

NIEUW TELEFONIESYSTEEM VOOR GEMEENTE HEERLEN

Belangrijke rol voor Innervate in het hele traject

Innervate begeleidde het complete Europese aanbestedingstraject dat voorafging aan de aanschaf van een nieuw telefoniesysteem voor de circa 1200 gebruikers en diverse locaties van de gemeente Heerlen. Nadat de aanbiedingen waren beoordeeld en een advies was uitgebracht over de keuze van hardware en applicaties, is door Innervate tevens de implementatie ter hand genomen.



Prima resultaat

Het project verliep zeer naar tevredenheid: "Innervate heeft ons kundig en op een plezierige manier door dit traject geloodst," vertelt Victor Abratanski, bureauhoofd ICT Services. "Met een prima resultaat, want op de dag na de migratie hebben we zegge en schrijve één toestel gehad dat niet helemaal goed functioneerde, de rest was direct in orde."

Interne communicatie

Vooraf is veel aandacht besteed aan de interne communicatie; onder andere via intranet, hand-outs en presentaties door de projectleider werd het personeel voorgelicht over het gebruik van de nieuwe toestellen. Hierdoor kon meteen een optimaal functioneel rendement uit de investering worden gehaald.

Callcenter

"Een belangrijke toegevoegde waarde van het nieuwe spraaksysteem is de callcenter-optie. We willen bereiken dat het niet uitmaakt of je persoonlijk langskomt of belt; alle vragen komen op één centraal punt binnen en worden op dezelfde professionele wijze behandeld. Een goed opgezet callcenter is daarvoor de oplossing, waarbij Innervate duidelijk heeft benadrukt dat niet zozeer de technische

realisatie de meeste aandacht vergt, maar veel meer de vraag hoe je de back-office organiseert, zodat alle vragen bij de juiste persoon terecht komen. Ook hebben we nu veel meer mogelijkheden voor monitoring en sturing van het telefoonverkeer."

Virtual Private Network

Innervate is ook zijdelings betrokken bij het local en wide area datanetwerk van de gemeente. Zo legde The Network Factory uit Son - een zusterorganisatie van Innervate - een Virtual Private Network aan tussen de diverse gemeentelijke locaties en bijna alle Parkstad-gemeenten. Netwerkmanager John Dautzenberg: "Uit de berekeningen bleek dat het lonend was TNF in te schakelen. Tegen lagere kosten hebben we nu meer bandbreedte en zijn we verzekerd van monitoring van het netwerk door TNF, dat ook de incidenten en mutaties afhandelt. Bovendien is het datanetwerk nu al helemaal in lijn met de aanstaande gemeenschappelijke ICT-infrastructuur van de Parkstad-gemeenten. We kunnen straks dus zo over."

Consultancy strippenkaart

De contacten met TNF lopen overigens via Innervate, waar we tevens een soort 'consultancy strippenkaart' hebben. We handelen nagenoeg alle netwerktechnische zaken primair in eigen huis af, maar soms bestaat er behoefte aan bepaalde specifieke kennis of willen we een second opinion. In die gevallen is één telefoontje naar Innervate voldoende om even ruggespraak te kunnen plegen met onze vaste consultant. Een prima service."

Meer weten?

Innervate hecht waarde aan een langdurige relatie, die gebaseerd is op wederzijds respect en vertrouwen. Benieuwd naar onze andere aanpak op het gebied van convergentie? Bel of mail ons voor meer informatie.