

# Auxifina

## Cisco IP-telefonie voor optimale dienstverlening in het callcenter en een toekomstgerichte, transparante architectuur

"DOOR OOK VOOR ONZE TELEFONIE CONSEQUENT VOOR CISCO TE KIEZEN, BESCHIKKEN WE NU OVER EEN ZEER OVERZICHTELIJKE ARCHITECTUUR DIE WE ZELF KUNNEN BEHEREN EN WAAR WE IN DE TOEKOMST VERDER OP KUNNEN BOUWEN. IP-TELEFONIE LAAT ZICH TROUWEN UITSTEKEND INTEGREREN, NIET ALLEEN OP HET NIVEAU VAN DATA EN SPRAAK MAAR OOK MET ANDERE SYSTEMEN EN ICT-TOEPASSINGEN."

Michel Morrier, verantwoordelijke IT bij Auxifina

Auxifina is een financiële dienstverlener gespecialiseerd in kredieten voor particulieren. Het bedrijf telt zeven eigen kantoren met hoofdzetel in Oudergem (Brussel). Voorts biedt het zijn producten ook aan via een uitgebreid netwerk van zelfstandige partners.

Recent besloot Auxifina de telefonie-installatie in de hoofdzetel volledig te herzien. De klassieke telefooncentrale kon de evolutie van het bedrijf niet langer volgen. Ze was te klein en ondersteunde onvoldoende lijnen om het groeiend aantal personeelsleden te bedienen. Bovendien bood ze niet alle functies waaraan de medewerkers behoefte hadden, zoals bijvoorbeeld voicemail.

Vooraf voor de afdeling klantencontacten kwam daardoor in de problemen. Zij verstrekt de klanten telefonisch informatie en vormt eigenlijk een intern callcenter. Met de bestaande centrale was een efficiënte afhandeling van de oproepen vrijwel onmogelijk. Michel Morrier, verantwoordelijke IT bij Auxifina: "Omdat het systeem geen intelligente verwerking van de oproepen toeliet, moesten klanten voortdurend worden doorgeschakeld naar de persoon die hen kon helpen. Het bleek ook dat sommige oproepen helemaal niet terecht kwamen. Een voortdurende bezetting, onbeantwoorde oproepen, de mededeling

### EXECUTIVE SUMMARY

#### Background

Auxifina is een financiële dienstverlener gespecialiseerd in kredieten voor particulieren. Het bedrijf telt zeven eigen kantoren en biedt zijn producten voorts aan via een uitgebreid netwerk van zelfstandige tussenpersonen.

#### Challenge

Omdat de klassieke telefooncentrale te klein was om het groeiend aantal personeelsleden te bedienen en onvoldoende moderne mogelijkheden bood, besloot Auxifina zijn telefonie-installatie in de hoofdzetel volledig te herzien. Het belangrijkste doel was de dienstverlening van het interne callcenter verbeteren. Het bedrijf ging op zoek naar een stabiel en intelligent systeem om oproepen door te sturen. De nieuwe installatie moest tevens beter inzicht verschaffen in de activiteiten van het callcenter en functies zoals voicemail ondersteunen.

#### Solution

In de hoofdzetel in Oudergem installeerde Cisco-partner Integrated Network Solutions (INS) een Cisco CallManager, een vijftigtal Cisco 7910 en 7960-telefoon toestellen en Unity, Cisco's unified messaging-systeem. Daarnaast gebruikt Auxifina de Cisco IP Integrated Contact Distribution, een softwaremodule om de communicatie in hun callcenter te optimaliseren, met geïntegreerde Interactive Voice Response-functies (automatische telefoonbeantwoorder).

