



ALTRAN

ALTRAN BELGIUM OPENT NIEUWE DEUREN VOOR COMMUNICATIE MET IP-TELEFONIE

«DE VEREENVOUDIGING VAN HET BEHEER VAN TELEFONIE WAS VOOR ONS DE BELANGRIJKSTE REDEN OM OVER TE SCHAKELN NAAR IP-TELEFONIE. DE KOSTENBESPARING OP VLAAK VAN INTERNE COMMUNICATIE IS EEN BIJKOMEND PLUSPUNT.»

Gauthier Robe, IT Manager bij Altran Belgium

Twee jaar geleden liep het contract van Altran Belgium voor de huur van zijn PABX-centrale ten einde. De centrale in kwestie was verouderd geworden en dringend aan vervanging toe. Ze gaf soms alle lijnen als bezet aan, terwijl ze in werkelijkheid allemaal vrij waren. Het bedrijf vermoedt dat dit te maken had met de warmte in de ruimte waar de telefooncentrale stond. Doordat die ruimte vrij beperkt is, raakte de vorige centrale soms oververhit. Dat belemmerde een optimale werking. Wanneer de telefooncentrale haperde, moest het bedrijf telkens de assistentie van een technicus inroepen bij de operator. Altran Belgium zocht daarom naar een alternatief om aan deze onhandige manier van werken een einde te maken. Bovenal zocht de informaticadienst van Altran naar een oplossing om de communicatieinfrastructuur te standaardiseren en het aantal tussenkomsten van externe specialisten tot een minimum te herleiden.

Toen het huurcontract voor de bestaande analoge telefooncentrale afliep, stelde de IT-dienst van Altran de directie daarom voor om over te schakelen naar IP-telefonie. Dat zou Altran toelaten om data en telefonie te centraliseren en voor beide communicatiediensten nog maar één contactpersoon over te houden. «Mijn adressenbestand moet zo klein mogelijk zijn», verklaart Gauthier Robe, IT Manager bij Altran Belgium. «Door te kiezen voor IP-telefonie, zouden we nog maar een extern aanspreekpunt overhouden voor zowel ons telefonie- als ons computernetwerk.»

EXECUTIVE SUMMARY

BACKGROUND

Altran Belgium is het Belgische filiaal van de Altran Groep. De onderneming, opgericht in 1996, is gespecialiseerd in adviesverlening op gebied van elektronica en micro-elektronica, ICT, telecommunicatie, kwaliteit, management en organisatie, strategie, automatisatie en bedrijfsprocessen. Met 9 filialen en 650 consultants profileert Altran zich in België als een globale innovatiepartner voor zijn klanten. Dankzij zijn brede aanpak met verschillende invalshoeken biedt Altran hen de garantie van efficiënte technologische innovatie en, in het verlengde daarvan, een sterke toegevoegde waarde. In België en Luxemburg, zoals overal ter wereld, speelt een uitgekiend personeelsbeheer een sleutelrol in Altrans evolutie naar een solide partner voor adviesverlening. De onderneming detacheert consultants van de beste universiteiten en biedt zo een uniek aanbod van kennis en vaardigheden, voornamelijk aan grote ondernemingen.

CHALLENGE

Bij de beëindiging van het contract voor zijn analoge telefooncentrale, besloot Altran Belgium over te schakelen naar een nieuwe technologie die geconvergeerd kon worden met het computernetwerk. Het eenvoudiger beheer van een geconvergeerd netwerk voor spraak en data moest de onderneming in staat stellen om meer interventies intern te doen en zo onderhoudskosten uit te sparen. Bovendien wilde Altran Belgium zijn consultants de mogelijkheid bieden om op kantoor draadloos verbinding te maken met het internet.

SOLUTION

De directie van Altran Belgium gaf de informaticadienst van het bedrijf in 2006 groen licht om de overschakeling naar IP-telefonie te realiseren. Daartoe koos de IT-afdeling voor een 100% Cisco-oplossing. Naast het zuivere IT-luik beheert de informaticadienst nu ook het telefonieluik van de nieuwe infrastructuur. Voor de installatie van het nieuwe, geconvergeerde netwerk voor telefonie en data deed Altran Belgium een beroep op IT-partner Megabyte. Die rustte Altran Belgium uit met een Cisco CallManager en 100 vaste Cisco 7940 en 7912 IP-telefoons. Voor de draadloze internetverbinding installeerde Megabyte 4 WiFi Light Weight Access Points. De configuratie en het beheer van die antennes worden uitgevoerd via een Cisco WLAN Controller.

