


ARINSO International

Cisco IP Contact Centre voor centralisatie van internationale contactcenters en integratie van telefonie met HR-toepassingen



"ARINSO GEBRUIKT GEEN TRADITIONELE TELEFONIE MEER VOOR ZIJN HR SERVICE CENTERS. VOOR ONS IS IP-TELEFONIE DE TECHNOLOGIE VAN DE TOEKOMST. MET DIT SYSTEEM KONDEN WE ONZE CONTACTCENTERS CENTRALISEREN EN ALLE INFRASTRUCTUUR VANUIT ÉÉN LOCATIE BEHEREN. TEGELIJK KUNNEN ONZE NATIONALE SPECIALISTEN TOCH LOKAAL BLIJVEN WERKEN EN IS HET SYSTEEM VOLDOENDE FLEXIBEL OM SNEL NIEUWE CONTACTCENTERS TE CREËREN."

Michel Vereeken, Service Center Global Architect bij ARINSO

IT-dienstenleverancier ARINSO is gespecialiseerd in human resources (HR). De in 1994 opgerichte onderneming met hoofdkantoor in België is actief in 22 landen over de hele wereld en telt inmiddels meer dan 1250 werknemers. ARINSO raakte bekend met diensten rond systeem-integratie op het vlak van personeelsbeleid en levert vandaag ook advies over human resources. Een derde activiteit, die steeds belangrijker wordt, zijn de 'ARINSO People Services', waarbij de klant zijn personeelsafdeling volledig uitbesteedt. Dat dienstenpakket omvat ook een contactcenter waar werknemers van de klant terecht kunnen met vragen en dat ARINSO zelf bemant.

"Multinationale ondernemingen moeten vaak in heel wat verschillende landen zorgen voor de personeelsadministratie, de uitbetaling van salarissen, het regelen van reizen en vakantiedagen, enzovoort. Vanwege de diversiteit aan nationale regelingen en wetten, hebben sommige van die bedrijven vaak één personeelsmedewerker per 50 werknemers in dienst. Dat is een dure aangelegenheid", zegt Michel Vereeken, Service Center Global Architect van ARINSO. Om kosten te besparen en om zich te concentreren op hun kernactiviteiten, besteden steeds meer van die bedrijven niet-strategische HR-taken dan ook uit aan dienstenleveranciers als ARINSO.

EXECUTIVE SUMMARY

Background

IT-dienstenleverancier ARINSO is gespecialiseerd in human resources (HR). Zijn klanten kunnen hun personeelsafdelingen volledig uitbesteden aan het internationaal opererende bedrijf. Daarbij hoort ook een contactcenter voor de werknemers van de klant. ARINSO levert ook het personeel dat via zo'n contactcenter de vragen van de werknemers beantwoordt.

Challenge

Steeds meer multinationals kiezen ervoor om hun HR-taken volledig uit te besteden. Vooral in Europa, is dat een dure aangelegenheid voor ARINSO, niet alleen door de verschillende talen maar ook door de uiteenlopende wetgevingen. ARINSO wou daarom zijn servicecenters zoveel mogelijk centraliseren, zonder daarom uit iedere land specialisten voor specifieke materies op één en dezelfde locatie samen te brengen. De technologie moest zich op wel één centrale locatie bevinden voor een eenvoudiger beheer en een betere veiligheid. Bovendien wilde ARINSO in staat zijn om op zeer korte tijd nieuwe, lokale contactcenters op te richten.

Solution

ARINSO integreerde de Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition in zijn eigen HR Outsourcing infrastructuur voor Europese multinationals. IPCC omvat niet alleen Cisco's ICM software (Intelligent Contact Management), maar ook Cisco IP-telefoniecomponenten zoals Call Manager, Voice Gateways en IP-telefoons. De contactcentermedewerkers kiezen zelf of ze werken met een IP-telefoontoestel of met SoftPhone-software op hun computer. Het technologische knooppunt bevindt zich in Brussel, terwijl het hoofdkantoor van de contactcentermedewerkers in Barcelona ligt. Daarnaast zijn er in andere landen nog vijf lokale contactcenters met samen ongeveer honderdvijftig personeelsleden. De agenten in Barcelona beantwoorden alleen de routinevragen. Meer complexe vragen worden door-ge-sluisd naar een specialist uit het land van de beller.

Results

Omdat de experts van het contactcenter vanuit hun eigen land kunnen opereren, vermijdt ARINSO een pak verhuiskosten naar Barcelona. Bovendien kan ARINSO op die manier HR-medewerkers van klanten overnemen. Bij de klant vallen er dan geen ontslagen en ARINSO moet niet investeren in aanwervingen of opleidingen. Met de technologie van Cisco is het bovendien perfect mogelijk om van de ene week op de andere een nieuw contactcenter op te richten, zodat ARINSO het aantal servicecenters kan uitbreiden naar gelang van de behoeften. Omdat de telefonie via het computernetwerk verloopt, beschikt elk lokaal contactcenter meteen over dezelfde mogelijkheden als het centrale contactcenter in Barcelona. Alle locaties zijn immers verbonden via een langeafstandsnetwerk (op basis van MPLS, MultiProtocol Label Switching) met het technologisch knooppunt in Brussel waar de toepassingen draaien.

