



INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative



Case Study

Summary

Klant: Brussels Airlines



Vestiging: Brussel

Industry: Transport

Hardware:

- Server: 12000 – R5 (redundante opstelling)
- Polycom IP 430 telefoons
- Actis VoIP Gateways in Brussel en Barcelona
- Cisco Catalyst switches

Software:

- *Customer Interaction Center*® (CIC)
- *Interaction Recorder*®
- *Interaction Tracker*®
- *Interaction Supervisor*™
- 125 agenten, UM en desktop faxing add-on
- Mogelijkheid tot scheduled en ad hoc rapportages
- Integratie met Aspect EWFM
- Nuance TTS voor alle prompts

Brussels Airlines verhoogt kwaliteit en verlaagt kosten met CIC

Over Brussels Airlines

Brussels Airlines is de Belgische luchtvaartgroep die het grootste aanbod van vluchten van en naar de Europese hoofdstad Brussel aanbiedt. De luchtvaartmaatschappij biedt zowel een low cost product aan met de laagste prijsgarantie als een reisformule voor wie op zoek is naar comfort en tijdswinst. De 3000 werknemers van de Brussels Airlines groep staan garant voor meer dan 300 dagelijkse vluchten naar 55 Europese premium luchthavens. Daarnaast verzorgt de maatschappij ook een long haul aanbod. Brussels Airlines werd op 7 november 2006 geboren dankzij het samengaan van de grootste Belgische full service luchtvaartmaatschappij SN Brussels Airlines en Virgin Express, de eerste low cost maatschappij die in Europa meer dan tien jaar geleden werd opgericht.

www.brusselsairlines.com

In een notendop

Weinig tot geen inzicht in de prestatie-indicatoren en een service die beter zou kunnen waren voor Driesen en Vandermeiren reden om zelf weer de regie over het klantcontact te gaan voeren toen Virgin Express fuseerde met Sabena. "Ik wilde zelf kunnen sturen. We waren alle grip kwijt", klinkt de frustratie nog door in de stem van Driesen. Insourcen betekende niet alleen het overnemen van mensen, maar ook van het technische platform. Omdat er nog een oude centrale in de kelder "stof stond te happen", schreef Vandermeiren, die optrad als projectmanager, een RFP die weinig ruimte liet voor een ander systeem dan wat Brussels Airlines had staan. Toch las Newtel Essence tussen de regels van de requirements door dat CIC beter zou passen bij het wensenpakket. Terwijl de andere offertes één voor één om verschillende redenen afvielen, bleef CIC in de race. Prijs, functionaliteit en het vertrouwen dat Newtel Essence de implementatie snel en geruisloos zou verzorgen, gaven de doorslag. In ruim drie maanden en zonder een minuut uit de lucht te zijn geweest, ging CIC live. "Doordat we nu gebruikmaken van VoIP zijn alle interne gesprekken tussen onze locaties gratis. Ik kan calls en mails blenden en ik kan ons nieuwe facilitaire call center in Barcelona virtueel samenvoegen met ons eigen contact center in Brussel, zodat we als één geheel functioneren. Dat leidt tot een fors hogere productiviteit tegen lagere kosten", zegt Driesen. Hij heeft nu eindelijk grip op de kwaliteit van de dienstverlening. "We sluiten de dag nu af met een lege e-mail queue. Dat is ons in alle jaren daarvoor nooit gelukt."

Virtueel call center

Uit onvrede over het facilitaire contact center besloot Brussels Airlines op het moment van de fusie het klantcontact weer grotendeels in te besteden, al betekende dat niet dat outsourcing volledig van de baan was. "Wij willen degene zijn die de regie voeren, maar we willen niet alle telefoon- en mailverkeer zelf afhandelen", zegt Driesen. Ze vonden in Barcelona een facilitair contact center dat volledig is gespecialiseerd in luchtvaart. Een deel van het operationele werk outsourcet Brussels Airlines aan hen, maar wel op zo'n manier dat hij zelf sturing en grip houdt. Het virtueel samenvoegen van twee fysiek gescheiden contact centers was dan ook de belangrijkste eis aan het nieuwe platform. Een andere eis was dat het systeem in staat moest zijn mails en calls te blenden. Bovendien wilde Brussels Airlines één centrale interface.

