



Ancienne Belgique: meer flexibiliteit en efficiënte communicatie dankzij NEC UNIVERGE 3C & Business ConneCT

De medewerkers van de Brusselse concertzaal Ancienne Belgique hebben alles behalve een zittend beroep. Toch moeten ze te allen tijde telefonisch bereikbaar zijn opdat alles vlot en efficiënt verloopt. RealDolmen installeerde daarom een nieuw communicatiesysteem gebaseerd op UNIVERGE 3C & Business ConneCT van NEC. Die zorgt ervoor dat alle medewerkers altijd bereikbaar zijn op om het even welk toestel.

De interne communicatie verloopt nu veel efficiënter, vooral dankzij handige functies als de routeringsmodule, de aanwezigheidsmeldingen, de mogelijkheid om van thuis uit te werken, enzovoort. Het Unified Communications systeem leidt ook de telefonische ticketverkoop in goede banen. Medewerkers kunnen snel gesprekken doorschakelen naar de juiste persoon, het management heeft een goed zicht op alle in- en uitgaande gesprekken en kan pieken in het telefoonverkeer snel opvangen.

UITDAGINGEN

De Ancienne Belgique (AB) verkoopt jaarlijks zo'n 250.000 concerttickets. Een aantal daarvan worden telefonisch verkocht via de ticketshop. Om die verkoop in goede banen te leiden, had de AB behoefte aan een efficiënt communicatiesysteem, dat de in- en uitgaande telefoongesprekken stroomlijnt en de communicatie tussen de medewerkers onderling efficiënter laat verlopen. De concertzaal wenste ook een beter overzicht van het in- en uitgaande telefoonverkeer.

De telefonische ticketverkoop van de AB vindt plaats op vaste dagen en vaste tijdstippen. Concertgangers kunnen ook via de infobalie contact opnemen. De AB wilde beide diensten

opsplitsen en perfect kunnen plannen wanneer welke lijnen opengaan. Andere uitdagingen zijn dat de AB-medewerkers vaak buiten de reguliere werktijden en tijdens het weekend werken en lang niet altijd vanachter hun bureau. De concertzaal wilde een communicatiesysteem waarbij de medewerkers continu bereikbaar zijn, op het toestel van hun keuze.

Een laatste uitdaging waarmee de concertzaal geconfronteerd werd, waren de hoge pieken in het telefoonverkeer wanneer er een concert van een populaire band geprogrammeerd stond. De AB wilde die hoge pieken opvangen door snel extra medewerkers in te kunnen schakelen voor de ticketshop.

OPLOSSING

Realdolmen implementeerde UNIVERGE 3C met een Business ConneCT Contact Center van NEC. De technologie voorziet AB van één enkel contactpunt en routeert inkomende gesprekken naar de meest geschikte medewerker, waardoor wachttijden korter worden. AB maakt gebruik van één operator en vier contactcenter licenties voor de ticketshop medewerkers. Ook zijn er een veertigtal Voice-over-IP-toestellen gekoppeld aan de UNIVERGE 3C server die, afhankelijk van de functie van de desbetreffende medewerker, ook een Unified Communications-client gebruiken. Dat maakt het perfect mogelijk om van thuis uit te werken.

Dankzij de routeringsmogelijkheden van het communicatiesysteem kunnen medewerkers de inkomende gesprekken snel naar de juiste persoon van de ticketshop of de infobalie doorzetten. Marc Vrebos, technisch directeur bij de AB: "In het verleden wisten we niet goed hoe we



ONZE AANPAK

Klant

Concertzaal Ancienne Belgique

Industrie

Cultuur

Uitdagingen

Modern en flexibel communicatiesysteem waarmee medewerkers efficiënt kunnen samenwerken

Oplossing

NEC UNIVERGE 3C & Business ConneCT Contact Center

Resultaten

- Betere samenwerking en communicatie tussen medewerkers en klanten
- Continue bereikbaarheid van alle medewerkers
- Goed overzicht van alle in- en uitgaande gesprekken
- Mogelijkheid tot thuiswerken
- Beheer van hoge pieken in telefonieverkeer
- Feilloze integratie met Microsoft Outlook & Active Directory

www.abconcerts.be

Over

De huidige Ancienne Belgique bevindt zich op een historische plek in het hart van Brussel. De concertzaal doet nog steeds wat het al jaren doet: interessante nieuwe en gevestigde artiesten presenteren aan een zo ruim mogelijk publiek van muzikliefhebbers.

beiden konden opsplitsen en hoe we ervoor konden zorgen dat de juiste mensen bereikt werden. Dankzij de routeringsmogelijkheden van Business ConneCT is dat probleem verholpen.” Nu kunnen de AB-medewerkers nauwgezet en makkelijk plannen, en met behulp van eenvoudige keuzetoetsen kunnen ze snel doorschakelen naar de juiste personen. Elke medewerker kan vandaag individueel bepalen op welk toestel hij gecontacteerd wil worden.

Het Business ConneCT Supervisor dashboard helpt de Ancienne Belgique alle telefoonverkeer te monitoren. Marc Vrebos: “We zien in een oogopslag of er op een bepaald moment een tekort aan capaciteit dreigt te ontstaan, bijvoorbeeld wanneer een populaire band staat geprogrammeerd. We kunnen nu snel een extra medewerker inschakelen om dat op te vangen, zelfs als die medewerker thuis werkt. Ik kan ook gemakkelijk nagaan hoeveel oproepen er in een bepaalde periode zijn binnengekomen, we kunnen de evolutie in de ticketverkoop volgen, zien hoeveel calls elke medewerker heeft afgehandeld, wat de gemiddelde behandelingstijd is per oproep enzovoort. Allemaal zaken waar we vroeger geen zicht op hadden.”

De AB-medewerkers gebruiken ook de integratiemogelijkheden met Microsoft Outlook, zowel voor de agenda als voor de contacten. De baliemedewerker kan via die applicatie zien of de medewerkers beschikbaar zijn. Als iemand in een vergadering zit, ziet de baliemedewerker meteen dat hij binnenkomende oproepen beter niet naar hem of haar doorschakelt. Met de Click-to-dial-functie kunnen de medewerkers iemand opbellen met één muisklik op het juiste Outlook-contact. “Alle medewerkers kunnen elkaars aanwezigheidsstatus zien, wat nodeloze interne oproepen uitsluit. Dergelijke functies helpen ons echt sneller en efficiënter communiceren.”

RESULTATEN

Dankzij Business ConneCT loopt de ticketverkoop veel vlotter, zijn alle medewerkers continu bereikbaar en kan de Ancienne Belgique probleemloos pieken in het telefoonverkeer opvangen. Het management kan de volledige communicatie-omgeving monitoren en analyseren. De medewerkers zelf krijgen de vrijheid om het toestel van hun keuze te gebruiken, en ze nemen de oproep aan op het toestel dat ze zelf verkiezen. Dat kan een vast toestel, smartphone of tablet zijn.. Ook hebben ze de mogelijkheid om tijdens de oproep van toestel te wisselen via de swipe functie.

“We wisten wel welke producten er op de markt waren, via het raamcontract van de Vlaamse Gemeenschap zijn we in zee gegaan met Realdolmen. Die laatste stond al in voor het onderhoud van onze oude telefooncentrale. De IT-experts waren dus al heel goed op de hoogte van het reilen en zeilen binnen onze organisatie, wat natuurlijk flink geholpen heeft om dit project zo succesvol te maken. De samenwerking is goed verlopen, de mensen van Realdolmen zochten samen met ons naar oplossingen, zodat we tot een mooi resultaat zijn gekomen”, besluit Marc Vrebos.