

Licom implementeert voor Beltrami een internationale multi-site VoIP opstelling

Beltrami, gelegen in het West Vlaamse Harelbeke, is sinds 25 jaar groothandel in natuursteen en uitgegroeid tot een Europese speler met een uitstekende reputatie op vlak van gamma, kwaliteit en service.

Naast de hoofdzetel in België beschikt Beltrami over een afdeling in Polen, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en Italië. Ondertussen is het personeelsbestand uitgegroeid tot meer dan 100 enthousiaste medewerkers.

Als familiebedrijf legt Beltrami sterk de nadruk op de menselijke aspecten van het ondernemerschap, wat zich vertaalt in alle aspecten van hun denken en doen, waaronder ook in de persoonlijke communicatie met hun klanten en leveranciers.



Peter Silverans, ICT Manager



‘Sinds de overstap naar het VoIP platform zijn onze internationale kosten tussen de diverse vestigingen zo goed als onbestaand. Een uniform nummeringsplan werd uitgewerkt, waardoor iedereen meteen weet welk nummer moet gevormd worden om een collega op een andere site te bereiken. De investering betaalt zich op die manier snel terug. ‘

Peter Silverans, ICT Manager

Peter Silverans, ICT manager voor de ganse groep en verantwoordelijke voor het project, vertelt :

‘Na de diverse overnames de laatste jaren, was het tijd geworden om de communicatie tussen de vestigingen op een vlottere manier te organiseren. Alles sites werden initieel verbonden via een IP-VPN koppeling met de nodige garanties. Aldus was de stap om hierover VoIP te sturen, het meest voor de hand liggende.

We zijn gestart met de vervanging van ons oude Alcatel platform op de hoofdzetel. Daarna werden de diverse telefoonsystemen van de andere sites vervangen, om in de eindfase het ganse telefonie platform op elkaar af te stemmen.

Voor de buitenlandse sites heeft Licom onderhandeld met lokale partners, zodat de service achteraf niet in het gedrang komt. Alles gebeurde onder supervisie van Licom. De uiteindelijke fine-tuning van de programmatie en het op elkaar afstemmen van de systemen gebeurde vanuit het Hoofdkantoor in Harelbeke.

Sindsdien beheer ik zelf alle systemen van hieruit, bellen we gratis internationaal naar onze afdelingen en hebben we een volledig redundant systeem.

Doelstelling

Eénzelfde platform voor alle sites. Uniformiteit voor alle gebruikers.

Oplossing

Panasonic VoIP platform met IP toestellen, IP DECT, unified communications, gsm integratie.

Resultaten

- consolidatie centrales
- eigen beheer
- kostenbesparend
- betere bereikbaarheid
- efficiënte samenwerking
- klantvriendelijk

“Sinds de nieuwe installatie is het veel efficiënter werken. Zo kan ik ten allen tijde zien of medewerkers naar wie gevraagd wordt vrij zijn, in gesprek, in meeting,... Vroeger werd er vaak veel tijd verloren door het eindeloos zoeken naar wie zich waar bevond. Zelfs als mensen in gesprek zijn, kan ik hen discreet via chat van hun bezoeker of wachtende oproep op de hoogte brengen.

*Dorothee,
Verantwoordelijke receptie*



Stabiliteit / eigen beheer

Het systeem is dermate stabiel en zelf te configureren, dat het aantal interventies na de installatie nihil zijn. Extra toestellen, vast of dect, kunnen in een handomdraai zelf aangemeld worden. In de gevallen dat de configuratie te complex wordt, bellen de mensen van Licom vanop afstand in op het systeem om mij te assisteren.

Dect

Voor de draadloze toestellen maken we gebruik van de tough dects. Deze behoren tot de IP64 klasse en zijn dus spatwaterdicht, stofvrij en schokbestendig. In een productie omgeving kan dit tellen....

Unified Communications

‘Met de Panasonic Communication Assistant Pro maken alle medewerkers kennis met de voordelen van Unified Communications. Het programma is dusdanig gebruiksvriendelijk dat iedere medewerker er snel mee weg was.

Call Accounting

De gratis meegeleverde Call Accounting software van Panasonic biedt ons niet alleen de mogelijkheid om een bepaalde controle op het telefoniegebeuren uit te voeren. Tevens kan men op deze manier uitmaken in welke mate we met een over- of ondercapaciteit aan telefoonlijnen zitten.

Gebruiksvriendelijkheid

Een wezenlijk verschil met ons vorige systeem, waar de handleiding er telkens moest bijgehaald worden om ook maar het kleinste in te stellen. De nieuwe toestellen zijn zeer gebruiksvriendelijk en bovendien kan de gebruiker de instellingen gemakkelijk via zijn PC wijzigen.

Licom speelde, als lokale partner, zeer kort op de bal. Dit was voor ons een aanzienlijk verschil tegenover de vorige leverancier. Ik kreeg vanaf de start tot na de oplevering, een persoonlijke aanpak. Licom is ook een partner die de nodige competenties in huis heeft om een dergelijke installatie vlekkeloos te laten verlopen. Zowel aan de voorstudie als de opleiding voor de gebruikers, werd de nodige zorg besteed. Dit uit zich ook vandaag nog steeds door de snelle en persoonlijke aanpak van de support afdeling.

ICT manager Peter Silverans

