



Supportcenter Indigo helpt klanten twee keer zo snel

Indigo wilde een slimmer intercomsysteem voor zijn parkings. Dankzij software van Cisco werkt de klantendienst veel efficiënter.

“Een oproep die vroeger gemiddeld 1 minuut duurde, duurt nu nog 30 seconden”

- Philippe Deraeve, ICT Director, Indigo

Op drukke dagen kunnen de wachttijden van een klantendienst oplopen. Parkingbedrijf Indigo ging aan de slag met Cisco's contactcentersoftware, zodat oproepen alvast slim gerouteerd worden. Indigo koppelde ook de intercomsystemen van de parkeergarages, de camerabewaking en de betaalautomaten. De support medewerker ziet alles in een scherm en help de klant nu dubbel zo snel.

Uitdagingen

- Slimme contactcentersoftware verbinden met bewakingscamera's en beheerplatform van betaalautomaten en slagbomen
- Klanten sneller van dienst kunnen zijn bij inkomende oproepen

Interfonie is voor Indigo erg belangrijk. Klanten roepen via de intercom hulp in om problemen met de betaalautomaat of met slagbomen op te lossen. Het intercomsysteem is aangesloten op de Cisco-telefooncentrale. Door Unified Contact Center Express toe te voegen, kon Indigo het werk nog meer automatiseren. Het project kadert in een plan om de klantendienst in 2017 verder uit te breiden.

Case Study | Indigo

Omvang: 16.000
medewerkers wereldwijd

Locatie: België

Industrie: Parking



De eenvoudige toevoeging van UCCX was kostenefficiënter en sneller.

Oplossing

· Cisco Unified Contact Center (UCCX)

Parkeerbedrijf Indigo kende de laatste jaren een sterke groei in Europa. In België zijn er bijna veertig parkings die Indigo ofwel zelf beheert ofwel in opdracht van gemeentes of winkelcentra. Meer parkings betekent meer klanten en dus ook meer oproepen naar de klantendienst.

“Vaak gaat het dan om een klein probleem met de betaalautomaat of staan ze geblokkeerd voor een slagboom”, vertelt Philippe Deraeve, ICT Director bij Indigo. Met een druk op de knop kunnen ze via de intercom telefoneren voor assistentie. “Door het stijgende aantal klanten en oproepen, werd de wachttijd steeds langer. Daarom hadden we nood aan een intelligenter systeem bij het verwerken van onze oproepen. Tegelijk wilden we gemakkelijker het aantal oproepen of de duur ervan kunnen meten.”

Oproepen van klanten efficiënter verwerken

In eerste instantie keek Deraeves team hoe de collega's in Spanje en Frankrijk tewerk gingen. Daar krijgen medewerkers bij een inkomende oproep meteen een camerabeeld te zien van de persoon die hen belt. Ze weten meteen waar het probleem zich voordoet. Ook de externe software van de betaalautomaten en de slagbomen is er volledig geïntegreerd met het intercomplatform.

“Daarvoor was extra apparatuur nodig in elke parking. In samenspraak met onze partner Damovo beslisten we om het anders aan te pakken en te integreren op softwareniveau. Zij adviseerden ons om met Unified Contact Center Express aan de slag te gaan, intelligente contactcentersoftware van Cisco. We hadden onze telefooncentrale van Cisco immers al gekoppeld met de intercom. Damovo regelde een ontmoeting bij Cisco waar we een demo van UCCX kregen. We waren meteen overtuigd. Door UCCX toe te voegen zouden we extra mogelijkheden krijgen om oproepen af te handelen, met betere wachtfuncties en duidelijke rapportering. Na analyse van de kosten was de eenvoudige toevoeging van UCCX bovendien kostenefficiënter en sneller”, aldus Philippe Deraeve.

Medewerkers kunnen sneller hulp bieden dankzij UCCX

Damovo installeerde de toepassing op UCS-servers in het datacenter van Indigo, bovenop de Business Edition 6000 telefoonsoftware. De contactcentersoftware laat vooreerst toe om oproepen van de intercom te routeren naar de juiste medewerkers, in een cascade. Damovo koppelde de software ook met de camerabewaking, met het toegangscontrolesysteem



Resultaten

- Duurtijd van een oproep werd gehalveerd
- Compatibel met camera's, slagbomen en betaalautomaten

van de slagbomen en met de betaalautomaten. In enkele maanden tijd was de basisconfiguratie in orde.

“In het verleden moesten de medewerkers van Indigo allemaal aparte webpagina's openen om de camerabeelden te raadplegen en om de slagbomen of betaalautomaten te bedienen. Wanneer een medewerker nu de telefoon opneemt, krijgt hij alles in één enkel scherm te zien,” aldus Koen Eeckhoudt, Solution Architect bij Damovo.

De medewerker heeft alles bij de hand en moet bijvoorbeeld niet langer eerst achterhalen in welke parking de klant staat. Die is dus veel sneller voortgeholpen. “Een oproep die vroeger gemiddeld 1 minuut duurde, duurt nu nog 30 seconden. De automatisering is een enorme stap vooruit,” zegt een tevreden Philippe Deraeve.

Producten & Diensten

Cisco Unified Computing Systems (UCS)
Cisco Business Edition 6000 (BE6000)
Cisco Unified Contact Center Express (CUCCX)



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. This document is Cisco Public Information.

CXX-XXXXXX-00 XX/XX