

# R&M Contact Solutions kiest hosted Unexus oplossing

## Voor optimale bereikbaarheid

R&M Contact Solutions is een zakelijke telefoonservice dienstverlener die zich richt op het MKB. Zij zijn gespecialiseerd in het verlenen van aftersales klantenservice en telefoonbeantwoording en agendering voor onder andere klinieken. R&M Contact Solutions is er op gericht om resultaatgericht, omzetverhogend en lastenverlagend te werken.

### **Situatie**

R&M Contact Solutions maakte sinds haar oprichting gebruik van een telefooncentrale met een aparte callcenter software module en een gateway voor de koppeling met een SIP provider. Bij iedere wijziging moesten er op verschillende systemen aanpassingen worden gedaan en externe ICT specialisten worden ingehuurd. R&M wilde naar één omgeving die flexibel is in te richten en eenvoudig naar behoefte kan op- of afschalen. Tevens wilde men zelf geen apparatuur meer in huis hebben. En medewerkers moesten de mogelijkheid krijgen om op meerdere locaties te kunnen werken.

### **De oplossing**

Unexus Contact Solutions presenteerde zich als een partner die begreep wat de wensen en behoeften van R&M Contact Solutions waren en wist adequaat op de wensen in te spelen. De hosted Unexus Connect Service (UCS) sloot naadloos aan bij de moderne bedrijfsvoering van R&M, zegt Michel Meijer, eigenaar R&M. "Callflows kunnen eenvoudig via een beveiligde internet verbinding worden aangemaakt of gewijzigd. Wij hebben geen hazzle meer met hardware en systeembeheer. Het hosted UCS systeem handelt al ons inkomende verkeer en outbound campagnes af, neemt gesprekken op en biedt volledige rapportages. Onze medewerk(st)ers waren binnen een uur gewend aan de nieuwe gebruikersvriendelijke UCS omgeving en zijn productiever dan voorheen."

## Feiten

- ☞ Geen hardware, onderhoud en beheer
- ☞ Minimale investering
- ☞ 300 inkomende nummers
- ☞ 12-20 Werkplekken
- ☞ Presence management
- ☞ Bellen vanaf het PC scherm
- ☞ Flexibele werkplekken

## Voordelen

Gesprekken worden altijd door een beschikbare medewerker beantwoord ongeacht waar hij of zij zit. Buiten openingsuren kan een boodschap worden ingesproken of wordt er doorverbonden naar een (mobiel) nummer. De relaties van R&M Contact Solutions kunnen direct vanuit de Unexus Agent client applicatie gebeld worden. Door de presence status zien de medewerkers ook in één oogopslag wie er beschikbaar is. Een ander groot voordeel is de hosted oplossing. R&M heeft geen eigen systeem aan hoeven te schaffen, het in de lucht te houden en het te onderhouden. De service is altijd beschikbaar en voorzien van de laatste software versies. Werkplekken zijn flexibel op- en af te schalen en men betaalt per maand.

## Toekomst plannen

- Uitbreiding van locaties en medewerkers is door de hosted Unexus Connect oplossing snel te realiseren.
- Gebruik gaan maken van de standaard ingebouwde mogelijkheid om vanaf huis te werken, waardoor capaciteit flexibel kan worden ingezet.
- Naast telefonische afhandeling zal op termijn ook e-mail afhandeling worden toegevoegd.



## Meer informatie?

Neem contact op voor meer informatie via telefoonnummer 035-5413604 of stuur een e-mail naar [info@unexus.nl](mailto:info@unexus.nl).

[www.unexus.nl](http://www.unexus.nl)

## Unexus Contact Solutions

Unexus helpt klanten bij het realiseren van hun doelstellingen en ambities. Als innovatieve leverancier van software gebaseerde contact center, telefonie en unified communications oplossingen speelt zij in op de bedrijfsprocessen van klanten. Met onze expertise en ervaring op het gebied van IT en realtime telecommunicatie kunnen wij als geen ander klanten ontzorgen.