



Mercedes Belux

System integration voor betere customer service



Mercedes Benz behoeft wellicht geen introductie.

Het Duitse automerk ontstond in 1926 na een fusie tussen Daimler Motoren Gesellschaft (merknaam Mercedes) en Benz & Cie. De driepuntige ster werd al in 1909 gedeponeerd als beeldmerk door Mercedes. De ster van Mercedes werd omringd door de lauwerkrans van Benz die later vervangen werd door een ring, wat leidde tot het iconische embleem zoals we het nu kennen.

Mercedes Belux heeft een netwerk van dealers. Eén van die dealers is Group Ghistelinc met vestigingen in Waregem, Oudenaarde, Deinze, Kortrijk, Menen, Moeskroen en Harelbeke.

Onze partner Telenet Business werd gevraagd om een cloud contact center oplossing uit te rollen voor de dealers van Mercedes Belux. Contact center software zorgt ervoor dat klantencontact wordt geoptimaliseerd. De keuze viel op Zailab. Het cloud-platform van Zailab geeft een overzicht van alle types (voice, mail, ...) interacties met de klanten en geeft de inzichten die nodig zijn om een contact center team vanop afstand te beheren.

Zoals vele autodealers maakt Group Ghistelinck gebruik van een "dealer management system" (DMS). Daarin bevinden zich alle gegevens over de klanten en hun wagens, de afspraken, enz. Het DMS is niet standaard geïntegreerd met Zailab of vice-versa. Toch was het absoluut noodzakelijk dat bij een binnenkomend gesprek de klant automatisch wordt geïdentificeerd, zodat de medewerker hem onmiddellijk correct kan aanspreken en de relevante klanteninformatie in het DMS kan raadplegen. Om dit te realiseren moest een link gelegd worden tussen het DMS en Zailab. Telenet Business klopte hiervoor bij XQTING aan.

We bouwden een integratie op basis van de XQTING integration engine (<https://www.xqting.be/xqi-engine>). Die zorgt enerzijds voor een regelmatige import van de klantgegevens uit het DMS, om die vervolgens via een REST API ter beschikking te stellen aan de Zailab software. Bij een nieuwe oproep kunnen op die manier de gegevens van de klant getoond worden aan de medewerker die de oproep krijgt toegewezen. Tegelijkertijd krijgt de agent de correcte link die hem toelaat het DMS met één muisklik te openen en alle relevante informatie te tonen voor die specifieke klant. Op die manier kan hij direct antwoorden op alle vragen van de klant met betrekking tot zijn aankoop of onderhoud van de wagen. Dit vereenvoudigt het werk van de agenten aanzienlijk en laat hem toe veel sneller te antwoorden op de vragen van de klant.

Alle handelsmerken behoren tot hun respectieve eigenaars.