



Unieke implementatie stelt HPS en Alfa Accountants voor uitdagingen

Op alle 30 kantoren een controller om zodoende volledig redundant te zijn. Dat was de bijzondere eis die Alfa Accountants stelde aan zijn IP-telefonie omgeving. Het was de eerste keer dat de Mitel oplossing op die manier werd ingezet. "Door een bijzonder goede samenwerking hebben de uitdagingen die dat opleverde echter niet voor problemen gezorgd."

Unified Communications:

- *Unieke configuratie met 30 controllers in één netwerk*
- *HPS stelde zich niet op als leverancier, maar als partner*
- *Vast-mobiel integratie door middel van dynamic extensie*

Joop Wien, hoofd ICT Support & Infrastructuur bij Alfa Accountants, stelt onomwonden: "Voor ons was dit een groot en kritisch project. Als je dan ook nog eens weet dat je een configuratie gaat bouwen die in ieder geval in Nederland en misschien wel in de wereld uniek is, dan sta je als ICT-afdeling onder hoogspanning. HPS heeft die spanning kunnen wegnemen door ons op ieder moment met raad en daad terzijde te staan. Het was echt een gezamenlijk project, er was geen sprake van wij-zij. Dat was een belangrijke succesfactor."

Autonome vestigingen

Alfa Accountants behoort met 800 medewerkers en 30 kantoren tot de top 10 van accountantsbureaus in ons land.

Het bedrijf richt zich op het MKB en de agrarische sector. "Wij zijn een decentraal georganiseerd bedrijf. De vestigingen opereren behoorlijk autonoom en hebben ieder hun eigen trouwe klantenkring. Een Friese klant verwacht dat de telefoon in het Fries wordt opgenomen, die wil niet te woord worden gestaan door een telefoniste op het hoofdkantoor. Daarom staat er ook op iedere vestiging een bedienpost", vertelt de collega van Wien, Ronald van der Meer.

Dit is de achtergrond van de bijzondere vraag van Alfa Accountants. "Als ICT-afdeling vonden wij het niet nodig dat iedere locatie zijn eigen controller kreeg, maar de directie vond het belangrijk dat elke vestiging zijn autonomie behield. Ze waren bang dat als een verbinding zou wegvallen, een kantoor telefonisch niet bereikbaar zou zijn. Aangezien telefonie voor ons bedrijfskritisch is, mag dat nooit en te nimmer gebeuren", aldus Van der Meer.

Een andere belangrijke wens was dat medewerkers die een dag op een ander kantoor werken op hun eigen doorkiesnummer bereikbaar zijn. Om ervoor te zorgen dat zij op die andere vestiging precies weten hoe de telefoons werken, wilde Alfa Accountants overal dezelfde telefoons plaatsen. Kortom, uniformiteit, standaardisatie en schaalbaarheid, dat waren de belangrijkste eisen aan de omgeving.

Configuratie testen

Alfa Accountants stak zijn licht op bij verschillende leveranciers van IP-telefonie. Mitel kwam als beste uit de bus. Wien: "Mitel heeft natuurlijk veel partners. Na een referentiebezoek aan de gemeente Amsterdam kozen we voor HPS. Hun enthousiasme over HPS gaf de doorslag." In de zomer van 2010 ging het hoofdkantoor in Wageningen als eerste live. Van der Meer: "Het klinkt misschien gek, maar het hoofdkantoor is de minst kritische vestiging. Natuurlijk zou het vervelend zijn als dit kantoor door een storing of fout telefonisch niet bereikbaar zou zijn, maar daar bellen geen klanten naar toe."

Aalsmeer en Boskoop waren de eerste twee productie kantoren die volgden. "Omdat de situatie in die kantoren beter vergelijkbaar is met de andere kantoren, kwamen we erachter dat we sommige dingen niet op de meest handige manier hadden geconfigureerd. We hebben echt de tijd genomen om een configuratie uit te denken die voor alle 30 kantoren goed zou werken", vertelt Wien. Dat was nog best lastig, want de wensen van de kantoren waren grotendeels gebaseerd op wat ze in het verleden gewend waren. Ze dachten niet aan nieuwe mogelijkheden, zoals de koppeling aan Microsoft Lync en Afas CRM.

