

KLANTCASE



OVER HET LIEMERS COLLEGE

Het Liemers College is een brede scholengemeenschap voor lwoo (leerwegondersteunend onderwijs), vmbo (voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs), havo, atheneum en gymnasium. Ongeveer 3.000 leerlingen krijgen les op één van de vier locaties, waarvan er drie in Zevenaar gevestigd zijn en één in Didam. Door de spreiding van leerlingen over vier locaties zijn er werkbare, kleinschalige eenheden ontstaan. Vanuit de centrale gedachte 'eigenheid in samenhang' richt elke locatie zich op de eigen doelgroep, waarbij de samenhang tussen de sectoren in de school niet uit het oog verloren wordt. De centrale directie en stafdiensten van het college zijn gevestigd op de locatie Heerenmäten in Zevenaar. Meer informatie over het Liemers College is te vinden op www.liemerscollege.nl

KLANTBEHOEFTE

- Betere bereikbaarheid van de school
- Een geïntegreerde telefoniecentrale voor vier locaties
- Een centraal nummerplan
- Complete telefoniefunctionaliteit
- Koppelingen met GSM-toestellen van o.a. Bedrijfschulverleners
- Minder belasting van administratieve medewerkers
- Geschikt voor toekomstige integratie Microsoft Office Communications Server-functionaliteit

Liemers College verbetert bereikbaarheid locaties met IP-telefonie

Het Liemers College biedt zo'n 3.000 leerlingen een breed aanbod middelbaar onderwijs verdeeld over vier locaties in en rondom Zevenaar. Deze vestigingen hadden oorspronkelijk elk een eigen telefooncentrale. Clemens Linderhof, Hoofd ICT van het Liemers College: "Iedere locatie was bereikbaar met een eigen nummer, maar beschikte nauwelijks over doorkiesnummers. Vestigingen belden elkaar via een buitenlijn en doorverbinden was lastig en tijdrovend. Dit alles kwam de bereikbaarheid van het college niet ten goede. Na een uitvoerige analyse van de mogelijkheden viel de keuze op IP-telefonie. Daarbij was het een groot voordeel dat we al beschikten over een glasvezelnetwerk dat onze vestigingen onderling verbindt."

In 2004 heeft het Liemers College samen met de gemeente Zevenaar een eigen glasvezelnetwerk aangelegd. Via dit netwerk zijn de administratieve en educatieve systemen binnen één omgeving gebracht. Dit vergemakkelijkte het beheer en verbeterde de beschikbaarheid van de systemen. Ook op het vlak van de telefonie wilde het college centraliseren. Linderhof: "Onze eisen waren helder. De bereikbaarheid van de verschillende locaties moest beter. We wilden onderling bellen vereenvoudigen en zo mogelijk kosteloos maken. Bovendien moesten de administratieve medewerkers die in de praktijk de rol van telefonist vervulden, ontlast worden. Zij werden te vaak gestoord bij hun dagelijkse werkzaamheden om 'even' iemand te zoeken. Daarnaast moest de nieuwe telefonieomgeving natuurlijk eenvoudig te beheren en te onderhouden zijn."



Triple P



“De IP-telefonieomgeving van Mitel bood wat betreft prijs en functionaliteit precies wat we wilden. Maar we hebben ook naar de toekomst gekeken. We willen telefonie op termijn ook integreren met onze Microsoft Exchange en Outlook-omgeving. Het gaf ons vertrouwen dat Mitel een officiële Microsoft-partner is en vooroploopt in deze integratie. We hebben dus bewust gekozen voor een toekomstvaste oplossing.”

– Clemens Linderhof, Hoofd ICT van het Liemers College

Meer functionaliteit

Het bestaande glasvezelnetwerk speelde een bepalende rol bij de keuze voor de nieuwe telefonieomgeving. Uit een technische analyse van de mogelijkheden bleek dat er twee geschikte varianten waren: een hybride systeem of IP-telefonie. De eerste variant viel af voor Linderhof vanwege de beperkte functionaliteit. “Hoewel we in principe nog op een locatie een centrale hadden die geschikt was voor IP-telefonie, hebben we hier nietvoor gekozen. De investeringen lagen ongeveer gelijk, maar de functionaliteit bleef in de hybride situatie achter. IP-telefonie voldeed wat dat betreft meer aan onze behoeften. Daarbij kwam dat we het netwerk al hadden liggen. We hoefden het netwerk door de lage belasting van telefonie nauwelijks op te waarderen. Met het oog op de Quality of Service en Power over Ethernet was het wel nodig om enkele switches aan te passen, maar dat viel mooi samen met aanpassingen die nodig waren buiten IP-telefonie en was daarom niet ingrijpend.”

Toekomstvast

Na de keuze voor een IP-telefoniecentrale stond het Liemers College voor de selectie van de daadwerkelijke oplossing en leveranciers. De keuze voor de uiteindelijke technologie kwam uit bij Mitel en haar partner Triple P. Linderhof: “Het aanbod van Triple P op basis van Mitel-oplossingen sloot het beste aan op onze eisen. Hun aanbod onderstreepte dat ze bereid waren om echt te luisteren naar de wensen van klanten en mee te denken over de beste oplossing. De IP-telefonie-omgeving van Mitel bood wat betreft prijs en functionaliteit precies wat we wilden. Maar we hebben ook naar de toekomst gekeken. We willen telefonie op termijn verder integreren met onze Microsoft Exchange en Outlook-omgeving. Het gaf ons vertrouwen dat Mitel een officiële Microsoft-partner is en vooroploopt in deze integratie. We hebben dus bewust gekozen voor een toekomstvaste oplossing.”

