

Roompot: In een maand tijd naar de cloud

Onder hoge tijdsdruk een on premise contactcenter applicatie vervangen door de cloudiversie? Dat betekent geen tijd voor uitgebreide plannenmakerij, maar wel alle ruimte voor de experts. Roompot en Frontline Solutions wisten de implementatie van Genesys Cloud – van contractondertekening tot aan live-gang – in één maand af te ronden. En ook nog eens volledig online, want in de hoogtijdagen van corona.

In een gewoon jaar heeft de gastenservice van Roompot iets minder dan een miljoen contacten met gasten. Maar afgelopen jaar en dit jaar lagen de pieken op bepaalde momenten viermaal zo hoog als normaal. Het eerste jaar van de coronapandemie heeft een enorme impact gehad op de organisatie en met name op de gastenservice. Bij de informatievoorziening aan gasten had Roompot niet alleen te maken met verschillen tussen landen – in Duitsland bepaalt iedere deelstaat zijn eigen coronabeleid – maar ook met snel wisselende beleidsmaatregelen in eigen land. “Zie daar maar eens uit te komen als consument. Maandag bereidden we ons voor op wat er dinsdag bekend zou worden, om dat woensdag te kunnen implementeren, met het vooruitzicht dat het op vrijdag weer zou kunnen veranderen,” vat [Remco Smit](#) samen.



Smit startte in de zomer van 2020 als consultant bij Roompot, tijdens het hoogtepunt van de coronapandemie, maar is inmiddels Head of Guest Service bij Roompot. “Mijn opdracht was om te adviseren: hoe maken we de guest service klaar voor de toekomst? Roompot is een bedrijf dat sterk in beweging is, met flinke ambities.”

Crisis-scenario: grote volumes wegwerken

Terwijl (ondanks 240 lijnen) de telefoon roodgloeiend stond, moest Roompot thuiswerken gaan faciliteren. Om het mogelijk te maken dat vrijwel het volledige personeel kon meehelpen om gasten telefonisch te woord te staan en te helpen, nam Roompot een drastische maatregel door te gaan werken met huntgroepen in plaats van de ACD. Routeren, meten en beheren werd losgelaten en de focus lag op het wegwerken van grote volumes door een grote groep medewerkers. Iedereen hielp mee. In dezelfde periode vonden ook managementwisselingen plaats bij de IT-organisatie waarna de keuze voor een cloudoplossing als vanzelfsprekend werd gezien, maar er wel wat extra tijd overheen ging om de uiteindelijke keuze voor het cloudmodel te maken.

“Het is niet zo dat we veel meer contacten hadden kunnen afwikkelen als we direct op Genesys Cloud zouden zijn overgestapt,” relativeert Smit. “In deze crisisperiode is echt voorrang gegeven aan het helpen van gasten in plaats van nadenken over customer journeys – iets waar de chaotische situatie zich ook niet goed voor leende.”



De keuze: cloudoplossing van Genesys

Uiteraard heeft Roompot zich eerst uitvoerig verdiept in de mogelijkheden van Genesys Cloud en is daardoor overtuigd van de keuze voor de cloudoplossing van Genesys. "Er is weliswaar genoeg aanbod van alternatieven en uitdagers, maar als je kijkt naar andere leveranciers: ze zijn allemaal aan het ontwikkelen wat Genesys al in huis heeft," vindt Smit. "Bij contactcenterplatformen is een bepaalde 'traditie' best belangrijk: kennis die over een langere periode is opgebouwd. Bovendien richt Genesys alle ontwikkelactiviteiten nadrukkelijk op de cloudpropositie. Met name op het gebied van [WFM](#) is nog wat werk te doen, maar daar heb ik wel vertrouwen in.



We hebben samen met onder meer Frontline Solutions de verschillende scenario's naast elkaar gezet. Daaruit bleek dat migratie naar [Genesys Cloud](#) in combinatie met support van Frontline Solutions de beste en ook financieel de meest gunstige optie was." Naast de bekende voordelen van cloud op het gebied van hybride werken is ook het gemakkelijk integreren met CRM-applicatie Salesforce met de cloudoplossing van Genesys een groot voordeel: die integratie werd eveneens binnen vier weken gerealiseerd, net als de integratie met WFM-tool Injixo.

Remco Smit, Head of Guest Service bij Roompot

Zaken die 's ochtends werden besproken, waren in de loop van de ochtend doorgevoerd.

Dat kan alleen als het team beschikt over zowel voldoende kennis als mandaat.



De implementatie: snelkookpan

Toen het besluit eenmaal genomen was, moest er snel worden gemigreerd vanuit de 'kantoortelefonie'-opzet naar Genesys Cloud. Sterker nog, omdat voor Roompot het zomerseizoen op het punt stond los te barsten, werd van de leverancier verwacht dat de volledige implementatie in één maand tijd moest gebeuren. Complicerende factoren: specialisten waren beperkt beschikbaar (want de meivakantie viel in de implementatieperiode) en de coronapandemie maakte fysieke meetings onmogelijk. Het korte traject bood verder ook niet echt ruimte voor het maken van een uitgebreid plan van aanpak. Het kwam aan op snel samenstellen van een team, sprints definiëren, een uitgebreide lijst van taken samenstellen en aan de slag.



