



v.l.n.r.  
Mike Senecaut  
bestuurder van Taxibond Oostende  
Michael Gaillez & Niko Declerck  
zaakvoerders van ibusys,  
partner van Telenet

# AUTOMATISCHE DISPATCHING VOOR EFFICIËNTIE EN KLANTVRIENDELIJKHEID

Wie in de Koningin der Badsteden een taxi wil, belt Taxibond Oostende. Dat is al jaren zo. Alleen is de manier waarop je telefoontje wordt behandeld recent ingrijpend veranderd. Vandaag belandt je oproep automatisch bij de eerste vrije chauffeur. En dat ... via Telenet-technologie, geïntegreerd door partner ibusys.

“Hier aan onze standplaats op het Marie-Joséplein stond vroeger een telefooncel”, blikt Mike Senecaut van Taxibond Oostende terug. “Tot 2005 kwamen daar de oproepen van onze klanten toe. De taxichauffeur die eerst in de rij stond, moest zich dan reppen om de telefoon op te nemen. Was er geen taxi? Dan ging de rit verloren.” Gedurende jaren probeerde Taxibond Oostende een klant- én chauffeurvriendelijker alternatief op poten te zetten. De loonkosten voor een continu beschikbare dispatch-medewerker waren te hoog. Een UHF-radionetwerk bleek dan weer onpraktisch.

## Automatische dispatching naar smartphones in de taxi's

“We wilden een systeem dat garant stond voor een correcte verdeling van de inko-

mende taxiriten”, legt Mike Senecaut uit. “Bij Taxibond zijn we allemaal zelfstandigen, dus is het belangrijk dat iedereen op zijn of haar beurt kan rijden. Maar dat is niet de enige vereiste. De klant moet ook snel en naadloos geholpen worden.” Een software-telefoniecentrale verdeelt vandaag de inkomende telefoons automatisch. Elke oproep – naar het vaste telefoonnummer van Taxibond – wordt meteen doorgeschakeld naar de gsm van de eerst beschikbare taxichauffeur. “Vroeger gebeurde dit met PDA's in elke taxi, vandaag met smartphones”, vertelt Niko Declerck van ibusys. “Elke chauffeur komt in volgorde aan bod. De centrale die voor de automatische dispatching zorgt, staat in onze serverroom in Kruishoutem. Straks wordt hosting in een datacenter van Telenet voorzien. De volledige oplossing bevindt zich dan in de cloud.”



**BUSINESS**



## UITDAGINGEN

TOT 15.000 INKOMENDE TELEFOONS PER MAAND SNEL EN EFFICIËNT VERDELEN OVER DE BESCHIKBARE TAXICHAUFFEURS



## OPLOSSINGEN

EEN AUTOMATISCHE DISPATCHING STUURT DE OPROEPEN VAN KLANTEN DOOR NAAR DE SMARTPHONES VAN CHAUFFEURS



## VOORDELEN

TEVREDEN TAXIBESTUURERS EN TEVREDEN KLANTEN DANKZIJ SNELLE EN VLOTTE COMMUNICATIE



### > **Data, vaste én mobiele telefonie in 1 totaaloplossing**

Dit systeem is behoorlijk complex omwille van de mix van data, vaste telefonie en mobiele telefonie. Michael Gaillez van ibusys: "Na vergelijking van de verschillende operatoren bleek dat enkel Telenet aan onze complexe vraag kon voldoen. Telenet werkte een stabiel en betrouwbaar totaalpakket uit en deed ook op vlak van gesprekskosten het interessantste voorstel. Bij andere aanbieders zorgden inkomende telefoongesprekken naar onze centrale of naar het datacenter voor heel hoge kosten. Daar heeft Telenet een mouw aan gepast. We combineren voor Taxibond vandaag een stabiele internetverbinding, Corporate Fibernet met 8 fixed IP-adressen, met SIP telefoonlijnen. Elke chauffeur heeft in zijn taxi bovendien een smartphone, waarnaar de inkomende oproepen automatisch worden doorgestuurd. Daarvoor werken we met een B-FLEET-abonnement."

### **Klantvriendelijkheid troef**

"Wij zijn heel tevreden met deze oplossing", pikt Mike Senecaut van Taxibond Oostende in. "Een vlot en betrouwbaar beheer van inkomende telefoons is cruciaal voor onze werking. Er zijn 10.000 tot 15.000 inkomende gesprekken per maand." Dankzij dit systeem kan Taxibond Oostende bijkomende klantvriendelijke oplossingen aanbieden.

Interessante troeven in een tijd waarin initiatieven als Uber de taxisector op zijn kop zetten. Zo boeken grotere klanten als hotels, restaurants en ziekenhuizen hun ritten via een 0800-nummer en een eigen PIN-code. Zij hoeven zelfs niets meer in te spreken. De taxichauffeur krijgt op zijn smartphone een tekstopdracht met de adresgegevens, het aantal passagiers en de gewenste betalingswijze. Bedrijven boeken via een website hun ritten op voorhand. "Op het moment dat die ritten moeten uitgevoerd worden, krijgen wij een tekstopdracht via de smartphone-app. We missen geen enkele rit en iedereen komt op een eerlijke manier aan de beurt. Via onze smartphone kunnen we ons voertuig bezet of vrij melden, tijdelijk in pauze zetten, of in geval van lange ritten aangeven dat men geen verdere oproepen kan aannemen.

### **Betere gesprekskwaliteit**

Mike Senecaut: "Alles werkt uitstekend. Zo blijven we altijd bereikbaar. Dat is heel belangrijk. Je voelt aan alles dat ibusys de taxisector begrijpt. In combinatie met de technologie van Telenet resulteert dat in een perfecte oplossing. Wij zijn heel tevreden. En onze passagiers ook. Het valt hen op dat we tegenwoordig zo'n heldere verbinding hebben. Ook die gesprekskwaliteit is interessant want je hebt minder kans op misverstanden. Ja, dit systeem heeft alleen maar voordelen."



### **Het beheer van inkomende telefoons is cruciaal voor onze werking.**

Mike Senecaut  
Bestuurder Taxibond Oostende



### **OVER TAXIBOND OOSTENDE**

Taxibond Oostende bundelt de krachten van 23 zelfstandige taxichauffeurs in een vzw die in en om Oostende maandelijks ongeveer 16000 mensen vervoert. De belangrijkste klantendoelgroepen zijn senioren, toeristen en medewerkers van bedrijven uit de regio.



**BUSINESS**