Kwaliteit communicatie

De daadwerkelijke implementatie verliep geheel volgens planning. Dat gold zowel voor het technische als voor het gebruikersgedeelte. De gebruikers hoefden niet echt te wennen aan de nieuwe situatie en toestellen. Een korte instructie was voldoende. De look & feel van de nieuwe toestellen verschilt nauwelijks van gangbare toestellen en ze zijn minder ingewikkeld dan de digitale toestellen die tot dat moment gebruikt werden. Daardoor was de overgang voor de gebruikers geen probleem. Gelijktijdig met de invoering van de nieuwe telefonieomgeving koos het Liemers College voor een nieuwe personele aanpak met centrale bediening van de centrale en een continue bezetting van minimaal één persoon. Tijdens de piekmomenten in de ochtend is er ondersteuning van een extra medewerker. Linderhof: “De bediening van de telefooncentrale doet de registratie van de ziekmeldingen

OPLOSSING BESTAAT UIT

- 1x Mitel 3300 MXe Controller
- 2 x Mitel 5550 IP Console
- 95 x Mitel 5212 IP Phone
- 15 x Mitel 5201 IP Phone
- 9 x Mitel 5330 IP Phone
- Mitel Mobile Extension
- Mitel Live Business Gateway

RESULTATEN

- Betere bereikbaarheid op iedere locatie
- Eén nummerplan met doorkiesnummers
- Eenvoudig, centraal beheer
- Inzet bestaand glasvezelnetwerk
- Koppeling met GSM-toestellen voor Bedrijfshulpverleners
- Klaar voor inzet nieuwe communicatieopties zoals Microsoft Office Communication Server (OCS), CTI, enzovoort

OVER TRIPLE P

Triple P (Other OTC: TPPP) ontwerpt, bouwt, levert en beheert ICT-oplossingen die op een efficiënte manier bijdragen aan de infrastructurele uitdagingen van organisaties. Het voortdurend verbeteren van de ICT-omgeving van onze klanten is waar Triple P voor staat. De drie p's - people, performance en partnership - vormen de basis voor langdurige, succesvolle relaties met onze klanten. Naast de overheid zijn wij actief in de segmenten media, zorg, retail, telecom providers en zakelijke dienstverlening. Voor meer informatie: www.triple-p.nl

in het schooladministratiesysteem. Het is de bedoeling om via een CTI-koppeling en nummerherkenning de gegevens van een leerling dan direct op het scherm beschikbaar te krijgen. Op basis van de nieuwe IP-telefonieomgeving en organisatorische maatregelen verwachten we dat de kwaliteit van de bereikbaarheid in zijn totaliteit zal verbeteren. We zijn dan per saldo minder tijd kwijt aan de afhandeling van de telefoongesprekken.”

Mobile Extension

Een ander voordeel van de keuze voor Mitel is de Mobile Extension-module. De bedrijfshulpverleners van het college moeten niet alleen binnen de schoolgebouwen bereikbaar zijn, maar ook daarbuiten. Als er sprake is van een ontruiming moeten de BHV'ers onderling communiceren en met hulpdiensten. “De Mitel Mobile Extension zorgt ervoor dat de 30 GSM-toestellen van de school in het Mitel-netwerk zijn opgenomen en dus altijd goed bereikbaar zijn. De gewone GSM-toestellen zijn parallel geschakeld met een Mitel-toestel en dus ook via een intern nummer te bereiken. Omdat ze ook gebruik maken van het GSM-netwerk, heeft een storing van de telefooncentrale geen invloed op de bereikbaarheid. Om te zorgen dat ook de kosten voor deze toestellen beheersbaar zijn, heb ik een vast maandbedrag afgesproken met onze mobiele operator voor de gesprekken van de GSM's naar de centrale en onderling.”

Toekomst

Met het oog op de toekomst ziet Linderhof ruime mogelijkheden voor de verdere integratie van de communicatieomgeving op het college. “Tegelijkertijd met de Mitel-omgeving hebben we ook Microsoft Office Live Communications Server binnen onze school geïnstalleerd. Hoewel we momenteel nog onderzoeken welke mogelijkheden we daarvan binnen ons college kunnen benutten, weten we dat de integratie met onze Mitel IP-telefonieomgeving nauwelijks een probleem zal zijn. We hebben dus niet alleen gekozen voor beter bereikbaarheid op korte termijn, maar zeker ook voor flexibiliteit in de toekomst. We zijn klaar voor nieuwe toepassingen op het gebied van collaboration en communicatie.”

KLANTCASE

LIEMERS COLLEGE

Triple P



www.mitel.com



Global Headquarters

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-4784

U.S.

Tel: +1(480) 961-9000
Fax: +1(480) 961-1370

EMEA

Tel: +44(0)1291-430000
Fax: +44(0)1291-430400

CALA

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-7825

Asia Pacific

Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

Bezoek onze website www.mitel.com/offices voor meer informatie over onze internationale vestigingen.

DIT DOCUMENT IS ALEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van production en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2008, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 423_1089