

Locatie: Hoofdkantoor BCC, Schiphol Rijk - Amsterdam

Functionaliteit: geïntegreerd communicatiesysteem (telefonie, data, video) op basis van IP-telefonie met uitgebreide callcenter-functionaliteit

Oplossing: volledig redundant uitgevoerd systeem (Cisco Systems) met gecombineerde WAN- en LAN-infrastructuur

'Everyday low pricing, everyday high service' vergt optimale (IP-)communicatie

'Everyday low pricing, everyday high service' zo luidt de inmiddels overbekende slogan van BCC. Met zo'n vijftig filialen en een ambitie van tachtig binnen drie tot vier jaar, is BCC een van de grootste en snelst groeiende consumentenelektronica- en witgoedretailers van Nederland. Maar het daadwerkelijk kunnen (blijven) voldoen aan die 'high service'-belofte stelt hoge eisen aan de communicatiefaciliteiten binnen het concern. Wie belt met een vraag, een probleem of een klacht moet adequaat en correct worden geholpen. De kunst daarbij is tegelijkertijd de kosten van het eigen callcenter dat het telefoongesprek afhandelt zo laag mogelijk te houden door bijvoorbeeld de beschikbare capaciteit optimaal te benutten. De oplossing? VoIP!



Op 15 april 2008 vindt er binnen het hoofdkantoor van BCC in Schiphol-Rijk een belangrijke gebeurtenis plaats: het bedrijf gaat over op VoIP (Voice over IP). Een gebeurtenis die volkomen onopgemerkt aan de buitenwereld voorbijgaat, maar tegelijkertijd van grote betekenis is voor de kwaliteit en de



Marco van Putten, senior manager ICT bij BCC

efficiency van de klantenservice. Daarnaast betekent de overstap naar IP-telefonie een belangrijke verbetering voor de algehele interne en externe bedrijfscommunicatie. Ook die wordt een stuk efficiënter.

Marco van Putten, senior manager ICT bij BCC en 'IT-er met oog voor business', zoals hij zichzelf omschrijft, is direct betrokken bij het omvangrijke migratieproject van analoge telefonie naar IP-telefonie.

"Het begon allemaal in 2006", vertelt Van Putten. "BCC kampte met een dreigend structureel capaciteitsprobleem met betrekking tot de eigen telefooncentrale. Met name de capaciteit van de callcenteroplossing was nagenoeg volledig in gebruik, wat een bedreiging vormde voor de kwaliteit van de serviceverlening. BCC was genoodzaakt uit te kijken naar uitbreidingsmogelijkheden van de bestaande systemen, dan wel naar alternatieve oplossingen."

Nadat men zich uitvoerig door diverse partijen had laten informeren over VoIP en de achterliggende technologie, bleken de technische mogelijkheden en de enorme voordelen dusdanig, dat werd besloten niet in eerste instantie alleen iets te doen aan de capaciteit van het callcenter, maar IP-telefonie meteen integraal binnen een groot deel van de

organisatie toe te passen. Dus ook binnen een groot deel van de BCC-filialen. Uiteindelijk zou dat niet alleen heel veel praktische voordelen met zich meebrengen, zoals betere bereikbaarheid voor iedereen, meer flexibiliteit en welhaast oneindige schaalbaarheid, maar zou er ook een structurele kostenbesparing kunnen worden gerealiseerd. Van Putten: "IP-telefonie betekent één netwerk voor de gehele organisatie, waarover alle telefoonverkeer loopt - in- en extern - alle data en, eventueel, video. Koppelingen tussen softwareapplicaties en telefoniehardware zijn relatief eenvoudig te realiseren. Bovendien is er geen aparte ISDN-centrale meer nodig per vestiging. Immers, alle in- en uitgaande calls lopen via één centraal platform. Dat heeft als bijkomend voordeel dat er maar één nummerplan nodig is voor heel BCC", aldus de bevoegde ICT-manager.

contactcenters

case study

IPCC Enterprise: snel, slim, flexibel

Met het nieuwe systeem zijn de totale wachttijden aan de telefoon voor de klanten verder verkort. Met 'totale wachttijd' wordt bedoeld de tijd die verstrijkt tussen de totstandkoming van de verbinding bij een externe call en het moment waarop de beller door de juiste persoon live te woord wordt gestaan. Technische vragen van bellers over een specifiek product kunnen daardoor sneller en doelmatiger worden beantwoord dan voorheen, resulterend in meer efficiency en daardoor een grotere verwerkingscapaciteit van het callcenter als geheel.

