

THE BIG CHALLENGE VAN...

Gerechtsdeurwaarder
Groenewegen (NL)

G+P GROENEWEGEN
+ PARTNERS
GERECHTSDEURWAARDERS



VOXTRON 

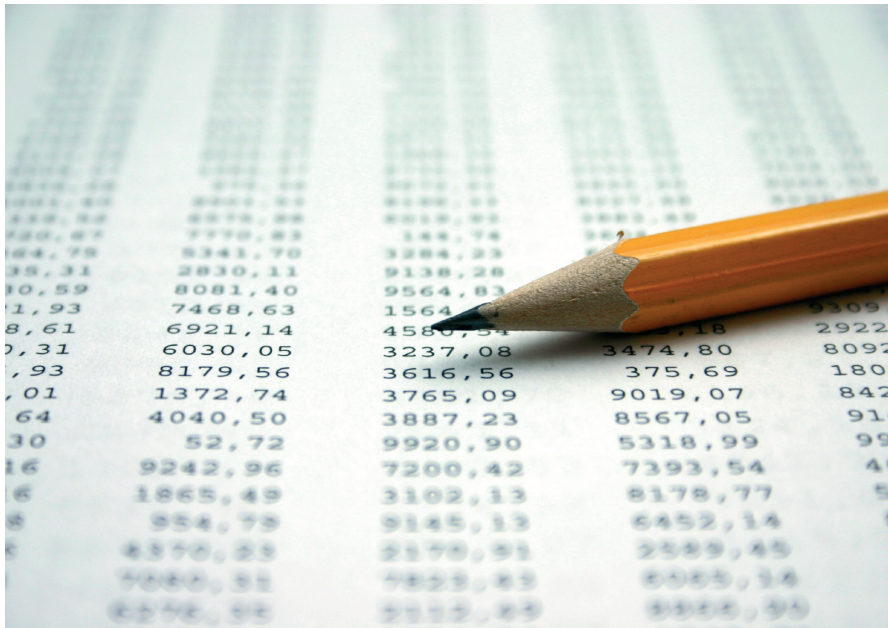
MEMBER OF



Enghouse
Interactive

HET PROFIEL

De Nederlandse gerechtsdeurwaarders Groenewegen en Partners zorgen voor beter betalende klanten. Hun professionele incassospecialisten en gerechtsdeurwaarders zorgen ervoor dat klanten bij debiteuren met een achterstand meteen een voorsprong nemen. Een ijzersterke reputatie die ze bouwen op innovatieve oplossingen, verregaande automatisering, persoonlijke benadering en jarenlange expertise. En met elf vestigingen in Nederland is Groenewegen en Partners altijd dichtbij.



Onze aanpak bij Groenewegen in Nederland is het antwoord voor elke onderneming die zijn verkoopsituatie persoonlijker wil.

DE UITDAGING

Groenewegen wil meer werk verzetten met hogere kwaliteit tegen lagere kosten. Daarom is er een stijgende nood aan efficiëntie en extra diensten zoals:

- een intelligenter oplossing voor out-bound calls
- de mogelijkheid om klanten te verwittigen wanneer huurgelden e.d. van hun rekening zullen gehaald worden
- klanten herkennen aan hun telefoon- en dossiernummer om ze meteen toe te wijzen aan de juiste medewerker.

Vooraf dit laatste punt was van cruciaal belang omdat Groenewegen zijn klanten het gevoel wil geven dat ze een partner hebben die hen door en door kent. Iedere medewerker van Groenewegen moet de klanten te woord staan alsof hij degene is die met hun dossier bezig is.

PLAN VAN AANPAK

Voor Groenewegen en Partners was het een unicum. Normaal vergelijken ze potentiële leveranciers en vragen elkeen om een proof of concept uit te werken. De samenwerking met Voxtron heeft al die stappen niet moeten doorlopen: Groenewegen had al van Voxtron-Enghouse gehoord en wisten dat ze een project bij Moderno Gerechtsdeurwaarders succesvol hadden uitgerold.

De intelligente oplossing voor de out-bound calls kwam er in de vorm van het Voxtron Communication Center met een predictive dialer. Hierdoor worden medewerkers van Groenewegen nu uitsluitend verboden met mensen die werkelijk aan de lijn kunnen komen. Lukt het bovendien niet om na een aantal belpogingen iemand aan de lijn te krijgen, dan kan de medewerker een automatische e-mail of sms sturen.

De services worden uitgebreid met voicecast, sms en e-mail. Met deze laagdrempelige communicatiemiddelen worden klanten snel en toegankelijk op de hoogte gebracht dat er binnenkort geld van hun rekening zal gehouden worden.

Om de persoonlijker aanpak te creëren, werd elke medewerker bij Groenewegen voorzien van een belscript en een Voxtron client op zijn computer. Zo kan de medewerker die op het dossier bezig is, de inkomende vraag behandelen. Kortom, elke medewerker is er voortaan ook contactcentermedewerker.

De grootste verzekeraar van Nederland kwam eens kijken. Ook zij waren onder de indruk.

DE VERANDERING

Groenewegen werkt meer in- en out-bound calls af. Bovendien weten de contactmedewerkers nu snel met wie ze bellen en kunnen ze hun klanten zeer persoonlijk helpen. Vragen worden in één contact verholpen zonder dat er moet worden doorgeschakeld naar 'de juiste persoon'. Het Voxtron-Enghouse systeem leidt de beller onmiddellijk naar de medewerker die verantwoordelijk is voor het dossier, ongeacht in welke vestiging die werkt of zelfs als die thuis werkt.



DE KLANT AAN HET WOORD

“We hebben zeer professioneel kunnen samenwerken en het project werd enorm gestructureerd aangepakt. Ik ben echt tevreden. Ik geef Voxtron-Enghouse een 9 op 10! Trouwens, onlangs kwam de grootste verzekeringsmaatschappij van Nederland bij ons op bezoek om een kijkje te nemen naar onze contactcenteroplossing en zij waren echt onder de indruk.”

*Tonnie Willems, Manager Bedrijfsbureau/ICT
Groenewegen en Partners Nederland*

OOK INTERESSANT VOOR U?

De aanpak die de experts van Voxtron-Enghouse bij Groenewegen en Partners in Nederland hebben uitgerold, is een efficiënt antwoord voor elke onderneming die zijn verkoopsituatie persoonlijker wil aanpakken; voor elke organisatie die inziet dat een persoonlijk contact een gevoel van respect geeft en al op korte termijn een sterkere klantenrelatie smeedt. Je geeft je klant het gevoel dat je hem kent en je kan hem helpen in één contact. Welk contactcenter (en welke klant) wil dat niet?

**Meer calls. En toch een persoonlijkere aanpak.
We did it!**



MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. **Doe het vandaag nog!**

Voor België en Nederland:

Jan Vidts +32 475 34 55 55 - jan.vidts@voxtron.com

Andere landen:

Marc Bau +32 477 44 98 57 - marc.bau@voxtron.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

V.U. Jan Vidts, Hoogkamerstraat, Temse

COPYRIGHT

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar www.voxtron.be www.voxtron.nl



VOXTRON 
— MEMBER OF —

Enghouse
Interactive