

TUI Belgium Distribution

Besparen via centraal beheerde callcenterinfrastructuur

"ONS PERSONEEL HOEFT ENKEL HUN GEBRUIKERSNAAM EN WACHTWOORD IN TE TIKKEN OP TELEFOON EN PC. ZE BESCHIKKEN DAN OVER HUN PERSOONLIJKE TELEFOONVERBINDING, COMPUTERTOEPASSINGEN EN CALLCENTERFUNCTIES. OF ZE NU THUIS WERKEN, IN MECHELEN OF BINNENKORT IN LEUVEN."

Chris Schouten, technical ICT manager bij TUI Belgium Distribution

Distributie, hotelbranche, luchtvaart, touroperator: de TUI Group, een divisie van het Duitse beursgenoteerde concern TUI, is actief in alle takken van de toeristische sector en is tevens marktleider in Europa. Met meer dan 860 medewerkers en ongeveer 150 agentschappen is de distributiegroep van TUI Belgium de belangrijkste reisagent in België. Haar twee afdelingen leggen zich onder de merknamen TQ3 Travel Solutions en World of TUI TravelCenter toe op de verkoop van een zeer breed gamma zakenreizen en vakantie-reizen. TUI Belgium bestaat uit de Oostendse touroperator Jetair en de distributiegroep.

TUI Belgium ontstond uit een aantal strategische partnerships en overnames. De algemene diensten en callcenters van de bedrijven die samen de distributiegroep vormen, werden in 2002 gecentraliseerd in een nieuw gebouw in Mechelen. TUI maakte van die verhuizing gebruik om een compleet nieuwe telefonie-architectuur uit te bouwen ter ondersteuning van de verschillende afdelingen van het callcenter. Omdat men op de nieuwe locatie vanaf nul kon vertrekken, overwoog de ICT-afdeling van bij het begin om te gaan bellen over het computernetwerk en ging men op zoek naar een geschikt systeem daarvoor.

EXECUTIVE SUMMARY

Background

De distributiegroep van TUI Belgium is met meer dan 860 medewerkers en ongeveer 150 agentschappen de belangrijkste reisagent in België. Haar twee afdelingen leggen zich onder de merknamen TQ3 Travel Solutions en World of TUI TravelCenter toe op de verkoop van een zeer breed gamma zakenreizen en vakantie-reizen. Samen met de Oostendse touroperator Jetair vormt de distributiegroep de Belgische afdeling van de internationale TUI Group.

Challenge

In 2002 werden de algemene diensten en callcenters van de bedrijven die samen de distributiegroep vormen, gecentraliseerd in een nieuw gebouw in Mechelen. TUI maakte van die verhuizing gebruik om een compleet nieuwe telefonie-architectuur uit te bouwen ter ondersteuning van de verschillende afdelingen van het callcenter. De ICT-afdeling overwoog van bij het begin om te telefoneren over het computernetwerk.

Solution

TUI koos voor het IP Contact Centre (IPCC) van Cisco. In Mechelen werd een redundante infrastructuur geïnstalleerd op basis van de CallManager –Cisco's IP-telefooncentrale–, Cisco Unity voicemail, Cisco Intelligent Contact Management (ICM) voor de sturing van de oproepen voor het callcenter, de automatische telefoonbeantwoorder Cisco Interactive Voice Response, ongeveer 300 Cisco 7940 en 7960 IP-telefoontoestellen en drie voice gateways voor de connectie met het externe telefoonnetwerk. Ook een aantal thuiswerkers hebben hun eigen IP-telefoon en maken via het langeafstandsnetwerk van het bedrijf gebruik van de infrastructuur.

Results

De distributiegroep van TUI Belgium beschikt over een open en flexibel callcentersysteem dat intern wordt beheerd en bespaart daarmee jaarlijks een aanzienlijk bedrag op telefoniekosten. De medewerkers kunnen op elke locatie waar ze over een pc, een IP-telefoon en een aansluiting op het bedrijfsnetwerk beschikken, toegang krijgen tot de middelen om hun job te doen. Vanaf april 2003 zal ook het agentschap in Leuven via het langeafstandsnetwerk Cisco IPCC gebruiken. Als de resultaten bevredigend zijn, zullen in de toekomst nog meer agentschappen op de infrastructuur in Mechelen aangesloten worden.