Een gecentraliseerd contactcenter uitbouwen voor een multinational, is echter niet zo eenvoudig, vooral als die onderneming in verschillende Europese landen actief is.

"Europa is een echt lappendeken van verschillende wetgevingen. Een salarisexpert uit België bijvoorbeeld, kan met zijn kennis niet veel aanvangen in Frankrijk. Voorts bestaan er ook wettelijke bepalingen waardoor bijvoorbeeld de pensioenadministratie in eigen land moet worden bijgehouden", legt Michel Vereeken uit. Daarom zocht ARINSO een manier om zijn contactcenters zoveel mogelijk te centraliseren, zonder daarom de specialisten in nationale materies op eenzelfde locatie te moeten samenbrengen.

Integratie van telefonie en HR-platform

"De meeste vragen waarmee werknemers bellen, zijn eenvoudig te beantwoorden door niet-gespecialiseerd personeel. Alleen talenkennis is dan belangrijk", aldus Michel Vereeken. "Voor andere vragen moeten ze echter bij experts zijn. Via ons nieuwe contactcenter komen de eenvoudige vragen in het centrale servicecenter terecht; meer complexe kwesties worden doorgesluist naar een expert ter zake, die vanuit om het even welke locatie kan opereren."

Om dit alles mogelijk te maken, integreerde ARINSO de Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition in zijn eigen HR Outsourcing infrastructuur voor Europese multinationals. IPCC omvat niet alleen Cisco's Intelligent Contact Management (ICM) software, maar ook Cisco IP-telefoniecomponenten zoals Call Manager, Voice Gateways en IP-telefoontoestellen. Cisco en Dimension Data zorgden voor de implementatie.

De ICM-software zorgt ervoor dat de oproepen bij de juiste agent terechtkomen. Dankzij de integratie van IPCC met ARINSO's eigen toepassing: de HR Workspace, krijgen zij ook meteen het werknemersdossier op hun computerscherm te zien. De contactcentermedewerkers kunnen kiezen of ze werken met een aparte IP-telefoon of met Cisco SoftPhone software die op hun pc draait. "Onze voorkeur gaat uit naar de SoftPhone omdat daarbij alle telefonie geïntegreerd is met onze toepassing voor werknemersbeheer. De telefoon weet dan perfect wat er met het beeldscherm gebeurt en omgekeerd", legt Michel Vereeken uit.

Specialistische kennis efficiënt benutten

De keuze voor IP-telefonie lag wel meteen vast én was radicaal. "Ons platform is volledig IP gebaseerd; we waren dan ook niet van plan traditionele telefoontechnologie te gebruiken", zegt Michel Vereeken. "Sommige bedrijven gebruiken mengvormen, maar wij dus niet. We wilden zeker niet investeren in traditionele contactcenteruitrusting, omdat we ervan overtuigd zijn dat de traditionele telefonie aan het verdwijnen is ten voordele van IP-telefonie. Daarom hebben we gekozen voor toekomstgerichte technologie. Met traditionele middelen zouden we trouwens heel snel in de problemen zijn gekomen door het gebrek aan flexibiliteit bij de oprichting van nieuwe contactcenters."



ARINSO zelf noemt de geïnstalleerde infrastructuur een hub & spokes-model. Het technologische knooppunt, dat grotendeels gebouwd is op de IPCC-technologie van Cisco, staat in Brussel, bij ARINSO zelf en in een extern datacenter. Naast die technologische hub, is er ook het hoofdkantoor van de callcentermedewerkers in Barcelona. Voorts zijn er in andere landen nog een vijftal lokale callcenters of spokes met samen ongeveer 150 personeelsleden.

Werknemers van klanten uit Europese landen bellen altijd naar het contactcenter via een centraal 0800-nummer, zodat iedere oproep technologisch via Brussel verloopt. Interactive Voice Response (IVR) scripts zorgen ervoor dat ze worden doorverbonden met de meest geschikte contactcenteragent. Bij 75 procent van de oproepen kan een niet-gespecialiseerde medewerker uit het centrale contactcenter in Barcelona de vraag beantwoorden. Is dat niet het geval, dan wordt de beller doorverbonden met een expert uit zijn land van herkomst. Dat is nodig bij 20 tot 30 procent van alle binnenkomende vragen. Vijf procent van de vragen keert terug naar het bedrijf zelf, omdat het antwoord bijvoorbeeld afhangt van de beslissing van het bedrijfsmanagement. "Omdat de experts onder onze contactcentermedewerkers vanuit hun eigen land kunnen opereren, vermijden we een pak verhuiskosten naar Barcelona. Het zou trouwens ook niet efficiënt zijn om dergelijke dure - specialisten in te zetten voor routinevragen", weet Michel Vereeken.

