



d.g.a.d.

Mike Senecaut

administrateur de Taxibond Oostende

Michael Gaillez & Niko Declerck

gérants d'ibusys,

partenaire de Telenet

UN DISPATCHING AUTOMATIQUE POUR PLUS D'EFFICACITÉ ET DE SATISFACTION

Tous ceux qui cherchent un taxi à Ostende, reine des stations balnéaires, appellent Taxibond Oostende. C'est ainsi depuis des années. La seule chose qui a fondamentalement changé, c'est la manière dont sont traités les appels. Aujourd'hui, chaque appel arrive automatiquement chez le premier chauffeur libre. Et ce, grâce à la technologie de Telenet, intégrée par le partenaire ibusys.

« Il y avait autrefois une cabine téléphonique à l'endroit où nous nous trouvons, sur la Marie-Joséplein », se rappelle Mike Senecaut de Taxibond Oostende. « C'est là qu'arrivaient les appels de nos clients jusqu'en 2005. Le premier chauffeur de la file devait se hâter de répondre. S'il n'y avait pas de taxi, la course était perdue. » Pendant des années, Taxibond Oostende a tenté de mettre en place une alternative pratique pour le client et le chauffeur. Les coûts salariaux liés au collaborateur du dispatching joignable en permanence étaient trop élevés. Un réseau radio UHF n'avait rien de pratique non plus.

Dispatching automatique sur les smartphones des taxis

« Nous voulions un système garant d'une répartition correcte des courses », explique Mike Senecaut. « Chez Taxibond, nous sommes tous indépendants. Il importe donc que nous puissions tous rouler chacun à notre tour. Mais ce n'est pas la seule exi-

gence. Le client doit aussi obtenir une aide rapide et optimale. » Un central téléphonique logiciel dispatche aujourd'hui automatiquement les appels entrants. Chaque appel - passé au numéro de téléphone fixe de Taxibond - est directement transféré sur le GSM du premier chauffeur de taxi disponible. « Il y avait auparavant des PDA dans chaque taxi. Aujourd'hui, nous utilisons des smartphones », précise Niko Declerck d'ibusys. « Chaque chauffeur a son tour. Le central qui assure le dispatching automatique est installé dans notre salle des serveurs, à Kruishoutem. Nous prévoyons de l'héberger ultérieurement dans un centre de données de Telenet. L'ensemble de la solution se trouvera alors dans le cloud. »

Données, téléphonie mobile et téléphonie fixe au sein d'une seule solution complète

Ce système est relativement complexe, car il associe les données, la téléphonie fixe et la >



BUSINESS



LE DÉFI

DISPATCHER RAPIDEMENT ET EFFICACEMENT LES QUELQUE 15.000 APPELS MENSUELS ENTRE LES CHAUFFEURS DE TAXI DISPONIBLES



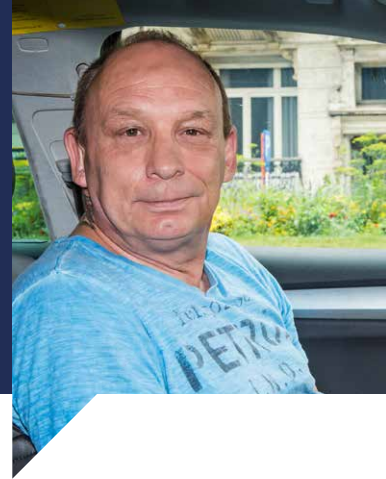
LA SOLUTION

UN DISPATCHING AUTOMATIQUE QUI TRANSFÈRE LES APPELS DES CLIENTS SUR LES SMARTPHONES DES CHAUFFEURS



LES AVANTAGES

DES CHAUFFEURS DE TAXI ET DES CLIENTS SATISFAITS GRÂCE À UNE COMMUNICATION RAPIDE ET EFFICACE



> téléphonie mobile. Michael Gaillez d'ibusys : « Après une comparaison des différents opérateurs, il s'est avéré que seule Telenet pouvait répondre à notre requête complexe. Telenet a élaboré une solution stable et fiable et nous a fait la proposition la plus intéressante en ce qui concerne le coût des communications. Chez les autres fournisseurs, les appels arrivant à notre central ou au centre de données engendraient des coûts très élevés. Telenet a trouvé la parade. Pour Taxibond, nous associons aujourd'hui une connexion internet stable, Corporate Fibernet avec 8 adresses fixed IP et des lignes téléphoniques SIP. Chaque chauffeur dispose d'un smartphone dans son taxi. Les appels entrants y sont transférés automatiquement. Pour ce faire, le choix s'est porté sur un abonnement B-FLEET. »

Jouer la carte du client

« Nous sommes ravis de cette solution », ajoute Mike Senecaut de Taxibond Oostende. « Une gestion efficace et fiable des appels entrants est cruciale pour notre fonctionnement. Nous recevons de 10.000 à 15.000 appels par mois. » Grâce à ce système, Taxibond Oostende est en mesure de proposer d'autres solutions pratiques pour le client. Un atout intéressant à l'heure où les initiatives telles qu'Uber mettent le secteur des taxis sens dessus dessous. Les gros clients tels que les hôtels, les restaurants et

les hôpitaux réservent leurs courses via un numéro 0800 et un code PIN personnel. Ils ne doivent même plus parler. Le chauffeur de taxi reçoit un ordre de mission textuel sur son smartphone : coordonnées, nombre de passagers et mode de paiement souhaité. Les entreprises réservent, quant à elles, leurs courses à l'avance via un site web. « Au moment d'effectuer la course, nous recevons un ordre de mission textuel via l'appli sur smartphone. Aucune course ne nous passe sous le nez et chaque chauffeur a son tour ; c'est un système équitable. Nous utilisons notre smartphone pour indiquer que notre véhicule est libre ou occupé, que nous faisons une pause ou, en cas de courses plus longues, que nous ne pouvons pas prendre d'autres appels. »

Des communications de meilleure qualité

Mike Senecaut : « Tout fonctionne comme sur des roulettes. Nous sommes donc toujours joignables. C'est essentiel. On sent bien qu'ibusys comprend le secteur des taxis. Associée à la technologie de Telenet, cette compréhension garantit une solution optimale. Nous sommes ravis. Et nos passagers aussi. Ils sont épatés par la clarté de la communication. Cette qualité d'appel est aussi très intéressante, car elle réduit le risque de malentendus. Bref, ce système ne présente que des avantages. »

« La gestion des appels entrants est cruciale pour notre fonctionnement. »

Mike Senecaut
administrateur de Taxibond
Oostende

À propos de Taxibond Oostende

Taxibond Oostende rassemble 23 chauffeurs de taxi indépendants au sein d'une A.S.B.L. qui véhicule chaque mois quelque 16.000 passagers dans la ville d'Oostende et aux alentours. Ses principaux groupes de clients sont les seniors, les touristes et les collaborateurs des entreprises de la région.

À propos d'ibusys

Partenaire de Telenet, ibusys est spécialisé dans les systèmes de contrôle d'accès, les applications logicielles, les applis smartphone et les solutions cloud.



BUSINESS