



## Think Drinks

### Levert:

frisdrank van de tap en produceert frisdranksiropen die onder eigen merk aan de horeca worden verkocht

### Branche:

Horeca

# Think Drinks kan razendsnel reageren op klanten, dankzij toegang tot alle informatie via de cloud

Met Vodafone One Net Express vanuit de cloud kan Think Drinks razendsnel reageren op hun klanten, terwijl iedere medewerker met Microsoft Office 365 van Vodafone nu via de cloud toegang heeft tot alle klantinformatie

“Met deze hulpmiddelen gaan mensen vanzelf anders en beter gestructureerd werken, wat de productiviteit ten goede komt. Iedereen vindt dit nieuwe systeem echt een verbetering en we kunnen nu adequater reageren op telefoontjes.”

“Vodafone One Net Express biedt ons een geïntegreerd communicatieplatform vanuit de cloud, waarmee een flexibele werkomgeving gericht op samenwerking wordt gecreëerd die effectief inspelen op onze klanten mogelijk maakt.”

John Collins,  
Projectmanager, Think Drinks

Met slechts twee fulltime krachten op kantoor en vijf medewerkers voortdurend onderweg naar klanten, merkte Think Drinks dat de verouderde telefonie-omgeving een belemmering begon te vormen voor de groeiambitie en de wens om snel en adequaat in te spelen op klantvragen.

Met de Vodafone One Net Express oplossing vanuit de cloud kan Think Drinks nu razendsnel reageren op elk telefoontje, waar en wanneer dan ook, terwijl klanten nog steeds het oude vertrouwde telefoonnummer kunnen bellen.

Daarnaast heeft elke medewerker met Microsoft Office 365 van Vodafone nu via de cloud alle toepassingen bij de hand om gemakkelijk en direct bij alle klantinformatie te kunnen, ongeacht welk apparaat hij daarvoor gebruikt.

Think Drinks, opgericht in 2005, is gespecialiseerd in frisdrank van de tap en produceert frisdranksiropen die onder eigen merk aan de horeca worden verkocht. Het bedrijf installeert ook tapsystemen voor diverse soorten bier en cider en levert service en onderhoud aan cafés en restaurants. Tot het klantenbestand behoren onder meer brouwerij en horeca-exploitant Shepherd Neame, Westons Cider en het Tsjechische biermerk Budvar. Het bedrijf werkt ook voor buitenevenementen en festivals zoals het wereldberoemde muziekfestival Glastonbury, WOMAD en het Bristol Balloon Fiësta.

### Sneller reageren en eenvoudig

De afgelegen locatie van het jonge en ambitieuze Think Drinks stelde het bedrijf voor nogal wat problemen. Glasvezel was niet aanwezig in de regio en de bestaande breedbandcapaciteit kon de geavanceerde

The future is exciting.

# Ready?

communicatie-toepassingen die het bedrijf voor ogen had niet aan. Think Drinks combineerde daarom mobiele en vaste lijnen om alle in- en uitgaande gesprekken af te handelen. Het vaste deel bestond uit twee aparte telefoonlijnen die niet de flexibiliteit en mogelijkheden tot samenwerking boden die Think Drinks nodig had om klantvriendelijk en adequaat te opereren.

“Als klein kantoor met zeven medewerkers, waarvan er vijf meestal onderweg zijn, was het lastig om klanten snel met de juiste persoon in contact te brengen, omdat we de inkomende gesprekken niet naar een mobiel nummer konden doorzetten,” legt John Collins uit, Projectmanager bij Think Drinks. “Bovendien gingen gesprekken buiten kantooruren altijd naar één specifiek mobiel nummer, wat omslachtig was omdat veel vragen van klanten moesten worden doorgezet. Onze klanten komen allemaal uit de horeca en als daar om tien uur op een vrijdagavond een biertap het begeeft, moet je daar zo snel mogelijk iemand op af kunnen sturen. Met de bestaande telefonie-omgeving werd dat een frustrerend en tijdrovend verhaal.”

John verdiepte zich in de mogelijkheden die diverse telecombedrijven en mobiele operators boden, maar werd pas echt enthousiast toen hij onderweg naar het sporten een reclame op de radio hoorde over Vodafone One Net en Vodafone One Net Express diensten vanuit de cloud.

### Een passende oplossing

“Na alles wat ik las over Vodafone One Net en Vodafone One Net Express, leek het me een passende oplossing die voldeed aan onze voorwaarden, dus nodigde ik Vodafone uit voor een gesprek,” vertelt John. “Een

paar dagen later stond de Vodafone One Net verkoopspecialist op de stoep om onze wensen in kaart te brengen. We waren behoorlijk onder de indruk dat iemand de moeite had genomen voor een persoonlijk gesprek, we zijn tenslotte maar een klein bedrijf. Vanaf het begin heeft Vodafone ons echter serieus genomen en echt geluisterd naar onze wensen.”

### Eén contract, één oplossing

Met Vodafone One Net Express worden vaste en mobiele gesprekken geïntegreerd door middel van een virtueel vast telefoonnummer dat direct uitkomt bij het juiste mobiele nummer. Hierdoor heeft Think Drinks geen aparte vaste telefoon-aansluiting meer nodig en bespaart het op de kosten van doorschakelen. Het bedrijf beschikt nu over één totaalcontract, één rekening en één voicemail voor vaste en mobiele gesprekken. Dat levert tijdswinst op en werkt een stuk prettiger.

