

Thomas Cook: ett nordiskt IP-rike



Researrangören Thomas Cook bygger nu ett nordiskt IP-rike där både data, telefoni och ContactCenter samlas på en och samma plattform.

- Motivet är först och främst att minska våra kostnader på Callcenter-sidan. Vi får också bättre kontroll på kostnader och funktioner genom att få en enhetlig lösning för hela Norden som vi kan integrera med övriga IT-system, säger Thommy Jakobsson, chef för infrastruktur hos Thomas Cook.

Thomas Cook är ett semestervaruhus som säljer resor över hela världen. Dessa består av försäljningsverksamheterna i Sverige, Norge, Danmark och Finland. I Sverige ingår MyTravel, Ving, Always och Globetrotter i samarbetet. Varje år säljer företaget mer än 1,5 miljoner resor via Internet, telefon och i butik. Det är alltså en stor organisation som nu ska få en gemensam telefonilösning.

Datamatrix och Cisco visar vägen

- Inom Thomas Cook har vi redan ett gemensamt IT-system och det har därför också med tiden blivit naturligt att undersöka om det finns en möjlighet till en nordisk lösning även inom telefoni. Vi var intresserade av IP och övervägde flera alternativ. Valet föll på Ciscos CUCCE-plattform eftersom vi redan hade en miljö med mycket Cisco och visste att de låg långt framme rent tekniskt, berättar Thommy.

I juli 2005 tilldelades Datamatrix Sverige kontraktet att implementera Cisco CUCCE-plattformen i hela Norden. Det rör sig om en komplex lösning som det tar tid att implementera och tidigt i maj 2006 var den svenska ContactCenter-lösningen på plats som den första i raden. Norge, Danmark och Finland installerades efter sommaren och vid årsskiftet 2006/2007 var samtliga länder i produktion.

- Detta är i ordens rätta bemärkelse ett gemensamt nordiskt projekt där vi använder kompetens från hela Datamatrix organisation i Sverige, Norge och Danmark, berättar Mattias Lindström, Datamatrix försäljningschef i Sverige.

Krävande användare, anpassningsbara leverantörer

Thomas Cook är en organisation där användarna ställer stora krav på ContactCenter-lösningarna, både med hänsyn till funktionalitet, samtalskvalitet, programvara och integration mot andra system. Det har därför under arbetets gång uppstått utmaningar som Datamatrix och Cisco har varit tvungna att finna lösningar till.

- CUCCE är en skalbar och robust plattform med många spännande möjligheter. Samtidigt är ju vi en komplex och krävande organisation. Bland annat är vi med i utvecklingsarbetet av Cisco's mjukvarutelefon som majoriteten av våra användare använder. Agentklienten behövde också funktionella anpassningar i förhållande till vårt behov. Här har vi därför tillsammans med Datamatrix utvecklat en helt ny applikation som de designat och konstruerat, avslöjar Thommy.

Företaget byter även ut de gamla telefonväxlarna, istället integreras alla administrativa användare med den nya lösningen och samlas därmed under en gemensam nordisk lösning. Thomas Cook har också tagit den nordiska tanken om enhetlighet ett steg vidare och valt en gemensam nordisk telefonioperatör.

Lösning för goda och dåliga tider

När hela lösningen installerats kan också Thomas Cook utnyttja flera funktioner för sin kunddialog. Detta innebär bl.a. att man både på utgående och inkommande kommunikation kan utföra och besvara förfrågningar via flera kanaler som t.ex. telefon, sms, Internet eller E-post.

- Vi vill också på sikt få till en integration med vårt bokningssystem, säger Thommy.

Researrangören Thomas Cook måste också ha plats för katastrofberedskap. Den nya CUCCE-lösningen spelar därför en viktig roll hos Thomas Cooks "Disaster Recovery Center" i Stockholm. Här finns en exakt kopia av Thomas Cooks IT-miljö inkluderat all telefoni- och ContactCenterfunktionalitet. Ett traditionellt ContactCenter är låst till en geografisk plats men genom denna lösning kommer hela den nordiska organisationen att kunna ha tillgång till samma funktioner oavsett plats. Detta raderar ut gränserna mellan länderna och organisationerna och betyder i praktiken att alla anställda kan vara i katastrofberedskap oavsett placering.

- CUCCE är på så sätt en väldigt flexibel lösning som kommer att ge oss både kostnadsbesparingar och förbättringar, avslutar Thommy.