

## Referentie: Muziekcentrum De Toonzaal



### Inleiding

**Muziekcentrum De Toonzaal is het kamermuziekpodium van Zuid-Nederland. Hoewel De Toonzaal zich mag verheugen in een groeiend aantal muziekliefhebbers, blijft de concertzaal voor zijn inkomsten voor een belangrijk deel afhankelijk van subsidies en donaties. Juist op het moment dat het telefoonsysteem het begeeft is er onvoldoende financiële ruimte om te investeren in een nieuw systeem. Dit terwijl er op het gebied van telefonische bereikbaarheid nog wat wensen zijn. Hoe nu verder?**

### Wie is de klant?

Muziekcentrum De Toonzaal programmeert actueel, onderscheidend, met onderlinge verbanden en met een hoogwaardig niveau. Diversiteit is het handelsmerk: jaarlijks vinden circa 120 concerten plaats waarin alle klassieke stijlen aan bod komen, maar ook hedendaagse muziek, jazz, wereldmuziek, kinder- en lunchconcerten. Muziekcentrum De Toonzaal behoort, mede vanwege zijn intieme sfeer en prachtige akoestiek, ook voor topensembles en -musici tot een van de meest favoriete podia in Nederland.

### Wat was de klantvraag?

Het bestaande telefoonsysteem gaf te veel storingen en het einde van de technische levensduur was bereikt. Omdat andere investeringen prioriteit hadden, moest gezocht worden naar een economisch verantwoorde oplossing. Wensen en ideeën rond telefonie waren er voldoende. Enkele voorbeelden; een Voice Response Systeem om de klanten door de organisatie te loodsen. De mogelijkheid om

telefonisch kaartjes te bestellen. De mogelijkheid om snel en flexibel een meldtekst te veranderen (als er bijvoorbeeld een concert wordt geannuleerd).

### Aangeboden oplossing

Samen met **VOICE Rent** is er allereerst voor gezorgd dat het muziekcentrum weer goed bereikbaar werd. De eerste vervolgstap was een Voice Response Systeem om de telefonische bezoekers naar de juiste afdeling of medewerker te brengen. Met het inrichten van het Voice Response Systeem was de stap snel gezet naar de mogelijkheid om kaartjes voor concerten te bestellen.

### Wat was het resultaat

Muziekcentrum De Toonzaal heeft zonder te investeren een telefoonsysteem met toegevoegde waarde waarmee het voor de bezoekers eenvoudiger is geworden een kaartje te bestellen.

**Wilt u meer weten over de mogelijkheden voor vast-mobiele integratie neemt u contact op met VOICE Rent en maak een afspraak met een adviseur. We zijn bereikbaar op 073-523 23 33 en [info@voicerent.nl](mailto:info@voicerent.nl).**

