



Telefoniløsning løfter røret til kunderne

Med salgskontorer i syv europæiske lande er Roto Smeets Group en børsnoteret trykkoncern med hovedsæde i Holland. Internationale kunder, projekter og samarbejdspartnere er hverdagskost i koncernen, og udlandstelefonti er én af de værktøjer, som binder processerne sammen. datacompagniet og Cirque har leveret en samlet løsning for inden- og udenlands fastnet- og mobiltelefoni, som har givet flere nye funktioner og mere stabile teleforhold. Det har koncernens kunder mærket med det samme!

I det daglige samarbejde med kunderne om trykning og distribution har den danske afdeling af Roto Smeets været udfordret af et telefonsystem, som bl.a. manglede fleksible omstillingsmuligheder og voicemail, vis nummer funktioner og kalenderintegration.

Det efterlod kunder og partnere med en optagetone, mens opkaldet hos Roto Smeets gik på omgang blandt kontorets telefoner og med sikkerhed forstyrrede flere medarbejdere end nødvendigt.

"I åbningstiden skal alle som minimum kunne lægge en besked, hvis telefonen ikke besvares, eller kontaktpersonen ikke er ledig. Det førte førhen til frustrationer, når kunderne ikke fik oplyst, at deres opkald stod i kø og ikke blev viderestillet. Samtidig havde vi længe efterspurgt at servicere kunderne med en individuelt indtalt besked om fx at være i møde et par timer", fortæller Michael Estø, adm. dir. i Roto Smeets' danske afdeling, om årsagerne til at implementere en Business One telefoniløsning fra Cirque.

Et effektivt samarbejde med udvekslinger om trykkeriopgaven forudsætter netop en fleksibel telefoni-løsning, så intet opkald lander "mellem to stole" på grund af møder, andre samtaler og tidsforskelle mv.

Billigere og bedre kundekontakt

Ved at samle ind- og udlandstelefonti for både fastnet- og mobiltelefoner i én løsning, har Roto Smeets samlet telefoniudgifterne på en samlet og gennemsigtig regning, som de kan budgettere efter. De kan dertil dirigere al udlandstelefonti igennem Cirques server i Danmark med en callback funktion og dermed reducere roamingafgifterne markant.

"I dag er vi fri for at bekymre os om at miste telefonforbindelsen med udenlandske partnere, og kan i stedet koncentrere os om at honorere de behov, vores kunder har. Det giver langt større effektivitet i løsningen af

opgaverne, såvel som vi på alle områder kan yde bedre kundeservice, når vi undgår afbrydelser og mistede opkald, kommenterer Michael Estø og uddyber:

”Løsningen fra Cirque lever op til alle datacompagniets anbefalinger, og i dag mærker vi for alvor fordelene af at have brudt grænserne mellem fastnettelefoni, mobiltelefoni og internet ned. Vi kan nu samarbejde på en mere fleksibel og effektiv måde, når kunderne hurtigt får korrekt respons og klare svar – uanset om vi tager samtalen på kontoret eller på farten.”

Kundeprofil



Roto Smeets Denmark A/S er en stor, international trykkoncern med hovedsæde i Holland og med salgskontorer i syv europæiske lande. Koncernen adskiller sig fra andre ved, at danske kunder fra start til slut bliver serviceret igennem det danske kontor. Det sætter mange danske kunder stor pris på.

Roto Smeets Denmark A/S
33 91 08 91 | www.rotosmeets.dk

Partnere



datacompagniet

datacompagniet A/S
33 91 20 91 | www.datacompagniet.dk



Cirque
77 33 71 71 | www.cirque.dk

Løsning

- Telefoniløsning ”Business One” via datacompagniets partner Cirque
- IT-rådgivning og implementering af datacompagniet

Fordele

- En samlet, specificeret regning for al telefoni - dvs. indenlands og udenlands telefoni på fastnet- og mobiltelefoner.
- Stabilitet i telefoniforhold med eget valg af teleoperatør.
- Individuelle muligheder for omstilling, viderestilling og indtaling af beskeder.
- Nem budgettering med fast pris på al telefoni.
- Forenklet administration

Konkret har den danske Roto Smeets afdeling fået mulighed for at give bedre kundeservice ved at kunne om- og viderestille alle inden- og udenlandsopkald og/eller tilbyde muligheden for at lægge en besked, hvis opkaldet ikke besvares.