



Case: Tentoo

Case: Tentoo

In 1992 was Tentoo het eerste payroll-bedrijf in Nederland en nog steeds is het bedrijf uit Amsterdam koploper. Ontstaan vanuit de mediawereld heeft Tentoo veel klanten binnen de creatieve sector. "Vooral in de beginjaren groeiden we sterk door mond-op-mond-reclame. Maar ondertussen zijn we overal waar behoefte is aan tijdelijke werkverbanden en een flexibele relatie tussen opdrachtgever en -nemer actief", verteld Paul den Ronden, financieel directeur van Tentoo.

Het bedrijf bestaat uit 7 werkmaatschappijen die allen vanuit het pand in Amsterdam opereren. Daarnaast is er nog een servicedesk-medewerker op het mediapark in Hilversum die een laagdrempelig inloopkantoor beheert. "Wij richten ons voornamelijk op freelancers. Het is voor hen prettig als ze zich



De Servicedesk

niet druk hoeven maken om de betaling van hun opdrachtgevers. Voor ons is dat gewoon een administratief proces, waardoor gesprekken eigenlijk nooit uit de bocht vliegen", licht manager ICT & Facilitaire Zaken Edo Wesseling toe.

Flexibiliteit vanuit de kantine

Flexibiliteit vanuit de kantine

Om dit proces te managen heeft Tentoo een servicedesk waar dagelijks 8 medewerkers de klanten te woord staan. "We hebben natuurlijk ook e-mail, maar het meeste contact is telefonisch. De vragen zijn vaak complex dus dan is het fijn om iemand

te spreken die het kan uitleggen", vervolgt Den Ronden. "Als het nodig is schakelen we ook de teamleiders bij of halen we mensen terug uit de kantine; die is op 25 meter afstand, dus daarin zijn we erg flexibel.", voegt Wesseling toe.

Alles in één keer

In september 2012 kwam er een einde aan de leaseovereenkomst voor de telefooncentrale die Tentoo gebruikte. Bovendien was de centrale niet meer uit te breiden, lastig te configureren en konden er geen rapportages uit gehaald worden of gesprekken opgenomen worden, een grote wens van Tentoo om de prestaties te kunnen verbeteren. De keuze viel daardoor op Hosted VoIP. Tritel kwam al snel in beeld via een kennis van Den Ronden die al naar tevredenheid met Tritel werkte. Omdat halverwege 2012 ook de overeenkomst met KPN voor glasvezel beëindigd was, stapte Tentoo over op de dienstverlening van Tritel. "Nu konden we in een keer alles bij Tritel onder brengen", licht Wesseling toe.

Tritel leverde een zakelijke glasvezelverbinding, inclusief pro-actief 24/7 beheer. Deze glasvezelverbinding wordt gebruikt voor telefonie, dataverkeer en internetgebruik. Het Tritel Broadsoft hosted VoIP-platform

TENTOO

Payroll Professionals



Directie Tentoo met rechts Paul den Ronden

biedt Tentoo precies datgene wat nodig is voor het optimaliseren van de servicedesk, waaronder het meten van het binnenkomend verkeer. "De migraties zijn goed verlopen. Er was ons verteld dat het snel zou gaan en dat is waarheid gebleken. We zijn nog geen 10 minuten uit de lucht geweest." Inmiddels is men vertrouwd met het systeem en kan de beheerder zelf de configuraties doen en kan Tentoo rekenen op een kostenbesparing.

Toekomstwens

Tegen het eind van 2012 zal ook de opnamefunctionaliteit geïnstalleerd zijn. Maar daarmee zijn nog niet alle wensen van Tentoo vervuld. "In de toekomst willen we ook dat het systeem direct de gegevens van de klant oproept aan de hand van nummerherkenning", vertelt Wesseling. "Wij hebben hiervoor al verkennende gesprekken gevoerd. Je voelt bij Tritel de betrokkenheid bij wat wij willen bereiken en dat werkt wel zo prettig."

Tritel is een snelgroeiende onderneming gespecialiseerd in totaaloplossingen op het gebied van telefonie en datacommunicatie voor de zakelijke markt. Tritel heeft zichzelf ten doel gesteld de behoeften van haar klanten nauwlettend te volgen.

Basis hiervoor is betrokkenheid bij de klant, korte communicatielijnen en een sterk inlevingsvermogen. Het eigen IP netwerk, de grote hoeveelheid kennis en ervaring en de omvang van de activiteiten zorgen ervoor dat u voor al uw benodigde telecommunicatiefaciliteiten bij ons terecht kunt.

hosted PBX hosted VoIP gsm zakelijk VPN
internet telefonie zakelijk mobiel bellen
corporate nummers telefooncentrale MKB
werkplek online hosted telefonie