

Cloud Phone

Bilfirma halverer telefonregningen og letter kundebetjeningen

Peugeot-forhandler med tre afdelinger samler telefonien med IP-løsning fra IT Business Center. Det har givet kundebetjeningen et markant løft, sparer virksomheden for en mindre formue og gør virksomheden mere fleksibel.

Høje afgifter gør Danmark til et af verdens dyreste lande at købe ny bil i – og presser samtidig bilernes nettoppris og de danske forhandlers avance i bund. Det stiller ekstraordinært store krav til forhandlerne, hvis de vil drive en sund forretning og være konkurrencedygtige.

”Vi skal ikke kun være dygtige sælgere og mekanikere, men også være ekstremt opmærksomme på effektivitet, produktivitet og omkostningsniveau.” Det konstaterer adm. direktør Brian Madsen, der – ud over at eje og drive Peugeot Slagelse – også købte afdelingerne i Ringsted og Sorø i foråret 2013. Her konstaterede han hurtigt, at man bl.a. var nødt til at lægge telefonsystemerne sammen. For eksempel spildte man ”en masse tid og penge” på at ringe på tværs af systemerne. Medarbejderne kunne heller ikke stille videre mellem afdelingerne, og kunderne ringede tit forgæves.

”Vi kiggede på forskellige muligheder, men besluttede os for Cloud Phone fra IT Business Center. Det er en rent webbaseret løsning, hvor alle ringer gratis internt og hvor vi nemt kan sende kald videre,” forklarer Brian Madsen.

Store besparelser og bedre kundebetjening

”I kroner og ører har vi halveret telefonregningen, og det kan vi da helt sikkert mærke. Men den største forretningsmæssige gevinst er, at opkald bliver svaret af en ledig medarbejder, uanset om vedkommende sidder i Sorø, Ringsted eller Slagelse. Det gør underværker for vores kundebetjening og er nok mere værd end den økonomiske besparelse. Samtidig sparer vi meget tid og besvær ved let at kunne få fat i hinanden eller stille kald videre,” siger han.

Medarbejdernes firmanummer følger dem også på mobilen, hvilket – ifølge Brian Madsen – har stor betydning i en virksomhed, hvor de 60 medarbejdere tit kører mellem afdelingerne over et stort geografisk område.

Nemt at bruge og med mulighed for statistik

”Vi er rigtig glade for systemet. Men nu, hvor det er blevet hverdag, lægger vi ikke mærke til det længere, og større ros kan sådan en løsning vel ikke få,” siger Brian Madsen. Han konstaterer desuden, at IT Business Center har været ”virkelig gode til at sætte os ind i systemet og til at rydde de udfordringer af vejen, som altid opstår i den slags forløb.” I løbet af kort tid venter Brian Madsen desuden, at man vil gøre brug af de omfattende muligheder for at trække statistik ud af telefonsystemet. Det vil f.eks. gøre det nemmere at overskue, hvor længe kunder venter i telefonen, samt hvor tit kald sendes videre – og til hvem.

”Vi får adgang til en masse viden, som gør os i stand til at arbejde mere effektivt og betjene kunderne bedre. Det har stor betydning, når man skal optimere en salgs- og serviceorganisation som vores, siger Brian Madsen.

Kundeprofil

Brian Madsen A/S blev etableret i år 2000 og ejer i dag Peugeot afdelingerne i Slagelse, Sorø og Ringsted med samlet over 60 ansatte.



PEUGEOT

Brian Madsen A/S
Skovsøviadukten 1
4200 Slagelse
www.brianmadsen.info

Udfordring

Efter opkøb af 2 nye afdelinger i Sorø og Ringsted, var der behov for én samlet telefonløsning, således at afdelingerne var tætte forbundet.

Løsning

Samlet telefonløsning bestående af Cloud Phone, som er en IP baseret telefonløsning, hvor IP telefoner og mobiltelefoner indgår.

Fordele

- ✓ Markant økonomisk besparelse
- ✓ Langt bedre mulighed for at betjene kunder
- ✓ Større effektivitet og mobilitet
- ✓ God lyd kvalitet og nem betjening

 **IT Business Center**
Sverigesvej 16
4200 Slagelse
70 233 283
www.itbc.dk