Centraal beheer, flexibel uitbreidbaar

ARINSO overwoog al een tijdje om IP-telefonie te installeren, maar door de komst van een grote klant met 70 à 80.000 werknemers in Europa, werd de knoop sneller doorgeslagen. Toen bleek nog maar eens dat ARINSO bovenal een flexibele oplossing nodig had. "We kozen voor de IPCC-oplossing omdat we een systeem nodig hadden dat we puur centraal kunnen uitrollen en beheren, en dat dus een minimum aan technologie in de lokale spokes vraagt. Tegelijk moest het ook haalbaar zijn om zeer snel nieuwe, lokale contactcenters op te richten, bijvoorbeeld voor zo'n nieuwe klant. Met de technologie van Cisco is het perfect mogelijk om van de ene week op de andere een nieuw contactcenter op te richten. Daardoor kunnen we geleidelijk uitbreiden naargelang onze behoeften."

De centrale IP-telefonieinfrastructuur biedt nog meer voordelen. "Al onze locaties zijn met elkaar verbonden via MPLS-huurlijnen. Een lokaal contactcenter kan daarom meteen over dezelfde technologische mogelijkheden beschikken als de centrale hub in Barcelona. Alle centers staan immers in verbinding met het technologische knooppunt in Brussel waar de toepassingen draaien", verduidelijkt Michel Vereeken.

Opvallend genoeg vindt ARINSO de besparing op telefoniekosten niet het belangrijkste. "Alle oproepen uit eender welk land komen op ons netwerk terecht en worden technologisch gestuurd vanuit Brussel. Die centralisatie van telefonie op ons eigen computernetwerk levert niet alleen een aanzienlijke besparing aan telefoonkosten, maar ook op het vlak van ondersteuning en beheer. Dat gebeurt immers allemaal in Brussel. Normaal moet er in elk contactcenter iemand de technische ondersteuning verzorgen, maar dat is nu niet nodig. Bovendien nemen we vaak HR-medewerkers van onze klanten over als ze hun HR-afdeling volledig aan ons uitbesteden. Die kunnen nu aan de slag in onze plaatselijke kantoren. Zo sneuvelen er geen banen en hoeven we ook geen nieuwe mensen aan te werven en op te leiden. Zo besparen we aanzienlijk op verhuiskosten en salarissen en dat is voor ons nog belangrijker dan de besparing op het vlak van de telefonie."

Een bijkomend voordeel van de technische centralisatie in de Brusselse hub, is de betere veiligheid. ARINSO werkt immers met zeer vertrouwelijke gegevens zoals salarisinformatie. "We kunnen ons erg weinig downtime veroorloven en moeten de data zeer snel herstellen als er iets misloopt. Omdat alle technologie in Brussel zit, kunnen we onze gegevens nu beter beschermen. Alle data worden centraal opgeslagen, met een back-up en volledig redundant", aldus Michel Vereeken.



In ieder geval merken de contactcentermedewerkers zeer weinig van de achterliggende technologie. Ook dat is belangrijk, legt Michel Vereeken uit: "De loonkosten in Europa zijn hoog en dus moet technologie de productiviteit van elke medewerker zoveel mogelijk stimuleren, zodat hij zich kan concentreren op zijn job."

Uitbreidingsplannen

De nieuwe IP-telefonie-infrastructuur is nog niet eens volledig geïmplementeerd, maar ARINSO denkt al aan uitbreiding. "Ons platform is momenteel geschikt voor 200 medewerkers. Tegen eind 2003, begin 2004 zullen die connecties allemaal in gebruik zijn. Dan moeten we wellicht al uitbreiden, maar dat is geen probleem. Met de IP-technologie van Cisco is dat zeer eenvoudig. Onze huidige infrastructuur kan tot 500 gebruikers ondersteunen zonder dat we drastisch moeten ingrijpen", zegt Michel Vereeken.

Ook de communicatiemogelijkheden met de contactcenters zijn nog voor uitbreiding vatbaar. "Op dit moment kan men onze contactcenters contacteren via telefoon, fax en e-mail. In de toekomst willen we daar ook interactie via het web en via chat aan toevoegen. Veel klanten zijn wat dat betreft nog bezorgd over de veiligheid, dus wachten we nog even op een mentaliteitswijziging", besluit Michel Vereeken.



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems Europe
11, Rue Camille Desmoulins
92782 Issy Les Moulineaux
Cedex 9
France
www.cisco.com
Tel: +33 1 58 04 60 00
Fax: +33 1 58 04 61 00

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems Australia, Pty., Ltd
Level 17, 99 Walker Street
North Sydney
NSW 2059 Australia
www.cisco.com
Tel: +61 2 8448 7100
Fax: +61 2 9957 4350

Cisco Systems has more than 190 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the [Cisco.com Website at www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Croatia • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE
Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Singapore
Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.
Cisco Systems and the Cisco Systems Logo are registered trademarks, and Empowering the Internet Generation is a service mark, of Cisco Systems, Inc. and its affiliates in certain other countries.