Intern beheer spaart tijd en geld

Chris Schouten, technical ICT manager bij de distributiegroep, legt uit waarom: "Ons oud callcentersysteem was erg duur, zowel

wat onderhoud als wat de leasing van de infrastructuur betrof. Bovendien was het niet flexibel. Voor vrijwel elke aanpassing of uitbreiding moesten we een beroep doen



op de leverancier. Een op IP gebaseerd callcenter kunnen we intern beheren. Dat werkt niet alleen vlotter, je bespaart ook."

TUI evalueerde zeven systemen van uiteenlopende leveranciers en koos voor het IP Contact Centre (IPCC) van Cisco, het meest open systeem. "Cisco biedt werkelijk een nieuwe oplossing die volledig is gebaseerd op IP. Zo'n systeem laat toe om zelf verder te ontwikkelen en zonodig producten van andere ICT-leveranciers te integreren. De overige voorstellen bevatten telkens een aanbod dat steunde op klassieke, bestaande telefonieswitches die waren aangepast om IP-telefonie te ondersteunen. Zo blijf je gebonden aan je leverancier voor hardware, software en ondersteuning. Dat was juist niet onze bedoeling", verklaart Chris Schouten de keuze.

Chris Schouten ontkent dat IP-telefonie duur is bij aankoop: "De prijzen van de offertes voor de implementatie van onze installatie, die een paar honderd gebruikers telt, lagen niet echt ver uit elkaar. Als je van nieuwbouw vertrekt, kan je door spraak en data te convergeren, ook besparen op bekabeling en installatiekosten. Voorts hadden we geen oude netwerkinfrastructuur die moest worden aangepast."

Belangrijker is echter dat de total cost of ownership bij IP-telefonie veel lager is dan bij een klassiek systeem. De distributiegroep geeft dankzij de nieuwe installatie jaarlijks een aanzienlijk bedrag minder uit aan telefoniekosten. Het interne beheer van telefonie en callcenter is de belangrijkste besparingspost. Telefoons toevoegen, een nummer wijzigen, nieuwe scripts voor het callcenter ontwikkelen; Dirk Levens, ICT enterprise administrator business & IP telephony, doet het voortaan zelf: "Ik was aanwezig bij de configuratie van het hele systeem en dat was eigenlijk mijn basisopleiding. Daarna heb ik het systeem verder verkend. Zodra je de procedures gewoon bent, is het vrij simpel om er mee te werken." Aanpassingen aan het systeem gaan nu ook sneller omdat er geen externe partij bij betrokken is. Enkel voor omvangrijker installaties, zoals in Leuven, doet TUI een beroep op een partner.

Betaalbare redundantie

In samenwerking met integratiespecialist Telindus en callcentrespecialist Bucher & Suter werd in het kantoor in Mechelen een compleet redundante telefonie- en callcenterinfrastructuur geïnstalleerd. "Ook dat is een voordeel van IP-telefonie en voice-over-IP. Het is betaalbaar om de uitrusting te ontdebellen en zo permanent de telefoonverbinding te garanderen", vult Dirk Levens aan. "De telefoons zijn via de inline power panels aangesloten op een UPS, zodat we kunnen blijven bellen als de stroom zou uitvallen."

De CallManager, Cisco's IP-telefooncentrale, stuurt nu het telefoonverkeer van TUI. Voor voicemails gebruikt men Cisco Unity. Cisco's Intelligent Contact Management (ICM) vormt het hart van het callcenter en zorgt ervoor dat de oproepen bij de

juiste medewerker terechtkomen. Cisco Interactive Voice Response, de automatische telefoonbeantwoorder, vangt bellers op die nog geen klant zijn en gidst ze --bijvoorbeeld op basis van taalkeuze-- naar een medewerker die hen kan helpen. De connectie met het externe telefoonnetwerk gebeurt via twee gateways naar vier PRI's (Primary Rate Interface, een set van 30+1 ISDN-lijnen). Op een derde gateway zijn twee SIM-boxen aangesloten om de kosten voor oproepen van vaste nummers naar GSM-nummers te drukken.