RESULTS

Door te kiezen voor een geconvergeerd netwerk van Cisco kan de informaticadienst van Altran Belgium de kleine interventies op het gebied van telefonie voortaan zelf uitvoeren. Daardoor bespaart Altran op de kosten van externe technici en verhoogt het ook gevoelig de interne flexibiliteit. Dankzij de overstap naar IP-telefonie wint Altran bovendien aan fysieke ruimte in de serverkamer en kan de apparatuur beter afkoelen. De medewerkers moeten nu ook niet meer bellen naar de receptie om doorgeschakeld te worden met een collega. En dankzij het draadloze netwerk van Cisco hebben de consultants van Altran voortaan overal op kantoor toegang tot hun e-mail via hun laptop.





Twee jaar geleden had Altrans informaticapartner Megabyte het bedrijf al voorgesteld om de twee netwerken te convergeren. Daartoe had Megabyte een oplossing aangereikt die volledig uit Cisco-materiaal bestond. «Tijdens mijn stages over de grote plas had ik reeds de gelegenheid gehad om te proeven van de technologie van Cisco. Ik was onder de indruk van de mogelijkheden die ze bood. Megabytes voorstel beantwoordde dan ook volledig aan mijn verwachtingen. Naast zijn producten en diensten voor de grote ondernemingen, heeft Cisco vandaag immers ook een breed gamma van producten en diensten voor de kleine tot middelgrote ondernemingen. IP-telefonie ligt dan ook volledig binnen het bereik van ondernemingen zoals Altran. Bovendien converteert Cisco's telefooncentrale -in tegenstelling tot andere aanbieders- de IP-pakketjes niet. Ik wilde absoluut geen hybride oplossing die zowel het digitale IP-signaal als het analoge signaal zou ondersteunen. Dat vertaalt zich in een hoge initiële kost en beperkt bovendien de doorgroeimogelijkheden. Reken daar de geschiedenis van Cisco op het gebied van IP-telefonie bij en de keuze voor de productleverancier was snel gemaakt», zegt Robe.

IT-PARTNER MEGABYTE INSTALLEERT IP-TELEFONIE

Voor een vergelijkbare investering kon Altran opteren voor een nieuwe technologie die het bedrijf zou klaarstomen voor de toekomst. De directie gaf dan ook vrij snel groen licht voor het IP-telefoonproject. In 2006 plaatste IT-partner Megabyte een honderdtal IP-telefoons in de drie Belgische vestigingen van Altran in Antwerpen, Brussel en Doornik. In de Belgische hoofdzetel in Brussel installeerde de IT-dienstenleverancier een Cisco CallManager die het telefoonverkeer regelt voor de drie vestigingen. In het kleine serverlokaal van

Altran neemt die telefooncentrale van Cisco amper de helft van de ruimte in van de vroegere analoge telefooncentrale. Daardoor kan men nu vrij door het lokaal lopen. Dat bevordert niet alleen de afkoeling van zowel de centrale als de servers maar vergemakkelijkt ook de interventies voor onderhoud of programmering.

De vestigingen van Altran in Antwerpen en Doornik connecteren zich momenteel nog via VPN met de CallManager. Binnenkort zal Altran die filialen echter opnemen in een gehuurd MPLS-netwerk. Zo'n netwerk biedt gedifferentieerde prestatieniveaus, prioriteitstelling van dataverkeer en ondersteuning van spraak en multimedia. Aangezien de infrastructuur nu voorhanden is, kan Altran gemakkelijk filialen in zijn architectuur voor IP-telefonie opnemen. Zo zal de onderneming die architectuur dit jaar uitbreiden naar de kantoren in Luxemburg. Op termijn denkt Altran er ook aan om de Nederlandse en Scandinavische collega's uit te rusten met IP-telefoons. Ook die kantoren kunnen op de CallManager aangesloten worden. Die flexibiliteit is voor een middelgrote onderneming als Altran een enorm voordeel.

