

→ Case study: één van onze recentste realisaties.



QUADRANT

Het Tieltsse Quadrant heeft al meer dan 75 jaar ervaring in moulding systemen en plastic productie. Het bedrijf met meer dan 2000 werknemers wereldwijd kent zijn oorsprong in Tielst en heeft er nu nog steeds 3 divisies waarin 400 mensen tewerkgesteld zijn.

“In januari 2009 contacteerden we Licom voor de implementatie van een nieuwe telefooncentrale. Bij onze behoefte-analyse zijn we vooral vanuit een kostenpunt vertrokken.” Zegt Lieven Struyve, IT manager van Quadrant EPP. “De markt van leveranciers is vrij breed, maar bij Licom hadden we **onmiddellijk het juiste gevoel**. Ze hebben een erg persoonlijke aanpak, dat maakt de **communicatielijnen korter** en zijn we direct geholpen bij vragen. Eigenlijk zijn ze een echte **partner in telefonie**, niet zomaar een leverancier.”



Mario Vandermeersch (ICT support) & Lieven Struyve (IT-manager)

Centrale

De **Communication Assistant**, de Unified Communications software van **Panasonic**, is een erg mooie tool. Deze wordt door onze salesafdeling intensief gebruikt. Zowel het point-and-click principe, als de logboeken van de gemaakte gesprekken doen de afdeling efficiënter werken.

De centrale zelf is de **KX-TDE 600** van Panasonic, het is een hybride systeem, dat stackable is.

Om de 2 divisies (EPP en CMS) van telefonie te voorzien, zo'n 240-tal toestellen, gebruikte Licom 3 shelves. EPP en CMS zijn voorzien van een TDE600, op de site van technical research staat een KX-TDE200. De KX-TDE200 is een iets kleiner systeem, qua capaciteit, maar bevat dezelfde technologie. Dat maakt dat we beide systemen gemakkelijk hebben kunnen **koppelen via voice over IP**. De 4 megabit global cross link is hiervoor de drager, die gebruikten we reeds voor onze data, enkele voice kanalen toevoegen via het H.323 protocol was een fluitje van een cent.

Kostenefficiënt

“Door de vervanging van de centrale konden we enkele **vaste kosten** eruit knippen.” gaat Lieven Struyve verder. “We **besparen tot 40 %** op de onderhoudskosten, bovendien kunnen we de centrale nu volledig zelf beheren via de erg transparante programmatietool. Op onze oude centrale konden we bij wijze van spreken zelf geen toestel toevoegen. We kozen er ook voor om een simbox aan te sluiten. Deze zorgt ervoor dat we geen interconnectiekost hebben als we bellen naar gsm's. De box heeft zichzelf al ruim terugverdiend.

Door de migratie konden we ook enkele dure leased lines opzeggen, opnieuw een grote besparing. Licom kwam daarenboven met een erg interessante leasingformule naar voor.

Implementatie

Gezien de grote omvang van het systeem was de implementatie geen sinecure. Intern bij ons werden alle toestellen op vrij korte termijn al klaar gezet, per departement in de onderneming. Het **kritische punt** was echter de omschakeling van de PRA-lijn. Licom was bereid om dit in het weekend te doen, zodat zo weinig mogelijk mensen er hinder van ondervonden. We zijn maximaal een half uurtje off line geweest. Voor de rest was het een vlekkeloze overschakeling.