#### Results

Auxifina garandeert zijn partners en klanten een degelijke telefonische service. Het nieuwe systeem zorgt voor automatische doorschakeling van de oproepen en laat toe rapporten te genereren zodat men de bezetting van het callcenter zonodig kan aanpassen. Auxifina werkt bovendien aan toepassingen die de telefonie integreren met allerlei andere informatiebronnen om de klanten nog vlotter te bedienen. Beheer en onderhoud van de telefonie gebeuren voortaan binnenshuis. Auxifina beschikt over een transparante, toekomstgerichte netwerkarchitectuur en denkt eraan om ook zijn andere kantoren uit te rusten met IP-telefonie.

dat het nummer niet bestaat, ... zulke problemen schaden het bedrijfsimago. Bovendien was het ook niet mogelijk om over de telefonie te rapporteren, om fout gelopen oproepen te traceren of om de productiviteit van het callcenter te meten.

Zo heb je natuurlijk weinig controle op de activiteiten. Met een nieuwe installatie wilden we dan de dienstverlening optimaliseren, zowel voor onze klanten als voor onze partners."



### **Flexibel, toekomstgericht systeem**

Voor de nieuwe telefonie-installatie koos Auxifina voor Cisco IP-telefonie. De alternatieven gebaseerd op klassieke telefonie garandeerden weliswaar ook een verbetering van het callcenter, maar boden niet dezelfde flexibiliteit in het licht van de toekomst. Het Cisco IP-telefoniesysteem is makkelijk uit te breiden, aan te passen en te integreren met nieuwe functies en toepassingen. Dat gaf uiteindelijk de doorslag.

In de hoofdzetel in Oudergem installeerde systeemintegrator INS een CallManager --Cisco's IP-telefooncentrale-- en ongeveer vijftig Cisco 7910 en 7960 IP-telefoon toestellen. Een extra server staat klaar om de functie van telefooncentrale over te nemen voor het geval de Call Manager het laat afweten. Voorts installeerde men op de bestaande mailserver Cisco Unity, Cisco's unified messaging-systeem waarmee de gebruikers e-mail, voicemail en faxen van op om het even welk toestel (IP-telefoon, GSM, pc) of locatie kunnen beheren.

Daarnaast gebruikt Auxifina de Cisco IP Integrated Contact Distribution (IP-ICD), een softwaremodule om de communicatie in hun callcenter te optimaliseren. IP-ICD omvat geïntegreerde Interactive Voice Response-functies (IVR) die toelaten oproepen automatisch te beantwoorden en informatie te verzamelen om de beller naar de juiste medewerker door te spelen. Op de pc's van de callcentermedewerkers kwam een kleine softwaretoepassing waardoor ze via een muisklik kunnen bellen.

### **Intern beheer en onderhoud**

Met IP-telefonie kan je beheer en onderhoud binnenshuis houden, zelfs voor het callcenter. "De configuratie gebeurt via een gebruiksvriendelijke webinterface. Dat systeem kunnen we zelf uitbreiden en aanpassen naargelang van onze behoeften. Een tijdje geleden hebben we een afdeling verhuisd van het gelijkvloers naar de vierde verdieping. Ik heb zelf de telefoons verplaatst en de kabels in de aansluitingen van de nieuwe kantoren gestoken. Daarmee was de zaak afgehandeld. Bij klassieke telefonie is dat ondenkbaar en moet je externe technici oproepen. Bovendien hebben we nu nog slechts één aansluiting nodig voor telefoon en pc. Dankzij de interne switch van de IP-telefoons, kunnen de pc's via die toestellen op het bedrijfsnetwerk worden aangesloten."

### **Scenario's sturen het telefoonverkeer**

Dankzij Cisco IP-ICD kan Auxifina zijn partners en klanten nu ook een degelijke telefonische service garanderen. Het achterliggende intelligente beheersysteem laat toe uitgebreide rapporten en statistieken te genereren. Daardoor weet men bijvoorbeeld wanneer het druk is en welke de terugkerende piekmomenten zijn. Indien nodig kan Auxifina nu meer medewerkers inzetten of de uren van de dienstverlening aanpassen.

Michel Morrier: "IP-ICD laat toe het telefoonverkeer perfect te sturen via verschillende scenario's die we zelf kunnen instellen. Momenteel hebben we twee hoofdscenario's: het ene leidt naar de receptie, het andere naar het callcenter. Beide scenario's maken een onderscheid tussen Nederlandstalige en Franstalige bellers. Het scenario voor het callcenter stuurt de oproep ook volgens het type product waarover de klant informatie nodig heeft. Bovendien kunnen we het systeem vlot uitbreiden en aanpassen, bijvoorbeeld voor nieuwe producten. We denken er ook aan om in de toekomst meer diensten aan te bieden via het callcenter. Dan kunnen we makkelijk nieuwe scenario's creëren."