ONDERHOUD IN EIGEN BEHEER

De informaticadienst van Altran staat eigenhandig in voor het beheer en de bediening van de CallManager. Ook het af- en aansluiten van telefoons gebeurt intern. Dat drukt de kosten voor IT gevoelig. «Onze informaticadienst is niet erg groot, dus dan is een eenvoudig beheer welgekomen. Uiteindelijk is een CallManager qua bediening vergelijkbaar met een server. Nu kan ik bovendien van op afstand op de telefooncentrale van de onderneming. Ook al ben ik in het buitenland, toch kan ik indien nodig interventies uitvoeren», verklaart Gauthier Robe.





Daarnaast kan Altran op elk moment terugvallen op Megabyte, met wie het een beperkt onderhoudscontract heeft. Dankzij het dienstenprogramma Cisco SMARTnet kan Megabyte immers van op afstand op de CallManager van Altran, als er iets bijgestuurd moet worden. «Die vereenvoudiging van het beheer van telefonie was voor ons de belangrijkste reden om over te schakelen naar IP-telefonie. De kostenbesparing op vlak van interne communicatie is uiteraard ook een pluspunt. De communicatie binnen de groep is evenwel niet opvallend hoog. Onze consultants zijn voornamelijk in contact met klanten.»

De consultants van Altran werken voornamelijk in de kantoren van de klanten. In het filiaal in Brussel werken ongeveer 70 personen. Daarnaast zijn er nog een 750-tal consultants actief bij klanten. Tussen twee projecten door zijn zij soms toch op kantoor. Daarom heeft Altran naast de 70 IP-telefoons voor het personeel in Brussel nog een marge van 30 telefoons voorzien. Als een consultant toevallig vanuit de zetel in Brussel werkt, kan hij of zij daar ook telefoneren. De medewerkers van Altran veranderen ook veel en graag van kantoor. Met IP-telefonie vormt dat niet langer een probleem. «Onze collega's nemen voortaan gewoon hun telefoon mee. Bovendien vinden ze het erg handig om een schermpje te hebben met de telefoongids van de onderneming erin geïntegreerd. Vroeger telefoneerden ze steeds weer naar de receptie om doorgeschakeld te worden, zelfs voor collega's in het gebouw! Daarnaast zijn ze ook erg te spreken over de mogelijkheden op vlak van conference calls. IP-telefonie heeft de manier van werken binnen de onderneming niet volledig veranderd, maar een en ander is toch veel eenvoudiger geworden», verduidelijkt Gauthier Robe.

STRENGE VEILIGHEIDSNORMEN

De consultants van Altran, die vaak in het buitenland verblijven, zijn ook bijzonder tevreden over de Unity Messaging-functie. Die vormt voicemail om in tekst en stuurt ze naar de inbox van de consultant. Andersom kan de consultant nu ook binnengekomen e-mails 'beluisteren' via de telefoon. Daarnaast hanteert Altran twee VPN-systemen zodat zijn consultants op een veilige manier verbinding kunnen maken met het computernetwerk in Brussel.

Dankzij het gecentraliseerde beheer van de switches kon Altran ook een lokaal draadloos netwerk en een hotspot voor de bezoekers creëren. Beide worden momenteel alleen voor dataverkeer gebruikt, niet voor telefonie. Om veiligheidsredenen liet de directie enkel met die strikte scheiding internettoegang voor de bezoekers toe. De eigen IT-dienst staat ook in voor het beheer van de draadloze netwerkinfrastructuur. Als ze die wensen uit te breiden, gaan de verschillende zones zich automatisch herconfigureren.

KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Op operationeel niveau is Altran sterk gecentraliseerd. De groep evolueert echter. «De informatica van de onderneming mag in geen geval een rem vormen voor die evolutie. Het project Altran 2008 heeft als doelstelling een enkel netwerk voor Noord-Europese afdelingen te integreren. Op die manier zullen we bijvoorbeeld videoconferencing kunnen gebruiken. Door te kiezen voor IP-telefonie openen we alvast nieuwe deuren voor onze communicatie. Bovendien versterkt de nieuwe technologie het beeld van de onderneming, zowel intern als extern. Altran profileert zich als innovatiepartner: net daarom proberen we ook steeds aan de spits van de technologie te staan», besluit Gauthier Robe.