



**Betere dienstverlening
in transport door slimme
geïntegreerde communicatie**

The future is exciting.

Ready?



Geen communicatie betekent geen orders

Transportbedrijf Besseling beweegt zich in een traditionele branche, maar kan niet meer zonder de modernste technologie. Betrouwbare lijnen maken boekingen door klanten mogelijk, en de operatie verloopt vele malen efficiënter dankzij snelle communicatie met de chauffeurs. Hiermee is Besseling, geholpen door Vodafone, een Ready Business die de mogelijkheden van ICT optimaal benut.

De uitdaging

De telefoon

De traditionele telefoon blijkt nog steeds het belangrijkste communicatiemiddel voor het boeken van vervoer. “De meeste klanten bellen ons, dat is een snelle vorm van communicatie en het geeft op een bepaalde manier vertrouwen. Maar er zijn ook klanten die via internet inloggen en zo ritten kunnen toevoegen, inzien en bewerken. Daarbij is het wel belangrijk om tweewegcommunicatie te bieden, dus we willen direct kunnen reageren. Ons vak gaat eigenlijk altijd om tweewegcommunicatie.”

Om dat mogelijk te maken is Besseling altijd op zoek naar innovatieve nieuwe manieren van communiceren. “In enkele ziekenhuizen hebben we bijvoorbeeld een taxizuil staan, bestaande uit een beeldscherm met een paslezer. Klanten kunnen met die klantenpas een rit bestellen. Nieuw is de taxibutler. Als een klant bij een horecagelegenheid op een knop drukt verschijnt de rit bij ons op het scherm. Het systeem laat vervolgens voortdurend zien hoe laat de taxi gaat aankomen. Als de taxi aankomt gaat de knop knippen en komt de chauffeur naar binnen lopen.”

De oplossing

Emergency routing

De communicatie-oplossingen van Besseling zijn afkomstig van Vodafone, geleverd via Vodafone-partner Reitsma. “Wij streven naar volledige integratie, dus we hebben nu veel zaken afgenomen bij Vodafone. We doen nu al vijftien jaar zaken met Vodafone via Reitsma. In deze oplossing kunnen de centrale en de chauffeurs bijvoorbeeld onbeperkt bellen.”

“Vooral de emergency routing is belangrijk. Wanneer er een storing is kunnen wij dat telefonisch of via internet zelf aangeven. Dan schakelen we van ons vaste net over naar een ander vast net. Dankzij dit tweesporenbeleid zijn we optimaal bereikbaar voor onze klanten.” Besseling maakt gebruik van meerdere telefoonlijnen. Via meerdere lokale -nummers kunnen lokale klanten bellen. Maar omdat de auto's landelijk rijden komt ook een 088-nummer voor landelijke klanten binnen bij het call center in Amersfoort.”

Bereikbaarheid is dus de belangrijkste eis die Besseling stelt aan Vodafone als leverancier voor communicatie. “Op iedere plaats in Nederland kan een chauffeur van ons rijden, en de klant moet direct kunnen communiceren met een chauffeur. Maar ook de mate van integratie tussen vast en mobiel is belangrijk omdat je vaak met elkaar belt in hetzelfde netwerk. In het verleden hadden we GSM-boxen hangen, in een kamertje stond een minicentrale, en op het dak stonden acht antennes. Die opstelling verbond vijf leveranciers. Twee jaar geleden is dat allemaal weggehaald omdat Vodafone alles kon integreren.”

Kwaliteit

De benefits

Dankzij communicatie gaat de kwaliteit van de dienstverlening omhoog. “Twee touringcars zijn uitgerust met Wifi. Zo communiceer je niet alleen voor- of achteraf met de klant maar ook tijdens de uitvoering. We kijken nu welke meerwaarde dat voor ons heeft.

We zien het als een service om onderweg gebruik te kunnen maken van internet. Als er eenmaal Wifi is verzamelen mensen zich daar. Dat willen we ook in touringcars. Dat is wel moeilijker omdat het mobiel is, maar uiteindelijk heb je een groep van vijftig personen in een touringcar waar je leuke dingen mee kunt doen. Je kunt jezelf presenteren, je kunt het mogelijk maken dat mensen met elkaar contact maken, en je kunt wat doen op het gebied van entertainment. Het doel is het vergroten van de beleving zodat de mensen de volgende keer bij ons terugkomen.”

Technologie maakt het dus voor Besseling mogelijk om steeds dichter op het proces te zitten. “Vroeger moest je wachten tot een koerier ergens leeg was, vervolgens moest hij bellen vanuit een vaste telefooncel of moest je hem oppiepen. Dat gaat nu allemaal veel sneller. Eerst kon je al continu bellen, nu zie je op een app de wagen rondrijden. Door die techniek kunnen we de rit meebelevén als we willen. En onze taxichauffeurs hoeven al vijf jaar lang geen papieren rittenstaat meer in te leveren, alles verloopt digitaal. Er kan nog heel veel meer, het is vooral zaak niet alles tegelijk in te voeren. Maar onze ambitie houdt niet op bij wat we nu hebben.”

“Dankzij communicatietechnologie is het voor ons mogelijk om steeds dichterbij het proces te zitten.”

Edwin Besseling,
Algemeen Directeur Besseling

De oplossing

Vodafone levert Besseling One Mobile, en zowel One Fixed als Internet Access via een glasverbinding. Hiermee realiseerde Besseling kostenreductie in onderling bellen van vast naar mobiel, emergency routing zorgt voor gegarandeerde bereikbaarheid als de hoofdverbinding zou uitvallen. Hiermee is Besseling altijd bereikbaar.

Het bedrijf

Transportbedrijf Besseling is een familiebedrijf dat bestaat vanaf 1985. In de loop der jaren is het uitgegroeid tot landelijk opererende onderneming met 350 wagens en 500 medewerkers. Besseling levert een breed scala aan diensten, van koeriersdiensten en taxivervoer tot touringcarvervoer, met als extra service een garagedienst. “Alles wat over de weg gaat bieden we aan”, zegt Algemeen Directeur Edwin Besseling.

Het personenvervoer gaat van zakelijk vervoer tot uitgaansvervoer, van inkomend toerisme tot voetbalverenigingen, van muziekverenigingen tot NS-vervoer. De koeriersdienst is eveneens breed, van kleine pakketjes tot koel- en vriesvervoer en speciale decorbouw.

Hierbij is communicatie cruciaal. Besseling: “Voor ons is verbinding leggen het allerbelangrijkste. Wij verbinden locaties met elkaar door mensen of goederen tussen die locaties te vervoeren. Communicatie maakt het mogelijk dat klanten contact met ons hebben en dat wij contact hebben met onze medewerkers. Geen communicatie betekent geen orders.”

www.besseling.com

Heeft u nog vragen?

Wilt u meer weten over de zakelijke communicatie oplossingen van Vodafone?
Kijk op onze website of ga naar vodafone.nl/readybusiness