In totaal bellen nu ongeveer 300 medewerkers, waarvan 120 callcenteragenten, via het computernetwerk van de onderneming. Ze gebruiken daarvoor Cisco 7940 en 7960 IP-telefoons. Die beschikken over een interne switch, zodat er in het nieuwe gebouw per bureau slecht één aansluiting nodig was om zowel telefoon als pc op het netwerk aan te sluiten. "Zo'n aansluiting installeren kost 75 euro. Op zich geen gigantisch bedrag, maar vermenigvuldigd het met een paar honderd bureaus en je begrijpt dat je aardig wat tijd en geld bespaart", aldus Chris Schouten.

Thuis werken zoals op kantoor

Het gebruik van IP-telefonie en IPCC beperkt zich bij de distributiegroep TUI Belgium niet tot het gebouw in Mechelen. Alle kantoren en thuiswerkers van de distributiegroep zijn met elkaar verbonden via BiLAN, Belgacom's datanetwerk waarover ook telefoneren mogelijk is. De thuiswerkers maken zo gebruik van de telefoon- en callcenterinfrastructuur. Ze beschikken thuis via hun computer en IP-telefoon over dezelfde functies en toepassingen als op kantoor en ontvangen hun oproepen automatisch via het bedrijfsnetwerk.

Flexibiliteit is volgens Chris Schouten en Dirk Levens dan ook het grootste voordeel van de nieuwe infrastructuur. Dankzij de convergentie van data en spraak in een enkel netwerk, kunnen de medewerkers op elke locatie waar ze over een pc, een IP-telefoon en een aansluiting op het bedrijfsnetwerk beschikken, toegang krijgen tot de middelen om hun job te doen. "Het personeel hoeft enkel hun gebruikersnaam en wachtwoord in te tikken op telefoon en pc en ze beschikken over hun persoonlijke telefoonverbinding, computertoepassingen en callcenterfuncties. Of ze nu thuis werken, in Mechelen of binnenkort in Leuven. Op die manier creëerden we een virtueel kantoor en callcenter", aldus Chris Schouten.

Doordat de medewerkers elke dag opnieuw aanloggen, weet het systeem perfect wie er aan de slag is. Dat is bijvoorbeeld van belang in het callcenter voor zakenreizen waar elke klant zijn vaste agent heeft. Is die persoon niet beschikbaar als de klant belt, dan stuurt de ICM zijn oproep automatisch door naar diens vervanger.



Eén systeem voor alle filialen

Vanaf april 2003 zal ook het eerste agentschap de IPCC-infrastructuur gaan gebruiken. De medewerkers in Leuven worden samengebracht in een nieuw gebouw en krijgen via BiLAN toegang tot de IP-telefooncentrale en callcentertoepassingen in Mechelen. Op die manier bespaart de distributiegroep van TUI Belgium niet alleen op uitrusting. Het beheer van het hele systeem en de ontwikkeling van scripts voor het callcenter zijn ook gecentraliseerd. Chris Schouten: "We beschouwen Leuven als een test. Het is een vrij omvangrijk kantoor vergeleken met de rest. Als de resultaten van deze aansluiting bevredigend zijn, kunnen in de toekomst meer agentschappen de infrastructuur in Mechelen gebruiken. Het merendeel van onze kantoren telt slechts twee tot vier medewerkers. Sommige werken met verouderde telefooncentrales. Als die het laten afweten, is het veel voordeliger om het agentschap via het WAN een telefoon- en callcenterverbinding te bieden, dan een nieuwe klassieke telefooncentrale te installeren."



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.