

ERGO verzekeringsgroep (DKV, Hamburg-Mannheimer, DAS)

Gestroomlijnde spraak- en datacommunicatie via
Cisco-netwerk verbetert dienstverlening in het
callcenter

"DANKZIJ DE HOMOGENE NETWERKINFRASTRUCTUUR BLIJFT HET GEHEEL OVERZICHTELIJK EN DUS OOK
MAKKELIJKER TE BEHEREN VOOR ONZE IT-MENSEN. NU WE ZELF INZICHT HEBBEN IN ONS
TELEFONIESYSTEEM, GAAT ALLES VEEL SNELLER."

Thierry Charlier, IT-directeur bij DKV

De ERGO verzekeringsgroep is de grootste privé-ziekteverzekeraar en de grootste verzekeraar in rechtsbijstand in Europa. Ze werd in opgericht in 1998 en bundelt de maatschappijen DKV, Victoria, DAS en Hamburg-Mannheimer. In België is ERGO actief via de gerenommeerde ziekteverzekeraar DKV, de specialist in levensverzekeringen en pensioensparen Hamburg-Mannheimer, de verzekeraar in rechtsbijstand DAS en Le Lion Belge, verzekeraar voor diverse risico's.

In 2001 besliste men drie van de vier Belgische maatschappijen samen te brengen in één gebouw aan het Brusselse Madouplein. Elk van de organisaties had toen zijn eigen telefooncentrale van een verschillende leverancier. Liever dan alle centrales te verhuizen, wou de ERGO-groep één centraal telefoniesysteem voor het nieuwe gebouw en één centraal toegangspunt voor de drie bedrijven. Omdat men ook een nieuw datanetwerk moest installeren, maakte men de strategische keuze om te gaan telefoneren over het computernetwerk.

EXECUTIVE SUMMARY

Background

De ERGO verzekeringsgroep is via zijn verschillende verzekeringsmaatschappijen de grootste privé-ziekteverzekeraar en de grootste verzekeraar voor rechtsbijstand in Europa. In België is ERGO actief via ziekteverzekeraar DKV, de specialist in levensverzekeringen en pensioensparen Hamburg-Mannheimer, de verzekeraar in rechtsbijstand DAS en Le Lion Belge, verzekeraar voor diverse risico's. Aanvankelijk had elke maatschappij een eigen kantoor met een uiteenlopende infrastructuur voor spraak- en datacommunicatie. Elke organisatie had bovendien een telefooncentrale van een verschillende leverancier.

Challenge

In 2001 bracht ERGO drie van zijn vier Belgische verzekeringsmaatschappijen samen in één gebouw aan het Brusselse Madouplein. Liever dan alle telefooncentrales te verhuizen, wou de groep één centraal telefoniesysteem en één centraal toegangspunt voor de drie bedrijven. Omdat men ook een nieuwe gemeenschappelijke data-infrastructuur zou installeren, besloot ERGO data en spraak in één netwerk te integreren.

Solution

In de nieuwe kantoren installeerde Getronics een dubbel uitgevoerd netwerk op basis van Cisco routers en switches. De telefooninstallatie omvat een Call Manager 3.2, Cisco's IP-telefooncentrale en vijfhonderd Cisco-telefoons van het type 7960 en 7940. Voor het callcenter gebruikt ERGO Cisco's IPCC Express software.

Results

ERGO beschikt nu over één geconvergeerde infrastructuur voor het transport van data en spraak. Niet alleen vergt dat minder bekabeling en aansluitpunten, ERGO is ook niet langer afhankelijk van een telefonieleverancier. De interne IT-afdeling neemt immers onderhoud en ondersteuning van het netwerk voor zijn rekening, samen met Cisco-partner Getronics. Bovendien garandeert de nieuwe callcentersoftware een beter dienstverlening.