### Sneller en simpeler

Inkomende gesprekken kunnen snel en simpel naar de juiste persoon doorgezet worden, waardoor Think Drinks adequater kan reageren en een professionelere uitstraling heeft met slechts één telefoonnummer voor de klant. Telefoontjes buiten kantooruren komen op Johns mobiele telefoon binnen en kunnen door hem net zo makkelijk naar de juiste medewerker worden doorgezet.

Een nieuwe, betere manier van werken “Iedereen heeft het gevoel dat we nu anders en beter werken en adequater kunnen reageren op binnenkomende telefoontjes,” zegt John. “Als we met onze vaste lijnverbindingen een doorschakelfunctie hadden willen installeren, waren daar minstens twee

extra telefoon-aansluitingen voor nodig geweest, een grotere investering dan de kosten van Vodafone One Net Express.”

### Efficiënter en flexibeler

“We kunnen veel efficiënter en flexibeler werken nu we gesprekken rechtstreeks kunnen doorzetten,” voegt Elaine Hayes, manager Klantenservice bij Think Drinks toe. “Ik werk op kantoor en kan mijn tijd nu aan mijn werk besteden in plaats van constant bezig te moeten zijn met het doorschakelen van telefoongesprekken.”

### Betere samenwerking met cloud-technologie

Think Drinks combineerde de overstap naar Vodafone One Net Express met het installeren van Microsoft Office 365 van Vodafone, om zo meteen andere onderdelen van de communicatie up-to-date te brengen. Tegen een vast laag maandbedrag zijn alle vertrouwde Microsoft programma's en toepassingen vanuit de cloud beschikbaar, waardoor de Think Drinks medewerkers efficiënt kunnen

“Toen de Vodafone One Net verkoop-specialist persoonlijk naar ons toekwam om onze wensen in kaart te brengen, waren we behoorlijk onder de indruk dat iemand die moeite wilde nemen. We zijn tenslotte maar een klein bedrijf, maar vanaf het begin heeft Vodafone ons serieus genomen en echt geluisterd naar onze behoeften.”

John Collins, Projectmanager, Think Drinks





samenwerken met beveiligde toegang tot e-mail, contacten, documenten en agenda's.

Wanneer nu een klant belt zijn de contactgegevens en verkorte klanthistorie meteen zichtbaar voor degene die het gesprek aanneemt. De klant kan daardoor bij naam en toenaam worden begroet en geholpen, wat een professionelere en adequatere serviceverlening mogelijk maakt.

#### **Snel en naadloos inspelen op klanten**

"Zo'n 25 procent van alle problemen kunnen we telefonisch afhandelen, als we de gegevens en informatie bij de hand hebben," licht John toe. "Dat voordeel biedt dit systeem ons, waardoor we meteen klaar kunnen staan om de klant te helpen. Voor de klant is de overgang ongemerkt verlopen omdat het telefoonnummer hetzelfde is gebleven. We krijgen veel telefoontjes buiten kantooruren van drukke bars en restaurants die met spoed geholpen moeten worden. Met Vodafone One Net Express en Microsoft Office 365 van Vodafone kunnen we die hulp snel bieden."

#### **Productiever en meer gestructureerd**

Microsoft Office 365 van Vodafone draagt ook bij aan een effectievere werkomgeving doordat mensen vergaderingen plannen en communiceren via een bliksemsnel e-mailsysteem. Dit zorgt voor een totaal andere manier van samenwerken op kantoor.

"Als ik nu een e-mail stuur, weet ik dat die direct aankomt op iemands mobiele toestel. Als ik een vergadering plan, staat die meteen bij de ander in zijn agenda en wordt dus minder snel vergeten," zegt John. "Met deze hulpmiddelen worden mensen aangespoord anders te werken, meer gestructureerd, wat de productiviteit van het bedrijf ten goede komt."

*"Met Vodafone One Net Express in combinatie met Microsoft Office 365 van Vodafone, kunnen we flexibel inspelen op onze klanten, op elk moment van de dag."*

*John Collins, Projectmanager, Think Drinks*

#### **De voordelen:**

- Medewerkers kunnen effectiever met elkaar communiceren en samenwerken, ongeacht hun locatie, waardoor de productiviteit toeneemt
- Klanten worden adequater geholpen; de juiste persoon en de juiste informatie binnen handbereik met één telefoontje
- Medewerkers kunnen beter gestructureerd werken en simpel en efficiënt samenwerken, ongeacht waar ze aan het werk zijn, met beveiligde toegang tot e-mail, contacten, documenten en agenda's via Microsoft Office 365 van Vodafone
- De communicatie van het bedrijf is eenvoudig te beheren en te budgetteren omdat men met Vodafone One Net Express Office 365 slechts één contract en één rekening heeft

**Wilt u ervaren wat betere communicatie ook voor uw bedrijf kan opleveren, ga dan naar [www.vodafone.nl/office\\_365](http://www.vodafone.nl/office_365) en kijk onder Zakelijk of neem rechtstreeks contact op met uw Vodafone accountmanager.**