Agile aanpak met co-creatie

Het team dat uiteindelijk een maand zeer nauw met elkaar heeft samengewerkt, had een duidelijk doel voor ogen, maar deelde ook een voorkeur voor denken in oplossingen in plaats van beperkingen. Iedere dag waarop het volledige team beschikbaar was, werd afgetrapt met een dagstart, om de werkzaamheden kort door te nemen en taken toe te wijzen. Aan het einde van de dag werd afgesloten met het doornemen van 'huiswerk' voor de volgende dag. Op de to-do-lijst uiteenlopende zaken als het regelen van sip-trunks, het vernieuwen van het nummerplan, het bepalen van overflows, het bepalen van de [routing](#) en het geven van een plek aan de verschillende gesproken mededelingen. Maar ook nadenken en beslissingen nemen over het verminderen van het aantal callflows dat in de oude opzet bestond, of authentiek kloppend werk zoals bij het opschonen van bestanden rond gebruikersprofielen en rollen.

Gedurende de dag werd waar nodig, kortdurend afgestemd via een Teams-sessie die de hele dag open stond. Daarbij werden alle vraagstukken die opkwamen in co-creatie opgepakt en opgelost. Het maken van het functioneel ontwerp, het inrichten en het testen gebeurde allemaal simultaan. "Dat kan alleen als het team beschikt over zowel voldoende kennis als mandaat. Het resultaat daarvan was dat zaken die 's ochtends zijn besproken, in de loop van de ochtend doorgevoerd waren."

Na vier weken klaar

De eis van een redundant omgeving betekende dat er infrastructuur beschikbaar moest zijn op en naar twee gescheiden fysieke cloud-omgevingen. Het regelen van redundant hardware en lijnen bleek meer voeten in aarde te hebben dan verwacht. Daardoor was de migratie uiteindelijk na zes weken tijd afgerond, "Maar anders hadden we het in vier weken kunnen doen." Smit vat samen: "Er is stevig doorgewerkt door het team van Frontline Solutions, ook 's avonds en in het weekend. Die extra tijd hebben we zinvol besteed aan extra communicatie en training. De livegang zelf ging geruisloos."





Nieuwe collega's eerder in de lijn

De migratie heeft tot verschillende aanpassingen geleid in processen, die concrete voordelen opleveren. “We zijn bijvoorbeeld gaan werken met verschillende prioriteiten in de routing voor verschillende labels, in combinatie met skill based routing en het herzien van trainingen voor verschillende skills. Bij Roompot is het beantwoorden van vragen over een bestaande boeking vaak veel complexer dan het aannemen van een nieuwe boeking. Het resultaat is dat we nu een nieuwe medewerker na vier dagen gerichte training al in de lijn kunnen zetten door primair nieuwe boekingen naar deze medewerker te routeren – wat gezien het volume wezenlijk bijdraagt aan de productie. Zo doet de medewerker direct ervaring op en wordt de vervolgtraining veel effectiever; voorheen werd een nieuwe medewerker pas na elf trainingsdagen in de lijn gezet. De vraag is wat na een week trainen nog over is van het absorptievermogen van een agent,” aldus Smit.

Sinds de migratie is ook de bereikbaarheid – ondanks aanhoudende drukte – aanzienlijk verbeterd. Smit zag op de dag van de migratie de wachttijd met driekwart teruglopen tot hooguit enkele minuten. “Dat is nog steeds niet goed genoeg, maar het is veel beter dan 40 minuten in crisistijd,” vertelt Smit. “We informeren bellers nu ook beter over een eventuele wachttijd en hebben nu een goed inzicht in ‘short abandonment’. Medewerkers hebben, na anderhalf jaar in een huntgroep te hebben gewerkt, wel weer even moeten wennen aan het feit dat calls op hun headset worden aangeboden als ze beschikbaar zijn.”

Sneller opschalen en meer toekomstbestendig

Met Genesys Cloud is Roompot in staat om relatief gemakkelijk per maand op te schalen, want vrijwel alle andere zaken zijn ‘in place’. Dat maakt de organisatie wendbaarder – ook bijvoorbeeld om een nieuwe partner aan te sluiten. Of om zicht te houden op de omvang van het verkeer dat afkomstig is van de verschillende park-recepties. “We zijn in ieder geval veel beter voorbereid op en bestand tegen een crisisscenario zoals rond corona. Je kunt dan bijvoorbeeld ook in gastcontact een beter onderscheid maken tussen reguliere business en crisismanagement – zodat je kunt kiezen tussen urgent en belangrijk of alleen belangrijk. Wat ik wil bereiken is dat we bij het beantwoorden van een gastvraag zicht hebben op en rekening kunnen houden met de context van de klant en waar iemand zich bevindt: thuis op de bank, of in een van onze accommodaties. Connected dialogen dus.”

Over Roompot

Roompot is een leidende aanbieder van vakantieparken in Europa. Meer dan 2.100 medewerkers staan dagelijks klaar om de gasten te laten genieten van een welverdiende vakantie. Zo worden er ieder jaar zo'n 13 miljoen overnachtingen geboekt in de meer dan 17.000 vakantieaccommodaties van Roompot. In totaal heeft de groep meer dan 200 vakantieelocaties in Nederland, Duitsland, België, Frankrijk en Spanje in portfolio, van beach houses tot design villa's en van glamping tot luxe kamperen bij de boer. De afdeling guest service is ongeveer 60 FTE sterk en bedient gasten uit alle landen via meerdere kanalen. Roompot heeft in de zomer van 2021 bekend gemaakt met concurrent Landal GreenParks een Pan-Europese organisatie te willen uitbouwen. De combinatie zou circa 300 parken en 32.000 accommodaties in 11 landen omvatten.

<https://www.roompot.nl>

