

Boels en oneCentral over bijzonder telefonieproject

‘Nummers in 12 landen maar met behoud van lokale uitstraling’

Een schaalbare en redundante telefonieoplossing met centraal binnenkomende, lokale telefoonnummers. En dat voor een snelgroeiende organisatie met 400 internationale vestigingen. oneCentral is samen met haar partner Trends ICT de uitdaging aangegaan.

Rink Dobbenga van oneCentral (links) en Robert de Ridder van Boels.



Het familiebedrijf Boels Rental is een verhuurbedrijf op het gebied van machines, gereedschappen, units en catering- en event-equipment. Het hoofdkantoor van Boels bevindt zich in Sittard. Daarnaast zijn er 400 vestigingen in 12 landen waar in totaal 3.500 personen werkzaam zijn.

Vijf jaar geleden startte Boels met de overgang van een traditionele PABX-oplossing naar een IP-gebaseerde opzet. Aanvankelijk ging dit om een on-premise oplossing op twee locaties. Bij het uitrollen naar de overige vestigingen, bleek deze oplossing niet 'future proof' en veel te kostbaar. Daarom stelde Boels samen met Trends ICT en oneCentral een toekomstgericht plan voor de komende vijf jaar op. In feite een roadmap. "Deze roadmap is mede gebaseerd op onze groeiambities", zegt Robert de Ridder, Telecom Manager bij Boels. "Binnen vijf jaar willen wij verdubbelen in aantal vestigingen. Dus wij moesten sowieso naar een datacenter en met onze telecomoplossing zonder beperkingen en flexibel kunnen groeien in het tempo dat we zelf aangeven. Wij hebben een echt schaalbare oplossing nodig. Begin dit jaar hebben we 30 winkels overgenomen in Engeland. We zijn zo in beweging, dat we met een on-premise oplossing echt niet meer uit de voeten kunnen."

Boom met vertakkingen

De telecomoplossing die nu is neergezet, fungeert als een soort boom met vertakkingen, stelt Rink Dobbenga van oneCentral. "Er wordt een redundante, centrale oplossing gehost voor het hoofdkantoor. Dat is de boomstam met wortels, bij wijze van spreken. We werken er naartoe dat elke Europese vestiging als een vertakking onderdeel wordt van het centrale platform."

Dit gecentraliseerde, Europese Contact Center met 70 agenten is inmiddels op het hoofdkantoor in Sittard geïmplementeerd. Deze 70 medewerkers vangen alle overflow in telefonieverkeer af van de Nederlandse, Belgische en een deel van de Duitse vestigingen. In het Contact Center kunnen in de nieuwe situatie e-mail, social media-berichten en chats net zo behandeld worden als een telefoongesprek. Inclusief skill based routing.

Lokaal karakter

De expertise van oneCentral, als bouwsteen van de totale oplossing bij Boels, zit met name in de nummeruitgave en connectiviteit over de landsgrenzen heen. In de nabije toekomst komen alle telefoonnummers van de 120 Nederlandse, 40 Belgische en 140 Duitse vestigingen centraal in het datacenter binnen op het platform van oneCentral. Is er op een bepaalde vestiging een technische storing dan kan dit opgevangen worden. Rink Dobbenga: "Het lokale karakter van een Boels-vestiging is van essentieel belang. Via onze oplossing komen lokale telefoonnummers toch uit op het centrale platform en worden gesprekken van daaruit in de diverse callcenters aangeboden. Zo kunnen we lokale aanwezigheid nabootsen." Robert de Ridder: "Dit was inderdaad een van onze belangrijke wensen: als een klant iets wil huren, moet dat in de buurt zijn en daarom moet er een lokaal, geografisch netnummer zijn wat wel centraal binnenkomt. En dat dus internationaal. Zo behouden wij onze lokale uitstraling. Een 0800-nummer heeft die uitstraling niet."

Rink Dobbenga: "Dit project laat heel mooi zien hoe oneCentral intensief met een partner en diens klant samenwerkt. Trends ICT en GROSC hebben als systemintegrators het plan voor de communicatieoplossing met Boels uitgewerkt. Vervolgens moest het platform gehuisvest worden.

'De internationale provider is leading in een project als dit'

Logisch dat dat bij oneCentral gebeurt omdat wij aanwezigheid in verschillende datacenters hebben en mede daardoor een volledige redundantie omgeving kunnen faciliteren." Een andere kracht van oneCentral is de ervaring met aansluiten van buitenlandse vestigingen en het porteren van bestaande nummers. Dobbenga: "Daarnaast kunnen we ook zelf nummers uitgeven en daarop nog een failover-route formuleren, bijvoorbeeld via het mobiele netwerk." Robert de Ridder van Boels vult aan: "Wat ik tevens uniek vind aan oneCentral, is de SIP-trunking voor buitenlandse nummers. In Duitsland kennen ze dat niet"

Bovenop deze dienstverlening is in de oplossing van oneCentral gedacht aan bereikbaarheid van het lokale nooddiensten; wanneer een vestiging het landelijke alarmnummer belt, wordt dat ook lokaal herkend en verbonden. "Best uitdagend", stelt Dobbenga. "Maar dat is een van de features die wij als provider kunnen bieden. En dit alles toegevoegd aan de ICT-kennis van onze partners, zoals in dit project Trends ICT en GROSC."

Het mooie aan het Boels-project is dat het een zorgvuldige migratie en uitrol is, in het tempo dat Boels wenst. Robert de Ridder: "Alles is 'on the fly' gebouwd; als overgangssituatie draaien de oude en nieuwe oplossing hybride naast elkaar. We zijn op het punt beland, dat de oplossing die we hadden nu in het datacenter draait. De volgende stap is de expansiegedachte waarbij we alle vestigingen gefaseerd aan gaan sluiten."

De meerwaarde van het project

De nieuwe telecom-oplossing heeft Boels nu al het nodige opgeleverd. Uit eigen onderzoek vooraf blijkt dat bijna 60 procent van de telefoongesprekken onderling verkeer tussen de vestigingen is. Met het nieuwe systeem zijn die kosten nul, ook voor internationaal verkeer. Uit hetzelfde onderzoek: de medewerkers in de filialen zijn gericht op de klanten in de vestiging en niet gefocust op inkomende telefoongesprekken, terwijl dat natuurlijk ook (potentiële) klanten zijn. De Ridder: "Zo hebben we klanten misgelopen. Dat gebeurt gelukkig niet meer, want deze gesprekken vallen automatisch terug naar het Contact Center. De klant krijgt altijd iemand aan de lijn." Maar de allergrootste winst van het huidige telefonesysteem is dat het zonder al te veel problemen uit te breiden is met nieuwe vestigingen en naar andere landen, terwijl het concept hetzelfde blijft en mét behoud van de lokale identiteit.

Robert de Ridder van Boels: "Trends, GROSC, oneCentral en Boels werken nu 10 maanden samen aan dit project. We hebben in korte tijd al veel voor elkaar gekregen. Dat is knap want het is geen standaard oplossing. De telefonieprovider speelt een cruciale rol in een project als dit. Heb je geen goede provider, dan kun je nog zo'n mooie oplossing hebben maar dan heb je er niks aan. De ketting is zo sterk als de zwakste schakel. Daarom is oneCentral in dit geval als internationale provider leading."