

## INSPIRATIE

TIP

1

BLUF  
INNOVEREN

DE HAVEN VAN GENT  
De software zorgt voor  
heel wat extra functio-  
niteiten op het vlak van  
unified communications.  
FOTO: PRIVE

# Gentse haven verhoogt communicatie-efficiëntie

**Het Autonoom Gemeentelijk Havenbedrijf is verantwoordelijk voor de exploitatie van de Gentse haven. Daarbij is optimaal communiceren cruciaal. Op de hoofdzetel kwam een nieuw communicatiesysteem dat bedrijfszekerheid en talloze mogelijkheden verenigt.**

Met de installatie van een nieuw systeem wilde het havenbedrijf een flinke communicatiestap voorwaarts zetten. Ir. Hans Van Ootegem, verantwoordelijk voor de IT-afdeling, stond aan het roer van het ambitieuze project. "Er was nood aan een oplossing die de flexibiliteit van de communicatie drastisch zou verhogen, in het hoofgebouw, een nabuig magazijn en de kapiteinskamer. We mikten op extra gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie en tijdswinst, maar ook op meer productiviteit en minder kosten."

## Spraak en data over hetzelfde netwerk

De keuze viel op telefonie over het internet (VoIP). In de nieuwe oplos-

sing werden de tientallen teleo-lijnen vervangen door een reeks SIP-trunks, internethooflijnen. Tegelijk beschikt het havenbedrijf over een capaciteit van 100 MB voor uitgangsverkeer. Dat is tien keer meer dan destijds, zonder meerprijs. Bovendien zetten simboxen de gesprekken van interne vaste toestellen naar gsm om in goedkope mobiele communicatie.

**► We mikten op extra gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie en tijdswinst, maar ook op meer productiviteit en minder kosten**

"Het hybride systeem laat ook toe klassieke telefoons te integreren. Zo loopt naar ons magazijn geen databekabeling en toch zitten die acht telefoontoestellen mee in de oplossing. We behielden in het bedrijf zelfs enkele analoge telefoon- en faxlijnen. Als het internet uitvalt, moeten de nummers

van de kapiteinskamer operationeel blijven vanwege de veiligheid voor de schepen."

## Een waaijer aan mogelijkheden

De koppeling over het datanetwerk betekent bijvoorbeeld dat je een telefoontoestel van werkplek kunt wisselen en het meteen door de centrale herkend wordt. Maar de software zorgt voor heel wat extra functionaliteiten op het vlak van unified communications.

"De medewerkers kunnen via sneltoetsen op hun pc-klavier functionaliteiten in de telefonie integreren. Een telefoonnummer kiezen in een database, in een Word-document of op een webpagina, en met een muisklik bel-len. Andere opties zijn het afbakenen van gebruikersgroepen, de doorschakeling naar een ander nummer... Wie belt of gebeld wordt, krijgt een infowinster over de correspondent, dankzij de koppeling met onze software Microsoft Dynamics CRM. We lieten ook in vergaderzalen een toestel voor conferentie calls installeren, waarmee we indien nodig gesprekken kun-

nen opnemen. Bijzonder is nog dat onze slechtziende collega aan de receptie het systeem kan bedienen, dankzij de integratie met de blindenconsole."

## Bellen met de radio

"Een extra uitdaging was het integreren van de radiocommunicatie vanuit de kapiteinskamer. Daar coördineert de havenluitenarij met zijn mensen het verkeer op het kanaal en in de dokken. Tot voor kort met radioposten en gsm-toestellen, maar nu uitsluitend met veertig radioposten, via een integratie met het mobiele Tetra-netwerk voor walkietalkies met een groot bereik. De radioposten werken via een aparte extensie in het systeem alsof het telefoontoestellen zijn."

"Door een heldere training kan iedereen de meeste functionaliteiten zelf invoeren of aanpassen. De omschakeling naar Voice over IP leverde snel de verwachte resultaten", besluit Van Ootegem.

CARMEN VAN OERS  
redactie\_be@mediaplanel.com

## NIEUWS



Karl Everaert  
Country Manager Benelux Panasonic  
System Networks Europe

## Bedrijven kiezen massaal voor VoIP

"De jongste jaren investeren bedrijven in België en Nederland massaal in IP technologie. Zowat 30 à 40% van de ondernemingen maakt reeds gebruik van Voice over IP", stelt Karl Everaert, Country Manager Benelux Panasonic System Networks Europe.

"VoIP biedt tal van voordelen ten opzichte van de 'klassieke' telefonie. In de eerste plaats wordt deze technologie goedkoper, en bovendien kan men flink besparen, zeker bij internationale gesprekken. Daarnaast kan het ganse telefoniegebeuren via één netwerk worden gerealiseerd. Medewerkers van bedrijven met vestigingen op verschillende plaatsen kunnen kosteloos met elkaar bellen. Bovendien is het mogelijk om tal van nieuwe innovatieve diensten te combineren met telefonie, zoals videotelefonie, chat en aanwezigheidsdiensten met eventueel koppeling aan agenda's."



## Eenvoudig beheer

"Omville van het eenvoudige beheer zijn bedrijven ook minder afhankelijk van externe partijen: een interne medewerker kan het grootste deel van het beheer voor zijn rekening nemen. Via VoIP kan zowel gecommuniceerd worden van internet naar internet, maar ook naar de 'gewone' telefoon. VoIP is niet gebonden aan een vaste telefoon of een PC maar vindt ook plaats via onder andere de Smartphone gekoppeld met de VoIP telefooncentrale."

BERT VERBEKE  
redactie\_be@mediaplanel.com