Ook aan de partner stelde het bedrijf hoge eisen. Zij moesten een 'critical reliability' van het systeem kunnen garanderen, de volledige implementatie zelf kunnen doen en een zeer diepgaande training kunnen geven. "Omdat wij niet over interne IT-mensen beschikken, wilden we zelf het systeem grondig kennen zodat we niet voor elke kleinigheid afhankelijk zijn van een partner, met alle kosten van dien", legt Vandermeiren uit.

" Deze twee kanalen worden geblend: de productiviteit gaat daardoor met sprongen omhoog en we hebben een veel beter zicht op de totale workload."

Productiviteit met sprongen omhoog

De keus viel op het aanbod van Newtel Essence, die CIC voorstelde. "Bij dit soort software is het systeem zo goed als de partner die het implementeert. Je hebt zoveel mogelijkheden om het in te regelen dat het succes valt of staat met de kwaliteit van de implementatie", vindt Vandermeiren. Hij zette druk op de ketel door vroegtijdig het contract met zijn vorige facilitaire contact center op te zeggen. "We hadden goed drie maanden voor de hele implementatie", herinnert hij zich.

Het meest kritische onderdeel van de migratie was het feit dat alle lijnen moesten worden omgelegd terwijl de nummers behouden bleven. "Op een gegeven moment gaat de schakelaar om, zonder dat je van tevoren kunt testen of het werkt. Dat was spannend. Maar het systeem is nog geen minuut uit de lucht geweest. Een knappe prestatie", vinden de twee.

Het contactcenter ondersteunt zes talen. In Brussel werken 80 agents, in Barcelona 35. Voor het eerste jaar – van mei 2008 tot mei 2009 – had het bedrijf 1 miljoen events geforecast. In het tweede jaar zullen dat er zo'n 30 procent minder zijn. "We slagen er steeds beter in om boekingen via de website te routeren. Dat is mooi. Het is immers een belangrijke doelstelling om telefoon- en mailverkeer met klanten zoveel mogelijk te reduceren", zegt Driessen.

De meeste klantvragen komen telefonisch of per e-mail binnen. Deze twee kanalen worden geblend. "Dat vind ik persoonlijk een van de grootste voordelen van het systeem. De productiviteit gaat daardoor met sprongen omhoog en we hebben een veel beter zicht op de totale workload. Het komt nu nooit meer voor dat we de dag afsluiten met een e-mail queue. Dat was in het verleden wel anders."

" We hebben met CIC een instrument in handen waarmee we de kwaliteit kunnen verhogen en de kosten verlagen."

Specifieke wensen

Newtel Essence heeft enkele maatwerk aanpassingen gedaan om volledig tegemoet te komen aan de specifieke wensen van Brussels Airlines. Zo verdeelt het systeem zelf de workload tussen Brussel en Barcelona, waarbij het ervoor zorgt dat de verdeling aan het eind van de dag altijd 60/40 is. Ook geeft CIC na 8 minuten een seintje aan de agent dat hij of zij het gesprek moet afronden. De Belgische wetgeving bepaalt namelijk dat, bij het bellen van een premium rate nummer, het gesprek na tien minuten moet worden afgebroken. Klanten die na acht minuten nog altijd in de wachtrij staan, krijgen de mogelijkheid om een call-me-back-bericht achter te laten.

Door CIC is niet alleen de service naar de klant verbeterd, maar ook de productiviteit verhoogd. "In de eerste week zakte het service level even in omdat we nog vrij veel moesten finetunen, maar daarna ging die in sprongen omhoog", zegt Driessen. "Dat is in belangrijke mate te danken aan de mogelijkheid om mail en telefonie te blenden. Maar het helpt ook dat we eindelijk over de broodnodige stuurinformatie beschikken. We hebben met CIC een instrument in handen waarmee we de kwaliteit kunnen verhogen en de kosten verlagen."

INTERACTIVE INTELLIGENCE

Interactive Intelligence offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or Communications as a Service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 24.5 Level 24 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

Netherlands

Gebouw Ankestyn
Joan Muyskenweg 60
1099 CK Amsterdam Zuidoost
The Netherlands
+ 31 20 650 0000 voice