Eén standaard voor data en spraak

Thierry Charlier, IT-directeur bij DKV: "De totaalkost voor de aanleg van aparte netwerken voor data en spraak zou niet alleen duurder uitvallen, we streefden ook een zo groot mogelijke uniformiteit na voor nieuwe infrastructuur. Zo werd bij de verhuizing Ethernet de standaard voor het nieuwe computernetwerk, waar DKV voorheen met Token Ring werkte. Door bij de stroomlijning van het dataverkeer ook telefonie te integreren, konden we voor alle systemen bij één leverancier terecht. Bovendien opent zo'n geconvergeerd systeem extra mogelijkheden voor de toekomst."

Als leverancier voor de data- en telefonie-infrastructuur koos ERGO voor Cisco Systems, vooral vanwege diens stevige reputatie als producent van componenten voor geconvergeerde netwerken. Thierry Charlier legt uit: "Tussen onze beslissing ten voordele van IP-telefonie en de ingebruikname van het nieuwe gebouw lagen slechts vijf maanden. De verhuisdatum stond vast, dus veel tijd voor een vergelijking van leveranciers was er niet. Als marktlieder in IP-telefonie en gerenommeerd producent van netwerkcomponenten, bood Cisco ons de garantie van hun ruime ervaring met die technologie. Tegelijk is de onderneming voldoende stabiel om ondersteuning op lange termijn te verzekeren." Getronics werd de partner voor integratie en onderhoud en voltooid de installatie binnen de krappe, vooropgestelde termijn.

In de nieuwe kantoren installeerde Getronics een dubbel uitgevoerd computernetwerk op basis van Cisco routers en switches. Over dat netwerk loopt ook het spraakverkeer. De telefooninstallatie omvat een Call Manager 3.2, Cisco's IP-telefoniesoftware. Die bedient zowat vijfhonderd Cisco-telefoons van het type 7960 en 7940. Een veertigtal toestellen staat in het callcenter van de verzekeringsgroep, waar men ook Cisco's IPCC Express software gebruikt.

Minder kabels en aansluitpunten

ERGO beschikt nu over één geconvergeerde infrastructuur voor het transport van data en spraak en dat brengt een aantal voordelen mee. Om te beginnen vergt de installatie van zo'n geconvergeerd netwerk minder bekabeling en aansluitpunten dan twee afzonderlijke systemen. De Cisco-telefoons beschikken over een interne switch die toelaat de pc's via de telefoon op het netwerk aan te sluiten. Voorts maakt ERGO gebruik van inline power, zodat de telefoontoestellen via het computernetwerk van stroom worden voorzien. "Op die manier heb je minder materiaal nodig en vermijd je de klassieke spaghetti van kabels in de kantoren", aldus Thierry Charlier.

Telefonie in eigen beheer

Een nog belangrijker voordeel van IP-telefonie is dat ERGO niet langer afhankelijk is van een externe telefonieleverancier. Vier mensen van de interne IT-afdeling --waarvan twee fulltime-medewerkers-- nemen een groot aantal onderhouds- en ondersteuningstaken voor eigen rekening. Daarnaast heeft ERGO een algemeen contract met Getronics voor het onderhoud van data- én spraaksysteem, wat op zich voordeliger is dan aparte contracten met verschillende leveranciers.

"Ons hele netwerk bestaat uit componenten van Cisco, zodat we nog slechts één infrastructuur moeten onderhouden. Dankzij die homogeniteit blijft het geheel overzichtelijk en dus ook makkelijker te beheren voor onze IT-mensen. Nu we zelf inzicht hebben in ons telefoniesysteem, gaan een aantal zaken veel sneller. Voor een courante ingreep zoals het verplaatsen van een toestel, moesten we vroeger de telefonieleverancier inschakelen. Nu doen we dat zelf. Ook als er iets hapert, kunnen we het vaak zelf oplossen. Is dat niet het geval, dan weten we waar de kink in de kabel zit en kan onze partner meteen ingrijpen. Vroeger was het wachten op de leverancier om uit te vissen wat er fout liep", vergelijkt Thierry Charlier.

