

Exclusive Destinations optimaliseert telefonie met Licom en een Panasonic VoIP-platform.



Exclusive Destinations startte zijn touroperatoractiviteiten in 1996 en groeide uit tot de referentie en marktleider voor luxevakanties in België.

Met Luxe, Charme, Golf, Wellness en Gastronomie als specialisatie, richt Exclusive Destinations zich vooral op à la carte reizen.

Exclusive Destinations werkt enkel via reisagenten en reisadviseurs in België en Nederland. Deze kunnen bij hen terecht voor informatie, prijsberekeningen en reserveringen. Particulieren kunnen terecht bij Selectair Excellence Travel. Het reisbureau dat rechttegenover Exclusive Destinations gelegen is.

“De door Licom geadviseerde overschakeling naar een nieuwe operator, leverde ons een onmiddellijke kostenbesparing op. Ook op onze internationale gesprekskosten besparen we aanzienlijk, doordat deze nu automatisch via SIP-lijnen lopen.”

*Geert Vandevelde
Flight & Office Manager*



Exclusive Destinations kantoren, Sint-Martens-Latem

“Het aanbieden van kwaliteitshotels aan reisagenten, dat is onze core business. **Bereikbaarheid** van onze medewerkers is dus van **essentieel** belang, en de telefoon een van de belangrijkste werkmiddelen. Voor ons dan ook geen ‘doe-het-zelf’ telefonie. Bij het verhuizen naar onze nieuwe kantoren maakten we van de gelegenheid gebruik, onze behoeften op vlak van telefonie in kaart te brengen. Via onze IT-partner vonden we in Licom de professionele partner, die de oplossing adviseerde die perfect aansluit bij onze behoeften. Onze oude telefooncentrale schoot op heel wat vlakken te kort”, licht Geert Vandevelde toe. “We wilden vooral een professionele oplossing geïmplementeerd door **een partner waarop we kunnen rekenen**. Een vlotte, efficiënte en professionele ondersteuning voor alle telefonie gerelateerde zaken, dat is wat we van Licom krijgen.”

“Eén enkel aanspreekpunt voor onze telefonie. Ook wat operator gerelateerde zaken betreft. Dat werkt veel vlotter en gemakkelijker. Een sterke troef!

Geert Vandevelde

Doelstelling

Professionele telefonie voor 2 locaties.

Oplossing

Panasonic VoIP-platform KX-NS1000 met ISDN en SIP connectivity.

Resultaten

- kostenbesparend
- klantvriendelijk
- flexibiliteit
- betere werkverdeling
- geëngageerde medewerkers

Flexibiliteit

“Medewerkers zitten vandaag niet altijd op hun stoel. Dankzij de nieuwe technologieën is onze manier van werken volledig veranderd en kunnen ze ook op een andere locatie of thuis werken.

Het is aan ons om hen uit te rusten, ook wat telefonie betreft, zodat ze hun taken - op om het even welke locatie - kunnen uitvoeren.

We kozen voor **mobiele integratie**, voornamelijk voor onze thuiswerkers en toekomstige thuiswerkers.

Hiermee wordt de gsm als het ware een extensie van ons telefoonsysteem.

Bij oproepen naar het vaste toestel, rinkelt de gsm tegelijkertijd. We beantwoorden mobiel onze oproepen en schakelen door naar een collega, alsof we op kantoor zijn.

Ook uitgaande gsm oproepen gaan via de telefooncentrale en dit kan met het meesturen van het vaste nummer.”

Oproep routing

“Binnenkomende oproepen van reisbureaus worden door een ingestelde routing verdeeld over de aanwezige reisagenten-adviseurs.

Bij afwezigheid van een agent of als deze aan het bellen is, gaat de oproep naar de volgende agent in het belplan.

Sinds de ingebruikname van deze routing, verloopt de werkverdeling niet alleen efficiënter maar ook rechtvaardiger.”

Een VoIP telefooncentrale biedt geavanceerde mogelijkheden voor het routeren van inkomende gesprekken. Dit betekent dat je in een zogenaamd belplan kunt aangeven wanneer welke telefoongesprekken door wie, of in welke volgende, moeten worden afgehandeld. Deze routing kun je door het gebruik van verschillende tijdsintervallen per dag en tijdstip anders laten verlopen.

“Een ingestelde routing verdeelt de inkomende oproepen over de beschikbare adviseurs. Dit zorgt voor een efficiënte en rechtvaardige werkverdeling én meer geëngageerde medewerkers.”

Geert Vandeveld



Optimalisatie personeelsbezetting

“De Call Xpress software, biedt ons de mogelijkheid onze resources optimaal in te zetten. Met het overzicht van onze telefoongesprekken, inclusief de gemiste oproepen voor en na onze kantooruren, kunnen we achterhalen of we al dan niet extra personeel dienen in te zetten. In onze specifieke business met veel buitenlandse contacten, is dit geen luxe. Zo houden we de vinger aan de pols.”

Exclusive Destinations

Koperstraat 1a

9830 Sint-Martens-Latem,

info@exclusivedestinations.be

Tel. 09 234 07 00

Selectair Excellence Travel

Latemstraat 16

9830 Sint-Martens-Latem

info@excellencetravel.be

T 09 282 00 85

