

## Customer Case

# Telindus-ISIT voorziet Thomas Cook van virtueel contactcenter



De consument boekt zijn vakantie steeds later. Bovendien komen de verschillende kanalen – internet, callcenter en reiswinkel – in de beleving van de consument steeds dichter bij elkaar te liggen. Thomas Cook, dat in Nederland ook de merken Neckermann en Vrij Uit voert, speelt daarop in met een virtueel contactcenter dat de 147 reiswinkels dynamisch bijschakelt als de wachttijden in het centrale callcenter oplopen.

- > *Nauwere integratie winkels en contactcenter*
- > *Nieuwe businesskansen door integratie spraak- en datacommunicatie*
- > *Meer grip op klantcontact door betere stuurinformatie*

The Network &  
Storage Company

 **telindus**  
belgacom ICT

together with

  
THE STORAGE COMPANY

Thomas Cook is ontstaan door verschillende overnames: touroperator Neckermann nam Vrij Uit over, en vervolgens werd dit bedrijf weer overgenomen door de internationale retailer Thomas Cook. Zo gebeurde het dat de Nederlandse tak van dit internationale bedrijf van drie interne netwerken gebruikmaakte. Daarnaast is er nog een vierde, extern netwerk: een VPN van Travel-Connect. Dat is een besloten datacommunicatienetwerk voor de reisbranche dat vooral wordt gebruikt om het boeken van reizen te faciliteren.

In 2007 werd Voice over IP op het hoofdkantoor en in het contactcenter geïmplementeerd om meer standaardisatie te brengen in de drie netwerken. Eind 2008 tekende Thomas Cook een contract met Tele2 en Telindus-ISIT voor de aanleg van een VPN naar de 147 winkels en de implementatie van VoIP op deze locaties.

### Businesscase

Met de nieuwe telefonie-omgeving is de reisorganisatie in staat om op piekmomenten de winkels in te zetten als virtueel contactcenter. Door te meten hoe druk het op de verschillende locaties is, kunnen telefoontjes worden doorgeschakeld naar een reisbureau dat het op dat moment rustig heeft. Zo kan Thomas Cook meer klanten sneller te woord staan.

Thomas Cook bespaart kosten doordat de tikken voor onderling verkeer wegvallen. Ook het beheer is goedkoper omdat de organisatie over nog slechts één netwerk beschikt. Maar de grote winst zit in het feit dat Thomas Cook kan voorkomen dat klanten ophangen door een te lange wachttijd. De VoIP-omgeving biedt bovendien meer managementinformatie, zoals de wachttijd, het aantal wachtenden en de gespreksduur. Tevens is het mogelijk om naast telefonie ook kanalen als e-mail en chat in dezelfde omgeving te integreren.

### Nieuwe diensten

De nieuwe infrastructuur geeft Thomas Cook de kans om daarnaast nieuwe diensten uit te rollen zoals narrowcasting. In de

winkels worden LCD-schermen opgehangen waar informatie op wordt getoond die interessant is voor de klanten. De content wordt via het VPN gestreamd, zodat snel kan worden ingespeeld op actuele ontwikkelingen. Voorspelt Piet Paulusma regen, dan biedt het hoofdkantoor promo's aan voor vliegreizen naar warme bestemmingen, en bij standvastig warm zomerweer zetten ze juist de Vrij Uit autovakanties in the picture.

De datacommunicatie naar andere touroperators en retailers blijft als vanouds via Travel-Connect lopen, al hebben nu niet meer alle 147 winkels een eigen aansluiting maar is er nog slechts één hoge capaciteitsverbinding. ICT-manager Siebe Beintema vat in een notedop samen: "Haast overal in de reiswereld zijn spraak- en datacommunicatie nog gescheiden werelden. Door deze te combineren, creëren wij nieuwe businesskansen."

### Over Telindus-ISIT

Telindus-ISIT, onderdeel van de Belgacom Group, is specialist op het gebied van convergentie van spraak, data, video, storage en beveiliging. De organisatie kenmerkt zich door objectief advies en de hoge mate van innovatie. Als 'The Network & Storage Company' levert het, als een van de weinige in de markt, volledig geïntegreerde end-to-end netwerk- en storage-oplossingen aan zowel bedrijven als (semi-) overheidsorganisaties. Tevens biedt Telindus-ISIT diverse managed services, van het beheren en monitoren van netwerk- en storage-omgevingen tot het volledig uitbesteden van alle netwerk gerelateerde activiteiten, zoals managed storage en managed WAN-optimalisatie. De afdeling Education Services van Telindus-ISIT tenslotte, beschikt over een uitgebreid portfolio aan ICT-opleidingen van met name vendorspecifieke certificeringstrajecten op het gebied van netwerken, storage en office-applicaties.

**Thomas Cook**



#### Meer informatie over Telindus-ISIT:

Krommewetering 7, 3543 AP Utrecht, the Netherlands  
T +31 (0)30 247 77 11, info@telindus-isit.nl



together with

