

# @LEISURE VOLLEDIG 'IN CONTROL'



Met de naam @Leisure Group is de gemiddelde vakantieganger vermoedelijk niet bekend. Met zijn merken Belvilla, Casamundo, Euro Relais en Ardennes Relais is deze online aanbieder van vakantiehuizen desondanks één van de belangrijkste Europese spelers in de online accommodatieverhuurmarkt. De boekingen die via het contactcenter binnenkomen, zijn zeer waardevol voor het Nederlandse bedrijf. Alleen al Belvilla strijkt zo 18 miljoen euro per jaar op. Reden te meer om de klantenserviceprocessen goed op orde te hebben. De cloudoplossing van Contact Center Live biedt uitkomst.

Ieder jaar boeken ruim 1,3 miljoen vakantiegangers met meer dan 40 verschillende nationaliteiten hun vakantie bij @Leisure. De contactcentermedewerkers beheersen dan ook vele talen; van Pools en Italiaans tot Spaans, Duits, et cetera. De klantenservice is als één virtuele contactcenteroperatie opgezet, in de praktijk verdeeld over drie locaties: Eindhoven (60 seats), Hamburg (50 seats) en het hoofdkantoor in Amsterdam (5 seats). De boekingen van de diverse merken komen binnen via de websites, de telefoon en per e-mail. Sinds 2009 geniet de Nederlandse accommodatieverhuurder hierbij ondersteuning van Contact Center Live. Dankzij de cloudoplossing van deze softwareleverancier is ook thuiswerken prima realiseerbaar. Agents hebben eigenlijk alleen een snelle internetverbinding nodig.

## Bellen bellen bellen

Martijn Gautier, projectmanager CCC van @Leisure Group, werkt sinds februari 2011 met het betreffende SaaS-product. Naar volle tevredenheid welteverstaan. Telefonie is dan ook een zeer belangrijk contactkanaal voor de online aanbieder van vakantiehuizen. Zo'n dertig procent van het klantcontact van Belvilla verloopt telefonisch. 'Klanten bellen ons echt over allerlei zaken. Ze hebben een vakantiehuis geboekt en willen in plaats van één hond toch twee honden meenemen. Of ze willen de aankomst- of vertrektijd graag veranderen. In zulke gevallen nemen wij weer contact op met de verhuurder.' Onder klanten verstaat hij overigens zowel gasten als huiseigenaren. Volgens Gautier beïnvloedt ook het product an sich sterk de keuze voor telefonie. 'Mensen kopen geen schoenen online, maar huren een vakantiehuis. Sommigen werken daar het hele jaar voor, dus hebben ze behoefte aan een dubbelcheck. Ook kan het gebeuren dat een klant plots ziek is geworden en de precieze kosten voor annuleren wil weten bijvoorbeeld.'

## Minder fte's

Voor @Leisure Group was de keuze tussen een premised-based of een cloudoplossing niet zo moeilijk. 'Bij premised-based zouden wij meer hardware moeten aanschaffen, zoals servers en switches en dergelijke. Bovendien zouden wij extra technische mensen in dienst moeten nemen voor de diverse locaties. Dan moet je wel erg veel verbindingen leggen', vindt Gautier. In het kader van schaalbaarheid en flexibiliteit ging de online accommodatieverhuurder dus voor SaaS, met name omdat er vanuit meerdere locaties contactcenteractiviteiten worden verricht. 'Het maakt nu niet uit waar de agent zit of welke taal hij spreekt, het klantcontact kan overal worden afgehandeld. Daarnaast is een cloudoplossing goedkoper, heb je één rapportagesysteem, kun je eenvoudig het aantal seats op- en afschalen, heb je geen beheer en onderhoud, is een betere callrouting mogelijk en heb je altijd de meest actuele software tot je beschikking.' Bij elkaar opgeteld hebben deze voordelen voor @Leisure Group geresulteerd in minder fte's, een kostenreductie en een centrale aansturing van het contactcenter. Samenvattend kan Gautier niet anders dan tevreden zijn over Contact Center Live. 'Ik kan mij niet voorstellen dat wij op onze verschillende locaties nu opeens allerlei systemen gaan installeren. Geef mij maar de cloud!'

## CONTACTCENTERLIVE

Meer weten?

e-mail: [info@contactcenterlive.nl](mailto:info@contactcenterlive.nl)

tel: 088-123 2401



Martijn Gautier,  
projectmanager CCC van  
@Leisure Group