



Voor interne voicemail zet Ahold al jaren een systeem van Comsys in. Onlangs werd de overstap naar SpeechFrame® gemaakt.

Een overstap waar de gebruikers hoogstwaarschijnlijk niets van gemerkt hebben, maar waarvan de positieve resultaten aan de beheer- en kostenkant inmiddels goed merkbaar zijn.

SpeechFrame®, Comsys' interactive voice response- (IVR) en telefonieplatform voor het geautomatiseerd afhandelen van telefoongesprekken, speelt een belangrijke rol in de interne telefonie binnen Ahold. Dankzij de interne telefooncentrale, die 5000 aansluitingen omvat, kunnen medewerkers van Ahold elkaar via een verkort nummer bereiken. SpeechFrame® verzorgt daarbij het interne voicemailsysteem voor Albert Heijn.

Aantrekkelijk aanbod

Ahold maakt al sinds 1996 gebruik van het voicemailsysteem van Comsys. Dat systeem functioneerde nog goed, maar omdat de hardware verouderde ontstonden er steeds vaker storingen. Comsys deed Ahold een aantrekkelijk aanbod om over te stappen op SpeechFrame®. Ondertussen zorgde Comsys voor vervanging van de hardware van het oude systeem, zodat dat met zo min mogelijk problemen door kon draaien tot de implementatie van SpeechFrame® voltooid was.

Kostenbesparing

Dick Schermer is Manager Networkservices bij Albert Heijn en verantwoordelijk voor alle tele- en datacommunicatie binnen Ahold. Hij licht de overstap naar SpeechFrame® toe: "We zijn al jaren zeer tevreden over de dienstverlening van Comsys, dus toen het oude systeem aan vervanging toe was hebben we niet getwijfeld om weer met Comsys in zee te gaan. SpeechFrame® biedt behalve voicemail nog veel meer functionaliteiten, hetgeen natuurlijk aantrekkelijk is met het oog op de toekomst. En dankzij de lage aanschafprijs en het voordelige onderhoudscontract kunnen we zelfs een aanzienlijke kostenbesparing realiseren."

Aangenaam verrast

SpeechFrame® is in januari 2005 in gebruik genomen en de ervaringen zijn positief. "De meeste gebruikers zullen waarschijnlijk niets hebben gemerkt van de vernieuwing - die luisteren hun voicemail af of spreken de voicemail van een collega in zonder stil te staan bij de achterliggende techniek. De winst is vooral aan de beheerkant merkbaar. In het oude systeem was het moeilijk om aanpassingen te doen, terwijl SpeechFrame® een overzichtelijke user interface biedt. Het beheer is hierdoor aanzienlijk vereenvoudigd." Wat betreft stabiliteit overtreft SpeechFrame® alle verwachtingen van Ahold. Schermer: "Sinds de ingebruikname in januari hebben we geen enkele storing gehad. Op basis van eerdere ervaringen met de introductie van dergelijke telefoniesystemen hadden we wel terdege rekening gehouden met opstartproblemen. We zijn dus aangenaam verrast."

Toekomst

SpeechFrame® biedt aanzienlijk meer functionaliteiten dan het oude systeem, maar op dit moment worden deze nog niet ingezet. Volgens Schermer is de kans groot dat dat in de toekomst wel zal gebeuren. "In het verleden hadden wij bijvoorbeeld een IVR waar klanten van Albert Heijn konden opvragen hoeveel punten zij op hun Bonuskaart hadden staan. Hiervoor zetten wij een ander systeem in dan dat van Comsys. Mocht er in de toekomst weer vraag zijn naar een dergelijke toepassing, dan zal SpeechFrame® hierin voorzien."