Betere beveiliging

De nieuwe, centrale infrastructuur is volgens Thierry Charlier ook makkelijker te beveiligen: "Alle apparatuur, zowel voor telefonie als voor datatransport, is samengebracht in één ruimte waar één soort veiligheidsregels gelden, en die slechts voor een beperkt aantal mensen toegankelijk is. Vroeger stond de telefooncentrale bijvoorbeeld in de kelder. Daar heb je niet alleen minder controle, het is ook geen optimale omgeving. Als zo'n kelder onder water loopt, is het gedaan met telefoneren."

Dankzij de homogeniteit en de redundantie van het netwerk zijn veel netwerkcomponenten ook uitwisselbaar. Dat levert enerzijds schaalbesparingen op --er zijn bijvoorbeeld slechts twee servers nodig voor de back-up van het hele systeem-- en is anderzijds een garantie voor een continue werking. "Je hoeft geen hele batterij reserveonderdelen in huis te halen voor het geval een component om een of andere reden buiten werking is. Je zet gewoon zijn redundante tegenpool in. Zo is de dienstverlening gegarandeerd tot het oorspronkelijke stuk weer actief is", legt Thierry Charlier uit.



Besparing in callcenter

Ook de nieuwe callcentersoftware betekent een vereenvoudiging en een besparing. DKV en Hamburg Manheimer hadden vroeger elk hun eigen systeem waarvoor uitbreidingen en aanpassingen apart werden ontwikkeld. Nu beschikken ze over centrale hard- en software waarop verschillende scenario's draaien.

Voorts bevat Cisco ICD standaard een voicemail-functie. Die activeert ERGO als het callcenter gesloten is. De ingesproken boodschappen komen in de vorm van een geluidsbestand in de inbox van de callcenterverantwoordelijke terecht. "Voortaan kunnen we ook zelf de boodschappen opnemen die de beller te horen krijgt. Met de klassieke telefooncentrale moest zoiets gebeuren in een speciale studio, wat uiteraard veel minder flexibiliteit toelaat", vult Thierry Charlier aan.

Snelle rapportering en analyse

Omdat de telefonie via het computernetwerk verloopt, kan de verantwoordelijke van het callcenter de dienstverlening ook makkelijker optimaliseren. Thierry Charlier: "Cisco IPCC Express biedt dankzij de rapporteringsfuncties een uitstekend overzicht op de activiteiten van de agenten en op inkomende oproepen. De verantwoordelijke krijgt zo een actueel beeld van situatie en kan het telefoonverkeer als het ware sturen terwijl het binnenkomt. Vroeger moest hij het cijfermateriaal dat de klassieke telefooncentrale genereerde, eerst invoeren in een computerprogramma voor analyse."

Alle medewerkers van de ERGO-groep moeten trouwens elke morgen opnieuw aanloggen op het telefoniesysteem. Zo weten de receptioniste, de callcenterverantwoordelijke en ook het telefoniesysteem wie aanwezig is. De telefooncentrale schakelt de oproepen voor een afwezige medewerker automatisch door naar een beschikbare medewerker.

Thuiswerken

Een telefoniesysteem op basis van IP opent ook deur voor toekomstige integraties en nieuwe toepassingen. Momenteel werkt ERGO aan een project om de klantendossiers te integreren met het callcentersysteem. Met dat nieuwe systeem zal een medewerker die een oproep beantwoordt, automatisch het dossier van de beller op zijn computer zien verschijnen. Daarnaast wil ERGO ook virtual private network-technologie (VPN) implementeren. Daarmee kan het bedrijf een veilig langeafstandsnetwerk creëren over het internet, zodat de callcenteragenten thuis toegang krijgen tot het bedrijfsnetwerk en tot de telefonie- en computertoepassingen die ze nodig hebben om hun werk te doen.

Daarmee zijn de mogelijkheden van het nieuwe systeem nog lang niet uitgeput. "Als onze buitenlandse collega's van de ERGO-groep op termijn ook zouden kiezen voor IP-telefonie, dan kunnen we via een VPN-netwerk ook onze internationale telefoonkosten drukken", besluit Thierry Charlier.



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](http://Cisco.com) at 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.