

Triple P



Rabobank Randmeren heeft de wind in de zeilen

De Rabobanken Bunschoten Spakenburg, Nijkerk en Harderwijk-Ermelo-Putten zijn gefuseerd tot één nieuwe Rabobank: Rabobank Randmeren.

“Het bankwezen wordt steeds complexer, door krachten en kennis te bundelen kan Rabobank Randmeren haar klanten nog beter van dienst te zijn. Er zijn geen lokale vestigingen verdwenen, de klant blijft van harte welkom bij het vertrouwde kantoor. Het gaat bij de Rabobank immers om de lokale betrokkenheid en het persoonlijke contact. Door de fusie heeft Rabobank Randmeren ‘de wind in de zeilen’ gekregen”, aldus de heer Noor, directeur Bedrijfsmanagement. Bij de fusie waren in totaal 360 medewerkers betrokken.

Met deze fusie kwam Rabobank Randmeren naast de uitdaging van het stroomlijnen en gelijk maken van alle bedrijfsprocessen tevens voor een extra uitdaging te staan; het samenvoegen van de telefoniesystemen van de 3 banken op 8 verschillende locaties. Dit met als resultaat dat het totaal zou werken als één telefooncentrale. Ook moest het systeem de mogelijkheid bieden dat de werkzaamheden niet plaats of locatie gebonden zijn.

De afzonderlijke banken hadden voorheen hun eigen telefoonnummers en men had te maken met hoge exploitatiekosten. Maar liefst 3 centrales bij 8 verschillende bankfilialen moesten vervangen worden door één integraal systeem en een Call Centre. Maar welk systeem? Traditionele technologie of telefonie over het datanetwerk, Voice over IP?

Rabobank Randmeren heeft, onder andere, Triple P uitgenodigd om haar te adviseren over de telecom-

municatie binnen de nieuwe groep. De gedachte ging initieel uit naar de traditionele telefonie maar in het adviestraject gaf Triple P op een zeer overtuigende wijze aan dat een Voice over IP (VoIP) oplossing van Mitel de beste oplossing was.

‘Ondanks dat Triple P niet de huisleverancier van Rabobank Randmeren was, leek de keuze voor Triple P voor de hand liggend. De hoge mate van inlevingsvermogen, de goede presentatie, advies en financiële onderbouwing was voor ons doorslaggevend’, aldus de heer Van Kuilenburg, manager Services. “Deze aanpak past volledig bij de wijze waarop wij, als Rabobank, met onze klanten omgaan”.

VoIP-oplossing

“Voice over IP levert voor ons veel voordelen op,” aldus de heer Van Kuilenburg. “Het verbeteren van de bereikbaarheid en het gebruik van één centraal telefoonnummer is realiseerbaar en is met de door Triple P aangeboden Mitel oplossing, financieel aantrekkelijker dan bij de alternatieve oplossingen. Ook de mogelijkheid voor de medewerkers om gebruik te maken van de flexibele werkplekken is een groot voordeel. De werknemer kan op elke werkplek inloggen en zelfs – indien gewenst – thuis werken. Om dit alles te realiseren is er gekozen voor de Mitel VoIP oplossing. De netlijnen komen binnen in

“Groot voordeel van IP-telefonie is dat onze medewerkers eenvoudig kunnen inloggen op iedere werkplek.”

de heer Van Kuilenburg,
Manager Services



“Het is een grandioze prestatie zoals Triple P flexibel op de wijziging in de planning heeft gereageerd. Zij hebben daarbij aan de verwachting voldaan, zelfs meer dan dat.”

de heer Van Kuilenburg,
Manager Services

Nijkerk terwijl alle gesprekken over een vaste verbinding doorgestuurd worden naar het Lokaal Klant Contact Centre (LKCC) in Harderwijk. Hier worden zoveel mogelijk gesprekken afgehandeld, klantvragen beantwoord of doorverbonden naar de gewenste persoon.”

Call Centre

Voor dit project is er gekozen voor ca. 400 IP-telefoons van het nieuwste type. De Call Centre agenten gebruiken de unieke Mitel Navigator. Dit is een uitgebreid toestel met een zeer onderscheidend design. Het ultramoderne toestel wordt onder het beeldscherm geplaatst in plaats van ernaast. Hierdoor wordt een uiterst ergonomische werkplek verkregen omdat er in dezelfde richting als het toetsenbord en het beeldscherm van de PC wordt gewerkt. Alle werkplekken zijn als zogenaamde hotdesk/flexplek ingericht. Iedere werknemer kan zich op ieder toestel op iedere locatie met zijn/haar eigen nummer aanmelden. Alle doorschakelingen en alle toestelinstellingen worden naar de betreffende werkplek gehaald. Zo is het werk “geen plaats meer maar een activiteit” geworden.

“Een andere grote uitdaging was het feit dat het project in de planning een maand in de tijd naar voren is geschoven. Dit bracht de, toch al krappe, implementatietijd van ca. 6 weken terug naar 2 weken. Triple P moest dus snel op de wens van de klant in kunnen spelen. De dag van de implementatie is zonder problemen verlopen, de Rabobank is zelfs de hele dag open en bereikbaar gebleven”, aldus de heer Van Kuilenburg.

Over Triple P

Triple P ontwerpt, bouwt, levert en beheert ICT-oplossingen die op een efficiënte manier bijdragen aan het resultaat van uw organisatie. De drie p's – People, Performance en Partnership – vormen de basis voor langdurige, succesvolle relaties met onze klanten. Wij zijn van mening dat hechte samenwerking tussen alle betrokkenen leidt tot maximale prestaties en daarmee tot succesvolle relaties. Met deze factoren als leidraad bouwen wij continu aan onze missie: het voortdurend verbeteren van ICT-omgevingen bij onze klanten.

Over Rabobank Groep

De Rabobank is een financiële dienstverlener met een zeer breed aanbod van diensten en producten, zowel nationaal als internationaal. Rabobank is een coöperatie van en voor klanten en een van de meest solide en kredietwaardige banken ter wereld. Rabobank is de enige private bank met een triple A rating van Moody's én Standard & Poor's.



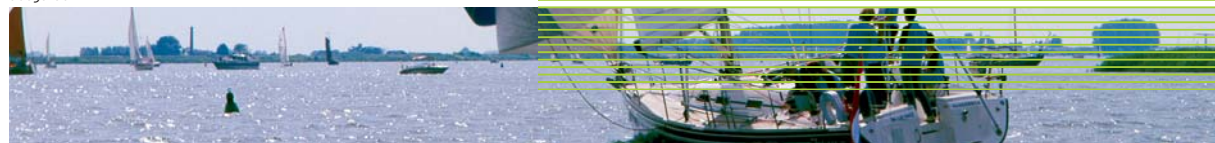
Triple P



Ir. D.S. Tuijnmanweg 10 • 4131 PN Vianen

Postbus 245 • 4130 EE Vianen
t. (+31)347 353 353 • f. (+31)347 353 354
info@triple-p.nl • www.triple-p.nl

06030106-1



KLANT

Rabobank Randmeren

UITDAGING

Het op zeer korte termijn vervangen van de huidige telefonieoplossing voor één integrale oplossing bij 3 bankfilialen op 8 verschillende locaties inclusief een gecentraliseerd Call Centre.

DOELSTELLING

Het creëren van een telefonieoplossing voor verschillende vestigingen welke zich gedraagt als één systeem, ongeacht waar de medewerkers zich bevinden.

OPLOSSING

Mitel 3300 Voice over IP oplossing.