



Een verbeterde productiviteit en dienstverlening stimuleren de omzet

Geïntegreerde communicatie van Cisco zorgt voor lagere kosten, hogere productiviteit en stijgende verkoop voor vleeshandelaar

Naam van de klant : **Good Meat**
Sector: **Handel**
Plaats: **België**
Bedrijfsomvang: **35 werknemers**

Casestudy

Zakelijke resultaten

De voordelen van de Cisco-oplossing zijn:

- **Hogere productiviteit van werknemers en betere dienstverlening aan de klant**
- **Aantal foute bestellingen met 70 procent gedaald dankzij online bestelproces**
- **Communicatiekosten met 2.000 euro per maand verminderd**



Uitdaging

In België staat het bedrijf Good Meat bekend voor het beste kwaliteitsvlees van over de hele wereld, maar ook van de eigen kudde runderen van het populaire ras Aberdeen Angus.

Aparte telefonie- en computersystemen waren echter frustrerend voor zowel klanten als werknemers in het hoofdkantoor in Brussel en de winkels in de hoofdstad en Oostende.

Ongeveer acht bedienden werkten voltijds aan de verwerking van de bestellingen die werden opgenomen in de eigen 'Good Meat'-winkels en de andere winkels en restaurants in het hele land waaraan het bedrijf levert. Bij gebrek aan een efficiënt datanetwerk, werden de meeste bestellingen via fax verstuurd en opnieuw ingevoerd in het bestellingssysteem van het bedrijf. Door fouten bij het overtypen werden er bijvoorbeeld al wel eens 10 stuks vlees geleverd terwijl de bestelling eigenlijk 100 stuks bedroeg.

Bestellingen konden ook verloren gaan. Elke winkel noteerde immers de eigen bestellingen die binnenkwamen. Maar omdat ze de oproepen niet automatisch konden doorschakelen naar een vrij toestel binnen het bedrijf, bleef de lijn langer bezet en kregen klanten ondertussen vaak een bezettoon te horen.

Oplossing en Resultaten

De voorbije twee jaar heeft Good Meat zijn communicatieproblemen aangepakt met een oplossing die gebaseerd is op switches, routers en IP-telefoons van Cisco.

Het bedrijf profiteert nu van een geïntegreerde oplossing voor computer en telefonie in al zijn filialen. De oproepen verlopen via een beveiligd virtueel privénetwerk (VPN) over het internet, waardoor oproepkosten vermeden worden. De filialen zijn via ADSL met het internet verbonden, zodat dure ISDN-lijnen overbodig geworden zijn. De verbinding tussen de filialen betekent ook dat het bedrijf nu slechts een enkel telefoonnummer extern bekendmaakt voor verkoop en vragen en dat de oproepen automatisch worden doorgeschakeld naar een vrij toestel.

De meeste bestellingen worden nu door de klanten zelf rechtstreeks online geplaatst. Daardoor is de nauwkeurigheid van de bestellingen gestegen. En het administratief personeel heeft meer tijd om proactief te werk te gaan bij de verkoop en vaste klanten en prospecten op te bellen, waardoor de inkomsten gestegen zijn.

Het IP-netwerk biedt ook mogelijkheden voor nieuwe toepassingen zoals een IP-beveiligingscamerasysteem in alle

filialen om het personeel en de goederen te beschermen. De gegevens van het bedrijf worden nu centraal opgeslagen door een opslagsysteem van Cisco dat bescherming biedt tegen het mogelijk rampzalige verlies van bedrijfsinformatie.

Partnerprofiel

Tokio Group, met zetel in Brugge, ontwierp en installeerde de oplossing van Cisco en biedt ook de nodige ondersteuning ervoor. De onderneming richt zich in het bijzonder tot middelgrote bedrijven en biedt een rendabele dienst met gratis telefonie bovenop hun aanbod van ADSL-verbindingen.

“De spraak- en dataoplossing van Cisco heeft niet alleen de kosten verlaagd, ze heeft ook nieuw leven geblazen in de manier waarop we onze klanten bedienen. We besteden veel minder tijd aan papierwerk en veel meer tijd aan gesprekken met mensen over wat ze van ons verwachten.”

Patrick Vanderhaeghe

Eigenaar en Gedelegeerd Bestuurder, Good Meat

Klik hier voor meer informatie over Cisco