"We waren al behoorlijk snel", stelt Van Putten, "maar door het gebruik van Cisco's zeer doordachte IPCC Enterprise (IP Contact Center, Enterprise-editie) met uitgebreide CallFlow-mogelijkheden en tal van slimme features gaat het allemaal nóg veel sneller, met een nóg hogere klanttevredenheid tot gevolg." De programmamanager doelt hierbij op de extra functionaliteit rond IVR (Interactive Voice Response), zoals dynamische routing van gesprekken naar 'agentgroepen' op basis van vooraf opgegeven condities; 'skill mapping', waarbij medewerkers in agentgroepen worden



BCC callcenter in Schiphol-Rijk: korte wachttijden, efficiënte bediening, hoge klantvriendelijkheid...

koppelingen maken het mogelijk direct vanuit de betreffende applicatie, middels een druk op de knop, telefonisch contact te leggen met een relatie, dan wel een in een willekeurige applicatie voorkomend telefoonnummer te activeren ('click to dial'). Anderzijds is het systeem in staat, op basis van

elke telefoonunit. Bovendien kan per unit worden ingesteld dat bij afwezigheid automatisch een persoonlijke voicemail wordt geactiveerd, dan wel wordt doorgeschakeld naar een extern (mobiel) nummer. Vergeefse en tijdsverslindende pogingen een medewerker telefonisch te bereiken behoren hiermee tot het verleden.

Conclusie

"Met de installatie van het nieuwe IP-telefoniesysteem hebben we niet alleen het dreigende capaciteitsprobleem opgelost en fantastische extra mogelijkheden in huis gehaald", zegt Van Putten, "maar realiseren we ook nog eens een forse kostenbesparing. Zo zal al het telefonieverkeer tussen hoofdkantoor en filialen uiteindelijk nagenoeg kosteloos zijn, terwijl de totale capaciteit van het callcenter is

Meer functionaliteit, minder kosten!

Avit Systems adviseert over en is gespecialiseerd in ontwerp, implementatie en beheer van gecombineerde data-, spraak- en video-toepassingen in nieuwe of bestaande computernetwerken. Zij houdt zich in dat verband bezig met een uniek totaalconcept op het brede toepassingsgebied van IP-communicatie. Hierbij worden telefonie, video, wireless-toepassingen en mobiliteitsconcepten, zoals thuiswerken, gecombineerd. Het credo van Avit luidt: "Meer functionaliteit, minder kosten!"

ingedeeld op basis van hun specifieke kennis en vaardigheden; aansturing van 'huntgroepen' in plaats van individuele medewerkers; 'overflow-handling', waarbij overcapaciteit van een agentgroep kan worden benut indien een andere kampt met ondercapaciteit... "En dan hebben we het nog niet eens gehad over de uitgebreide rapportagemogelijkheden van het systeem. Hiermee kunnen gedetailleerde inzichten worden verkregen in het functioneren van zowel het contactcenter als geheel, als specifieke agentgroepen of zelfs individuele agenten. Zo kunnen continu verbeteringen worden doorgevoerd c.q. maatregelen worden genomen met als uiteindelijk doel een zo hoog mogelijke graad van efficiency enerzijds en klanttevredenheid anderzijds."

Koppelingen

Behalve efficiencyvoordelen die direct of indirect bijdragen tot meer klanttevredenheid enerzijds en kostenbesparing anderzijds, zijn er belangrijke voordelen op het gebied van informatievoorziening en automatische telefoonverbindingen. Zo voorziet het systeem in koppeling met diverse backofficesoftware zoals CRM-applicaties en MS Outlook. Deze

Over BCC

In 1945 startte Herman Bakker een winkel in Amsterdam. Samen met zijn zonen Carel en Coos opende hij in 1962 een filiaal van Radio West in Amsterdam Tussenmeer. Vanaf 1969 zetten de zonen Bakker het bedrijf voort onder de naam BCC. Het bedrijf groeide gestaag. In 1997 verkochten de aandeelhouders van BCC hun aandelen aan het beursgenoteerde Engelse retailconcern KingFisher. BCC had op dat moment 23 filialen in de randstad. In juli 2003 werden de elektronica superstores onderdeel van KESA. In november 2008 opende BCC in Nederland haar vijftigste filiaal en is nog steeds groeiende. De laatste jaren zijn ook tal van superstores buiten de randstad geopend en zijn bestaande superstores vergroot, verbouwd of verplaatst.

nummerherkenning, automatisch bepaalde gegevens van een inbellende partij weer te geven op een gekoppelde terminal.

Single logon

Bestond er vroeger nog wel eens verwarring over waar een medewerker zich bevond c.q. over diens aanwezigheid in het algemeen, het nieuwe Cisco-systeem laat op dat punt niets te raden over. Wie (tijdelijk) opereert vanaf een andere werkplek of gewoon niet gestoord wenst te worden, kan dat kenbaar maken via

toegenomen met een gelijkblijvend aantal FTE's. De flexibiliteit en schaalbaarheid van het nieuwe systeem maken dat het probleemloos kan meegroeien met de onderneming. Voor onze klanten betekent dit een belangrijke waarborg voor het inmiddels overbekende everyday-low-pricing-everyday-high-service-concept."

contactcenters

case study