

“Eén telefonieoplossing voor samenwerkende gemeenten”

Voor kleine en middelgrote gemeenten valt op het gebied van IT en telefonie vaak veel schaalvoordeel te behalen. Zo kozen drie gemeenten in de regio Alblasserwaard & Vijfheerenlanden ervoor om te werken met één gezamenlijke telefonieoplossing. Efficiënter voor de gemeenten, gebruiksvriendelijker voor de burgers.

Situatie

De gemeenten Nieuw-Lekkerland, Graafstroom en Liesveld startten een gezamenlijk traject om een financieel systeem te selecteren. Ze wilden samen primaire en ondersteunende applicaties gaan exploiteren, zoals belastingen, kadaster, leerplicht en personeelszaken. Vervolgens is een ICT-samenwerking ontstaan waarbij men de meeste ICT-applicaties (internet, e-mail, Gemnet) wilde gaan centraliseren. Zo ook telefonie. “Daar waren de grenzen aan de groei bereikt, de apparatuur was afgeschreven en de telefonieapparatuur werd technisch niet meer ondersteund, ” aldus Peter Struik, projectmanager bij ICTSAV.

Doelstelling Samenwerkende Gemeenten

De samenwerkingsplannen van de gemeenten vereisten een vernieuwende ICT-omgeving. Het doel van de samenwerking is om te werken aan één beter beheersbare infrastructuur, verbetering van dienstverlening naar

burgers toe en betere interne bereikbaarheid. Uiteindelijk moeten in 2015 de gemeenten zijn ingericht als toegangsportaal voor alle overheidsdienstverlening.

Oplossing

De gemeenten hebben gekozen voor een op VoIP gebaseerde telefonieoplossing. Volledig transparant en redundant over de gemeenten heen. Onderdeel van de telefonieoplossing is een centrale database waar alle telefonisten hun informatie uit halen. Verder is GSM volledig geïntegreerd in het telefonienetwerk, waardoor mobiele werkers via één nummer altijd en overal met de volledige functionaliteit bereikbaar zijn. Illustratief voor de applicatie-integratie is de mogelijkheid om te telefoneren vanuit e-mail (click to dial) en telefonieprofielen automatisch te koppelen aan de agenda (kalenderintegratie). Dankzij deze integrale oplossing is verregaande samenwerking mogelijk.



“Alleen telefonie is niet meer genoeg. Het gaat om de manier waarop we bereikbaar willen zijn. Het telefonesysteem moet optimaal matchen met onze bereikbaarheidseisen. ICT maakt dat allemaal mogelijk.”



Bovendien zijn in de toekomst eenvoudig extra functionaliteiten zoals presence management en thuiswerken toe te voegen en is uitbreiding met andere locaties geen probleem.

De rol van Kender Thijssen

“De samenwerkende gemeenten hebben voor Kender Thijssen gekozen vanwege het professionele advies en de verhouding tussen prijs en prestatie. Met de geboden functionaliteit beschikken de gemeenten over een goede basis ICT-infrastructuur waarvan telefonie een belangrijk onderdeel vormt,” aldus Peter Struik. Zo heeft Kender Thijssen het voor de gemeenten mogelijk gemaakt om efficiënt met gemeenschapsgeld om te gaan en tegelijkertijd een effectieve telefonieoplossing te realiseren.

Afgenomen producten & diensten

- VoIP-centrale met backup units
- Analoge en IP-toestellen
- Servers en desktops
- Advies
- Migratie, levering, installatie en implementatie
- Opleiding van gebruikers
- Onderhoud telefonieoplossing

Functionaliteiten

- Basistelefonie: bellen en gebeld worden vanaf vaste, draadloze en mobiele toestellen en alle andere gangbare functionaliteiten van een telefooncentrale.
- Diverse mogelijkheden en meldteksten voor wachtrij-informatie.
- Vanuit e-mail en centrale agenda-applicatie externe en interne gesprekken kunnen opzetten: click-to-dial (koppeling met Novell Groupwise).
- Inzicht in aan- en afwezigheid van medewerkers voor afhandeling van oproepen met kalenderintegratie (koppeling met Novell Groupwise).
- Mogelijkheid om het telefonieverkeer door de bedienpost op een andere vestiging te laten overnemen.
- Medewerkers kunnen op elk toestel en elke locatie aanmelden met persoonlijke instellingen en toestelnummer (hotdesking of freeseating).
- Volledige GSM-integratie: GSM-toestellen zijn bereikbaar onder één doorkiesnummer en door te verbinden naar elk ander toestel binnen de communicatiestructuur. Ook kunnen GSM-gebruikers een bereikbaarheidsprofiel instellen en op afstand statussen aanpassen. De GSM-functionaliteit is volledig gelijk aan die van de vaste toestellen.
- Managementrapportage: terugvalverkeer, performance, bereikbaarheid, kosten en belgedrag.

Toename van bereikbaarheid van medewerkers en verbetering van dienstverlening



Kender Thijssen helpt middelgrote en grote organisaties beter te presteren. Dat doen we door goed te begrijpen wat organisaties écht nastreven. Door het slimmer toepassen van informatie- en communicatietechnologie. En door de continuïteit hiervan te waarborgen. Daarbij gaan we aangenaam professioneel te werk.

Kender Thijssen

Postbus 721, 3900 AS Veenendaal

Telefoon (0318) 558 559 Fax (0318) 558 650

telecom@kender-thijssen.nl




Kender Thijssen
continuïteit in ict