De toekomstplannen reiken trouwens verder dan de nieuwe scenario's voor het callcenter. Auxifina overweegt om in de toekomst ook zijn andere kantoren uit te rusten met IP-telefonie en te gaan bellen over het langeafstandsnetwerk tussen die vestigingen. De huidige CallManager zou dan alle zeven Belgische kantoren bedienen, wat de telefoontjes binnen het bedrijf gratis maakt. Michel Morrier: "Momenteel werken we aan een proefproject om het transport van spraak over de frame relay-verbinding tussen onze hoofdzetel en een van onze agentschappen te testen. In principe moet het lukken aangezien we al over de juiste routers en switches beschikken."

### **Gebruikers wisselen toepassingen uit**

Met IP-telefonie kan men voorts toepassingen ontwikkelen om data en spraak te integreren en het comfort en de efficiëntie van de eindgebruiker te bevorderen. "We testen ook een toepassing die het telefoniesysteem verbindt met de gegevensbestanden op onze servers. Een klant die belt kan daardoor via de telefoon een contractnummer invoeren. Het ICD-systeem moet dat nummer samen met de oproep doorspelen aan de juiste callcenter-medewerker, zodat die de desbetreffende informatie vlot kan raadplegen via zijn pc", legt Michel Morrier uit.

François Bruwier, account manager bij INS, vult aan: "Wat de toepassingen betreft, vormen de gebruikers van Cisco IP-telefonie een heuse familie. Zowel INS zelf als de klanten ontwikkelen regelmatig nieuwe functies, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om een persoonlijke contactenlijst uit Microsoft Outlook in de telefoon te integreren. We houden elkaar op de hoogte van deze ontwikkelingen. Het is een van de grote voordelen van IP-telefonie: er komt wellicht pas een einde aan de toepassingen als de verbeelding van onze klanten is uitgeput."



### Eén coherent netwerk voor alle communicatie

Het netwerk van Auxifina moest niet worden aangepast voor de implementatie van het nieuwe telefoniesysteem. In 2000 startten Auxifina en INS met het geleidelijk ombouwen van zijn vroegere Token Ring-netwerk naar Ethernet. Intussen is het bedrijfsnetwerk vrijwel compleet samengesteld uit Cisco-apparatuur. Zo ook bijvoorbeeld de sterk beveiligde verbinding met de Nationale Bank en het intranet. Coherentie is een belangrijke reden waarom Auxifina enkel IP-telefonie van Cisco overwoog: "We hebben het netwerk op een doordachte manier uitgebouwd, stap voor stap, naargelang van onze behoeften. Door ook voor onze telefonie consequent voor Cisco te kiezen, beschikken we nu over een zeer overzichtelijke architectuur die we zelf kunnen beheren en waar we in de toekomst verder op kunnen bouwen. Als we bijvoorbeeld

ooit een draadloos netwerk aanleggen in ons kantoor, dan kunnen we dankzij onze huidige infrastructuur meteen draadloze computers én draadloze telefoons gebruiken. Data en spraak gaan immers over hetzelfde netwerk. Hadden we toch voor een andere leverancier of technologie gekozen, dan was dat altijd een vijfde wiel aan de wagen gebleven. Omdat we al met producten van Cisco werkten --zoals bijvoorbeeld switches met inline power die de IP-telefoontoestellen ook van stroom voorzien-- beschikten we over een goede basisuitrusting voor een innoverende maar tegelijk stabiele technologie zoals IP-telefonie. Het is trouwens een systeem dat zich uitstekend laat integreren, niet alleen op het niveau van data en spraak maar ook met andere systemen en ICT-toepassingen. De transparantie van het geheel is een gemak. "



**Corporate Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
[www.cisco.com](http://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](http://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](http://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](http://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.