

e-port : nieuw communicatiecenter in Oostende

Jan Allaert

economisch adviseur

AG Haven Oostende/nv. e-port Belgium

Inleiding

In het najaar zal in Oostende het nieuwe communicatiecenter 'e-port' operationeel zijn.

In het kader van de strategische alliantie tussen het AG Haven Oostende en de NMBS, meer bepaald haar filiaal B-Telecom, werd nagegaan op welke manier zo veel mogelijk gebruik kan worden gemaakt van het glasvezelnetwerk dat de NMBS langs haar hoofdspoorlijnen heeft uitgebouwd. Dit leidde tot het project e-port, waarvan het call center een onderdeel is.

Gebaseerd op de vraag naar haveninterne communicatie en de verplichting aan te sluiten op het communicatienetwerk dat wordt opgezet voor bvb HAZMAT (melding gevaarlijke goederen) of LIS (loodseninformatiesysteem) werd gezocht naar een totaaloplossing die uitgebreide mogelijkheden voor de toekomst zou bieden. Daarbij werd gekozen voor de onafhankelijkheid van operator als strategische optie. In de NMBS, meer bepaald in haar filiaal B-Telecom, werd een passende partner gevonden

die onze strategische keuze kon ondersteunen. De samenwerking Haven - NMBS werd in een protocol formeel vastgelegd. Cruciaal hierin is de beschikbaarheid van het net van hoge-capaciteit glasvezelkabelverbindingen dat NMBS langs haar hoofdspoorlijnen heeft uitgebouwd. Het haveninterne netwerk dat in opbouw is, zal daaraan worden gekoppeld. Er werd bemiddeld tussen de NMBS en de Lijn om het netwerk via de bovenleidingen van de kusttramlijn verder uit te bouwen. Dit laat toe om onder meer de luchthaven van Oostende en de oostelijke havengebieden aan te sluiten. De studie hiervan wordt kortelings beëindigd, de verbinding moet vóór eind 1999 een feit zijn. Meteen konden contacten gelegd worden met de sterkst groeiende IT-pool in Vlaanderen: Flanders Language Valley (FLV). Hoewel zeer afhankelijk van wereldwijde communicatie, voornamelijk datacommunicatie eventueel via Internet, bleef deze regio afhankelijk van de bestaande (zeg maar verouderde) structuren. Mits de aanleg van glasvezelverbinding tot in

In het kader van de strategische alliantie tussen het AG Haven Oostende en de NMBS, meer bepaald haar filiaal B-Telecom, werd nagegaan op welke manier zo veel mogelijk gebruik kan worden gemaakt van het glasvezelnetwerk dat de NMBS langs haar hoofdspoorlijnen heeft uitgebouwd. Dit leidde tot het project e-port, een nieuw communicatiecenter dat in het najaar in Oostende operationeel zal zijn.

Ieper (inmiddels door de NMBS aanbesteed) en het verkrijgen van redundantie via Adinkerke, met de kusttramlijn verbinding tot Oostende, ontstaat voor FLV een gedroomde netwerkverbinding.

De beschikbaarheid van dit netwerk te Oostende is ook Telinfo niet ontgaan; het is het criterium geweest bij de beslissing om in Oostende een belangrijke vestiging te openen.

Communication Center Oostende Teleport

De mogelijke samenwerking Telinfo - FLV - Haven Oostende kan nu opportuniteiten creëren die ervoor zorgen dat telecommunicatie voor onze regio een groeipool van formaat zal zijn.

We kunnen afwachten wat het wordt of we kunnen zelf de ontwikkeling stimuleren. In een razendsnel ontwikkelende telecom-markt denken wij dat de laatste strategie het meest aangewezen is. Indien we daarbij vaststellen dat de spill-over effecten naar economische activiteit en meer specifiek naar tewerkstelling bijzonder groot kunnen zijn, moeten we er resoluut voor kiezen. Daarenboven is B-Telecom geïnteresseerd in een zo groot mogelijk telecommunicatiepakket dat van haar netwerk gebruik kan maken.



