van abonnementen en gesprekskosten tot gevolg.

De situatie was niet alleen erg onduidelijk, we hadden ook het gevoel dat we teveel betaalden.

Dit werd door Licom bevestigd. Reden genoeg voor ons om over te schakelen. We kozen voor optimalisatie van ons volledige telefoonsysteem met minder kosten. Onze telefooncentrale bevindt zich nu in de Cloud. We maken dus geen gebruik meer van de klasieke ISDN lijnen. Alles verloopt via een internetverbinding. Het enige wat noodzakelijk was, was de aanschaf van de IP toestellen.

Gezien de centrale zich in de cloud bevindt, kan deze gebruikt worden op alle vestigingen. We krijgen alle functionaliteiten van een innovatieve centrale maar zonder ze aan te schaffen.

Met onze behoeften en een beperkt aantal toestellen over meerdere vestigingen, is Cloud - of Hosted - telefonie, de ideale oplossing. We weten nu waarvoor we betalen!'

### *Doelstelling*

*Optimalisatie telefonie.  
lagere kosten en meer  
gebruiksgemak.*

### *Oplossing*

*Een hosted oplossing voor  
alle vestigingen.*

### *Resultaten*

- consolidatie centrales
- beheer via webinterface
- lagere kosten
- efficiënte samenwerking
- klantvriendelijk

*Licom speelde,  
als lokale partner,  
zeer kort op de bal.  
Dit was voor ons een  
aanzienlijk verschil  
tegenover de vorige  
leverancier.  
Licom is geen  
overheidsapparaat.  
Wij worden niet meer van  
het kastje naar de muur  
gestuurd.*

*Bart Verté, ICT Manager*



### **Opvolging gesprekken**

‘De hosted oplossing biedt de mogelijkheid om het telefoonverkeer beter op te volgen. Om te monitoren hoe het verkeer daadwerkelijk verloopt, kunnen er rapporten opgevraagd worden.

Zo kan bijvoorbeeld worden bekeken hoe lang het gemiddeld duurt voor een inkomend gesprek wordt beantwoord. Ook de gemiste gesprekken kunnen goed in beeld worden gebracht. Op basis hiervan kunnen keuzes gemaakt worden om bijvoorbeeld in bepaalde periodes

extra personeel in te zetten voor het beantwoorden van inkomende gesprekken.’

### **Instellen antwoord apparaten**

‘Vroeger moest er voor het instellen van de antwoordapparaten ter plaatse gegaan worden.

Nu kunnen activering en deactivering of andere aanpassingen vanop afstand gebeuren. Geen onnodige verplaatsingen meer naar de winkels, wat een aanzienlijke tijdsbesparing met zich mee brengt.’

### **Behoud van telefoonnummer**

Madsen had in der tijd telefoonnummer ‘736’.

Bij de overschakeling naar de hosted oplossing werd het nummer behouden als extensie; 050 320 736.



Madsen nv  
Monnikenwerve 94-96  
8000 Brugge  
Tel. 050 32 07 36  
info@madsen.be