In 2011 volgde de implementatie bij de andere kantoren. Dat verliep zeer soepel en vlot. "Als je het eenmaal in de vingers hebt, wordt het lopende band werk. We hadden echt de vaart erin", herinnert Van der Meer zich. De SIP-koppeling is als laatste gemaakt, toen alle kantoren volledig over waren op Mitel.

Twinning

Behalve het overal kunnen inloggen op een telefoon waardoor flexwerken makkelijker wordt, is ook twinning, ofwel de vast-mobiel integratie, een groot pluspunt van de nieuwe omgeving. Alle medewerkers hebben alleen hun vaste doorkiesnummer op hun visitekaartje staan. Worden ze op dat doorkiesnummer gebeld, dan gaan beide toestellen over en hebben ze de keus welke ze oppakken.

Configuratie:

- 1.200 Mitel 5330 toestellen
- 28 Mitel 5550 bedienposten
- 30 mitel CX controllers
- 2 Mitel Mx controllers in twee datacenters
- Mitel LBG voor koppeling aan Microsoft Lync
- koppeling met AFAS CRM
- koppeling met mobiele telefoons

alle gesprekken bij de receptie terecht. De functie van telefoniste is nu eigenlijk uitgehold, receptionistes zijn nu meer allround secretaresse en houden tijd over voor werk dat meer waarde toevoegt."

Terugkijkend zijn de twee erg content. Van der Meer: "Het project verliep soepel, zonder grote issues. Het contact met HPS was uitstekend. We hadden een vaste contactpersoon die altijd voor ons klaarstond, ook na kantoortijd wanneer de meeste aanpassingen moesten gebeuren. We hebben regelmatig samen pizza gegeten."

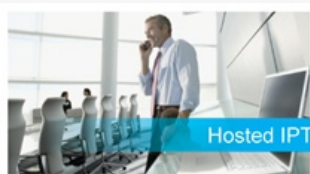
De vier pijlers voor optimale communicatie:



Unified Communications

Efficiënt en kostenbesparend

De afgelopen jaren zijn communicatiemiddelen sterk veranderd. Als specialist loopt HPS altijd voorop als het gaat om nieuwe technologie. Met Unified Communications kunnen bedrijven hun manier van communiceren optimaliseren. Oplossingen voor IP-telefonie, instant messaging, video conferencing, presence awareness en contact centers met de onderdelen spraak, e-mail, fax, webchat en social media dragen bij aan een efficiënte en kostenbesparende communicatie-omgeving.



Hosted IPT

Vaste prijs per werkplek

Hosted IPT van HPS is een volwaardige en betrouwbare oplossing die uw communicatiebehoefte invult zonder de noodzaak van grote investeringen in hard- of software. Omdat geen enkele organisatie dezelfde wensen heeft, biedt HPS een flexibele dienstverlening afgestemd op uw behoefte. Wij nemen uw zorgen uit handen, maken met u transparante afspraken en bieden een uitstekende service gekoppeld aan een vaste prijs per werkplek per maand. Eenvoudiger kan het niet.



Education & Training

Optimale begeleiding

HPS Education verzorgt voor zowel eindgebruikers als telefoniebeheerders maatwerkopleidingen en trainingen. HPS Education heeft jarenlange ervaring met het opzetten van maatwerkopleidingen en trainingen die op uw situatie zijn toegespitst. Hiermee verbetert u de effectiviteit van uw medewerkers en de kwaliteit van uw klantcontact. Naast trainingen op onze locaties in Oss en Nieuwegein, verzorgt HPS Education ook in-company trainingen bij u op locatie.



Maatwerk oplossingen

Bedrijfspecifieke implementatie

Telfeatures is onderdeel van de 'HPS Group' en draagt zorg voor de ontwikkeling, de implementatie, het onderhoud en het beheer van maatwerkoplossingen. Met Telfeatures levert HPS een belangrijke toegevoegde waarde voor haar klanten. Communicatie is immers een onderdeel van uw bedrijfsproces en een goede functionele integratie verhoogt de productiviteit en het gebruikersgemak. Het leveren van maatwerk is essentieel voor het optimaliseren van uw klantcontact.