Call centers zijn één van de meest intensieve gebruikers van telecommunicatie en hebben daarenboven ook bewezen met telecom verbonden diensten en technologieën aan te trekken. Deze mogelijkheid werd dieper onderzocht en leidde tot de conclusie dat een call center te Oostende grote mogelijkheden kon bieden. Daarenboven blijken bedrijven actief in telecommunicatiediensten (value-added telecom) geïnteresseerd te zijn in een Oostendse vestiging indien een dergelijk centrum opgestart wordt. Daarmee overstijgt het project de status van eenvoudig call center en kunnen we meer algemeen spreken van 'Communication Center Oostende Teleport'.

In een eerste fase worden in het call center 50 werkposten gecreëerd die snel kunnen uitgebreid worden tot 120 werkposten. Gezien de lange openingstijden van call centers, voor sommige bedrijven zelfs 24 uur op 24, is het aantal jobs een veelvoud van het aantal posities. Indien hierbij de mogelijkheid van deeltijdse arbeid wordt in acht genomen, zijn tot drie arbeidsplaatsen per werkpost reëel. In een later stadium is een verdere uitbreiding tot 240 werkposten voorzien. Om genoeg gekwalificeerd personeel te vinden werd in de VDAB een partner gevonden die actief zal betrokken worden in de rekrutering en opleiding.

Het call center zal ingeplant worden in het sinds jaren leegstaande gebouw van de NMBS-pakjesdienst (ABX) te Oostende. Met de NMBS, reeds onze partner via B-Telecom, werd een langdurige overeenkomst aangegaan voor dit gebouw.

Naast het call center biedt e-port ook mogelijkheden die betrekking hebben op 'housing' (het huisvesten van hard- en software voor de operatoren) en 'landing' (het landen van glasvezelkabels). Gezien de specifieke voorzieningen die e-port biedt op telecom vlak kunnen grote operatoren gebruik maken van

de connectiviteitsmogelijkheden en genieten van de ondersteunende functies van e-port.

Het kapitaal voor e-port wordt bijeengebracht door Creafund en het AG Haven Oostende. Creafund is een fonds dat opgericht werd om middelen ter beschikking te stellen in creatieve, toekomstgerichte bedrijven met een groeipotentieel.

Besluit

e-port is een uniek project geconcentreerd rond een aantal basis-troeven die zorgvuldig werden afgewogen teneinde een goed uitgebalanceerd concept te kunnen aanbieden.

- **Infrastructuur:** e-port beschikt over een perfecte infrastructuur, die speciaal werd voorzien voor de uitbating van een call center;
- **Partenariaat met de NMBS:** dankzij het partnerschap met NMBS-Telecom beschikken bedrijven over een uniek aanbod aan telefoniediensten en een ruime keuze aan carriers tegen bijzonder competitieve prijzen;
- **Technologie:** e-port beschikt over de meest recente technologie teneinde de klant het beste

te bieden inzake telecom infrastructuur;

- **Lokalisatie:** Oostende heeft een centrale ligging en ligt aan een logistiek knooppunt met een zee- en luchthaven, sporen, een autoweg en een kanaal. In tegenstelling met andere centra in België heeft Oostende niet te kampen met een verzaagde verkeersinfrastructuur.

Voor Oostende betekent dit communicatiecentrum een aanzienlijke impuls om de telecomactiviteit als uitzonderlijke groeisector te ondersteunen. Het belang ervan voor de ontwikkeling van haven-, luchthaven- en industriegebieden kan niet genoeg benadrukt worden. Daarenboven is het bewezen dat call centers in het bijzonder, maar de hele telecomsector in het algemeen, bijzonder arbeidsintensief is. De nood aan personeel in de telecomsector wordt geassocieerd met hogere opleidingsgraden, terwijl de call-centra zelf via aangepaste opleidingsprogramma's ook minder geschoolden aanspreken. Enkele honderden arbeidsplaatsen zijn hier geen utopie.

