



HPS ontzorgt provincie Noord-Holland met Hosted IPT

Een flexibele telefonie-omgeving die makkelijk mee kan verhuizen, schaalbaar is en die in de toekomst kan worden uitgebreid met nieuwe functionaliteit. Dat zijn in een notendop de criteria die de provincie Noord-Holland stelde aan de nieuwe oplossing. De hosted IP telefoniedienst van HPS ICT & Mobile Solutions sluit precies aan op deze behoeften.

Hosted IPT:

- *Kwaliteit, beschikbaarheid en veiligheid gegarandeerd door HPS*
- *Betere bereikbaarheid medewerkers door integratie vaste en mobiele toestellen*
- *Gecentraliseerde ingang door contactcenter*
- *Grotere flexibiliteit bij verhuizing*

Om de bereikbaarheid voor burgers, bedrijven en andere belanghebbenden verder te vergroten, was de provincie Noord-Holland op zoek naar een nieuwe oplossing voor telefonie. De oude telefooncentrale was economisch afgeschreven en voldeed technisch niet meer. Met een tijdelijke verhuizing vanwege een verbouwing voor de boeg was het slim om al voor die tijd een nieuw systeem te implementeren. Omdat de provincie alle ICT heeft geoutsourced, was het niet meer dan logisch om ook spraak buiten de deur te plaatsen en af te nemen als dienst.

Managed voice

HPS kwam met het beste voorstel. Niet alleen sloot de geoffreerde HPS Hosted IPT oplossing precies aan op de eisen en wensen, uit het voorstel bleek ook dat HPS brede ervaring heeft met hosted oplossingen. Met een hosted oplossing zijn er veel voorzieningen beschikbaar op het gebied van de nieuwste software-releases, back-up, uitwijk en noodstroomvoorzieningen. En ervaring van de leverancier was belangrijk omdat er tijdsdruk op het project stond. Voor de tijdelijke verhuizing moest de nieuwe omgeving live zijn, zodat medewerkers nog in de oude situatie kans kregen om te wennen aan de nieuwe toestellen en er voldoende tijd was om eventuele configuratiefoutjes te herstellen. De provincie hanteerde rationele argumenten en koos voor de oplossing met de beste prijs/kwaliteitverhouding: een Hosted Mitel IP-telefoniesysteem dat volledig als dienst wordt geleverd. "Wij zijn zeer tevreden over hoe HPS het project heeft uitgevoerd en over de kwaliteit van de dienst", aldus Laura Veth, sector manager ICT Regie bij de provincie Noord-Holland. Omdat de dienst vanuit het datacenter van HPS wordt geleverd is de verhuizing zelf een fluitje van een cent: de vaste toestellen verhuizen naar de nieuwe locatie, worden daar aangesloten en alles werkt als voorheen. Voor de mobiele toestellen maakt het überhaupt niet uit waar iemand werkt.

Vast-Mobiel integratie

Omdat er veel medewerkers zijn die niet de hele dag achter hetzelfde bureau zitten, kent de provincie een grote vloot aan mobiele toestellen: maar liefst 1.300 mobiele telefoons tegen een kleine 500 vaste toestellen. Alleen medewerkers die behoefte hebben aan meer functionaliteit, zoals secretaresses, receptionistes en medewerkers in het contactcenter, hebben een vast toestel. De overige medewerkers hebben een mobiele telefoon die bereikbaar is via het vaste 023-nummer. Dit verhoogt de bereikbaarheid van medewerkers. Klanten hoeven zich immers nooit af te vragen op welk nummer ze iemand het best kunnen bereiken. De mobiele toestellen beschikken over functies als doorverbinden via het viercijferige interne nummer en een gesprek in de wacht zetten.

Rapportages

HPS Hosted IPT biedt de mogelijkheid om meer dan 400 standaardrapportages te maken. Hierdoor kan de provincie Noord-Holland beter sturen op de bereikbaarheid van de vier contactcenters en ontstaat er inzicht in bijvoorbeeld het aantal doorschakelingen van binnenkomende gesprekken.

Flexibiliteit

De provincie heeft nu niet alleen veel meer rapportagemogelijkheden, maar kan ook beschikken over meer functionaliteit. Het is nu zeer eenvoudig om extra functionaliteit bij te schakelen op het moment dat dit gewenst is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan presence informatie. De managed voice dienst is uitermate toekomstvast: zowel het aantal gebruikers als het aantal diensten kan eenvoudig worden uitgebreid of verminderd. Daarmee beschikt de provincie Noord-Holland over maximale flexibiliteit tegen een zeer aantrekkelijke prijs per gebruiker.

Over HPS

HPS ICT & Mobile Solutions is de specialist op het gebied van complexe, geïntegreerde data- en spraakoplossingen. HPS levert betrouwbare en veilige communicatieoplossing.

Configuratie:

- 475 toestellen
- 10 softphones
- 50 ACD agenten
- 3 PC bedienposten
- 50 analoge aansluitingen
- koppeling met 1.300 mobiele aansluitingen

met hoge beschikbaarheid en heeft jarenlange ervaring met het inrichten van Unified Communications, Multi Media Contactcenters en datanetwerken.

Als system integrator en dienstverlener heeft HPS alle kennis en disciplines in huis om communicatie- en LAN/WAN oplossingen te realiseren. De organisatie biedt advies, consultancy en ontwerp tot en met implementatie, training, support en managed services. HPS is Premier- en MSA-Partner van Mitel en Preferred Gold Partner van HP.

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.