



Belgacom ICT

Telindus richt virtueel call center van Oad Groep in

Shared service center voor centralisatie IT

Utrecht, 17 juli 2008 – Oad Groep, Nederland's één na grootste reisonderneming, kiest Telindus voor de inrichting van een IP-communicatieoplossing vanuit een Shared Service omgeving. Met deze oplossing wordt de telefonieomgeving van Oad omgezet naar een Voice over IP callcenter van Avaya. Daarnaast worden ook de verschillende dochterondernemingen van Oad uitgerust met nieuwe apparatuur, waarmee één virtueel callcenter wordt gerealiseerd. Deze gedachte ondersteunt de bedrijfsstrategie van Oad groep om te streven naar centralisatie van IT en vergroting van de schaalbaarheid.

Onder de Oad groep vallen de dochterondernemingen Oad Reizen, Bex Reizen, Hotelplan, SRC cultuurvakanties en Globe Reisburogroep, ieder werkend met verschillende callcenter-systemen en applicaties. Om meer uniformiteit te creëren is Oad in 2005 gestart met het standaardiseren op informatiesystemen waaronder het reserveringssysteem. Nu is het de beurt aan de callcenters. De eerste fase van het project bestaat uit het vervangen van de huidige callcenter-omgeving van het hoofdkantoor in Holten. De nieuwe technologie betreft een hybride oplossing, bestaande uit een combinatie van digitale en IP-toestellen, die zal worden geplaatst in een datacenter in Enschede. Vervolgens worden de callcenters van de verschillende dochterondernemingen uitgerust met de nieuwe callcenter software en nieuwe apparatuur.

Door alle labels met eenzelfde callcenter-systeem te laten werken wil Oad het beheer van IT centraal aansturen en controleren. Dit wordt vanuit Holten gecoördineerd. Dit zogenaamde shared service center maakt de aanschaf van verschillende licenties overbodig, omdat er geen sprake meer is van verschillende IT-systemen. Dit resulteert in een verlaging van de onderhoudskosten. De belangrijkste reden om de telefonieomgeving te vernieuwen is het vergroten van de efficiency. Met de mogelijkheid de verschillende callcenters flexibel in te richten, kunnen periodieke en incidentele pieken snel worden opgevangen op een andere locatie.

Deze schaalbaarheid biedt ook voordelen voor de klanten van Oad. Zowel directe vragen van consumenten als indirecte vragen via reisbureaus kunnen sneller worden afgehandeld. Dankzij de slimme routing zullen in de toekomst

binnenkomende calls sneller bij de juiste persoon terecht komen en worden klanten en partners sneller geholpen. Daarnaast wordt de callcenter-informatie, als bijvoorbeeld het aantal wachtenden, IP aangestuurd. Hierdoor is de informatie via het web beschikbaar en zijn de medewerkers van Oad in staat locatie-onafhankelijk te werken.

Telindus blijft na de implementatie nauw betrokken bij het beheer. De eerste fase wordt eind dit jaar opgeleverd. "De nieuwe IP-omgeving biedt veel mogelijkheden", aldus Robert Dorenbusch, manager ICT bij Oad groep. De verwachting is dat bij Oad het callcenter evolueert naar een contactcenter, waarbij gebruik zal worden gemaakt van meerdere kanalen. "Bij een IP callcenter hoeft de communicatie niet beperkt te blijven tot telefoongesprekken", zegt Victor Hoencamp, account manager van Telindus. "We zien in de toekomst uitbreiding met nieuwe mogelijkheden als e-mail en chat-sessies. We willen niet alleen vragen sneller afhandelen, maar ook surfgedrag kunnen analyseren."

Naast het 24-uurs monitoren van de IT-omgeving, gaat Telindus Oad begeleiden bij de inzet van nieuwe toepassingen. "Telindus heeft hierin een belangrijke adviserende rol", aldus Dorenbusch. "We zochten een leverancier die niet alleen voldoende specialistische kennis in huis had, maar waarmee we tevens een goede 'klik' hebben. In Telindus hebben we een goede partij gevonden, waarmee we streven naar een langdurige samenwerking."

Over Telindus

Als één van de grootste ICT dienstverleners in Europa houdt Telindus zich voortdurend bezig met de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie. Telindus ontwerpt, integreert en onderhoudt intelligente communicatienetwerken voor zowel de bedrijfs- als openbare sector.

Met meer dan 36 jaar ervaring in ICT investeert Telindus aanzienlijk in expertise voor vaste en mobiele communicatie. Naast de implementatie van uiteenlopende toepassingen als Unified Communications, Storage en Videoconferencing, kan de ICT geheel of gedeeltelijk aan Telindus worden uitbesteed, waarbij de verschillende Security-aspecten altijd onderdeel vormen van de oplossing.

In januari 2006 sloot Telindus zich aan bij de Belgacom Groep om de IT Services afdeling van dit bedrijf te worden. Samen bouwen Belgacom en Telindus aan een bedrijf dat connectiviteit en IT-diensten verenigt. In april 2007 heeft Telindus de Nederlandse storage-specialist ISIT overgenomen en neemt daarmee een groeiend aandeel in de Nederlandse storage markt.

Met 2.700 hoog gekwalificeerde, klantgerichte medewerkers is Telindus vertegenwoordigd in 14 landen in West Europa, Zweden, China en Thailand. Het hoofdkantoor van Telindus bevindt zich in België. Voor meer informatie zie www.telindus.com en www.belgacom.be.

Voor meer informatie:

Telindus Nederland
Karin van Ieperen, Marketing Manager
030 - 247 75 42
[karin.vanieperen\(at\)telindus.nl](mailto:karin.vanieperen(at)telindus.nl)

Whizpr
Jarka Bloemberg
0317 – 410483
telindus(at)whizpr.nl