

HPS voorziet Radboud ziekenhuis en universiteit van IP-telefonie

11.000 toestellen die in een periode van enkele jaren stap voor stap moeten worden gemigreerd van een PBX naar een IP-telefonie omgeving. Daarbij moeten deze beide systemen naadloos naast elkaar werken en moet er eveneens een koppeling zijn naar GSM, DECT en het verpleegoproepsysteem. In deze omvang komt dit soort projecten slechts zelden voor. HPS won de Europese aanbesteding die UMC St Radboud en de Radboud Universiteit gezamenlijk uitschreven.

Unified Communications:

- *Koppeling naar GSM, DECT, paging en traditionele PBX*
- *Rapportages bieden zicht op kosten en bereikbaarheid*
- *Flexibele houding HPS bij de Proof of Concept*

Het UMC St Radboud en de Radboud Universiteit werken met een PBX die aan het eind van zijn levensduur is. Met het oog op de nieuwbouw van het ziekenhuis, die in de tweede helft van 2011 in gebruik wordt genomen, is in 2009 een Europese aanbesteding uitgeschreven voor een IP-telefonie omgeving die uiteindelijk maar liefst 11.000 toestellen gaat omvatten. Thijs Romijnders, Manager Voice, vertelt: "Dit jaar wordt de nieuwbouw van Heelkunde in gebruik genomen. Dat gebouw wordt volledig voorzien van een IP-netwerk. Binnen de universiteit spelen momenteel geen aspecten zoals nieuwbouw, maar zij gaan op korte termijn gefaseerd IP-telefonie inzetten. Beide systemen zullen daarom in elk geval nog enkele jaren naast elkaar in gebruik zijn."

Details bepalen klanttevredenheid

Op de aanbesteding kwamen acht offertes binnen. Die van HPS voldeed het best aan de criteria. "Zij waren bovendien zeer transparant in het beantwoorden van de vragen en hun document was zeer zorgvuldig opgesteld. Hoewel dat in de wegging nauwelijks meetelt, geeft dat wel aan dat HPS een degelijke partner is", vindt Romijnders. Wel zwaar woog uiteraard de prijs, die voor 40 procent bepalend was. "Dat betekent dus dat kwaliteit belangrijker is. Het gaat er natuurlijk uiteindelijk om dat de oplossing volledig aansluit bij de wensen en behoeften van onze gebruikers." Romijnders heeft dan ook veel energie gestoken in het betrekken van de interne klant. "Telefonie lijkt vaak zo rechttoe-rechtaan, maar uiteindelijk zijn het vele details die samen de klanttevredenheid bepalen. Neem bijvoorbeeld de zoekfunctie in de telefoongids. Bij ons werken veel buitenlandse artsen met moeilijk spelbare namen. Hoe zorg je er dan voor dat een telefoniste toch snel de juiste persoon vindt?" De standaardzoekfunctie in de Mitel-oplossing voldeed niet, waardoor maatwerk noodzakelijk was. "HPS toonde zich in dit soort situaties uitermate flexibel en dacht met ons mee." Het waren ook dit soort details die ervoor zorgden dat er meer tijd nodig was voor de Proof of Concept (PoC). Deze werd gedaan met vijftig toestellen op de universiteit en vijftig toestellen in het ziekenhuis. Die extra tijd nam Romijnders graag: "In de PoC wil je zien of alles werkt zoals je vooraf had bedacht. Werkt de Mitel centrale goed samen met de PBX? Werkt de koppeling vast-mobiel goed, zodat medewerkers elkaar via het vijfcijferige doorkiesnummer ook op de GSM kunnen bereiken? De hoofdlijnen hadden we uiteraard wel helder, maar er zaten in de details soms verschillen tussen wat wij in ons pakket van eisen hadden verwoord en hoe HPS dat interpreteerde. Dat is ook logisch, ze zijn een nieuwe partner voor ons en we moeten elkaar nog leren kennen. Dat hebben we tijdens de PoC gedaan, zodat de uitrol soepel kon verlopen."

Rapportagemogelijkheden

De gebruikers waren tevreden over de PoC, al misten ze op dat moment nog wel de beloofde nieuwe functionaliteiten als click-to-dial en presence. "Daaruit blijkt dat medewerkers daar hoge verwachtingen van hebben. Dat maakt hun werk ook echt makkelijker." Romijnders is blij met dat signaal. "Een groot deel van het succes zit in de betrokkenheid van interne klanten. Als zij enthousiast zijn en meedenken, kun je ook echt een oplossing ontwerpen die hun proces ondersteunt. Dat is bij ons goed gelukt."

Ook de managers zijn blij, met name met de vele rapportagemogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan het aantal beantwoorde en gemiste oproepen per polikliniek of de kosten, die met het kostenregistratiesysteem tot op gebruikersniveau zijn te analyseren.

"In de oude situatie hadden we een beperking in het zichtbaar maken van meetgegevens. Nu kunnen we bijna alles meten wat we maar willen. Daarmee hebben we niet alleen meer grip op de kosten, maar ook op de workflows en efficiëntie. Als je ziet dat op een bepaalde afdeling veel telefoontjes worden gemist kun je de bereikbaarheid anders inrichten." De vruchten worden de komende jaren geplukt, als de nieuwe omgeving gefaseerd live gaat. Romijnders: "We hebben nu een hypermoderne communicatieomgeving waarin vaste telefoons, DECT, GSM en paging zijn geïntegreerd. Voor de gebruiker wordt het daarmee een stuk eenvoudiger."

Configuratie:

- 11.000 toestellen
- 300 ACD-agenten
- koppeling met Philips Sopho telefooncentrale (10 nodes)
- koppeling met mobiele telefoons
- koppeling met Ascom DECT en WiFi-omgeving

Over HPS

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

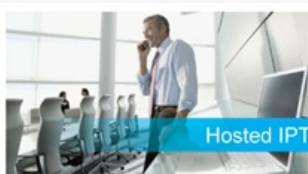
De vier pijlers voor optimale communicatie:



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.