DECKERS DRUK

DECKERS DRUK INVESTEERT IN NAGELNIEUWE INFRASTRUCTUUR VAN CISCO VOOR GROTERE FLEXIBILITEIT EN BEREIKBAARHEID

«VANDAAG ZIJN ONZE BEDIENDEN, OOK AL LOPEN ZE VAAK IN EN UIT DE DRUKKERIJ, STEEDS BEREIKBAAR OP HUN DRAAGBARE IP-TELEFOON. ALS ZE EEN OPROEP NIET BEANTWOORDEN OP HUN VASTE TOESTEL, WORDT DIE AUTOMATISCH DOORGESCHAKELD NAAR HUN MOBIELE TELEFOON. VROEGER MOESTEN ZE DIE DOORSCHAKELING TELKENS MANUEEL IN- EN UITSCHAKELEN»

Hendrik Van Haele, *ICT Manager, Deckers Druk*

EXECUTIVE SUMMARY

ACHTERGROND

Deckers Druk, opgericht in 1942, is in de loop der jaren van een familiale drukkerij uitgegroeid tot een van de grootste drukkerijen van de Benelux. Sinds zijn oprichting draagt Deckers Druk innovatie hoog in het vaandel. Zo investeert het bedrijf continu in het up-to-date houden van zijn machinepark en infrastructuur. Dat stelt Deckers Druk in staat om technologisch aan de top te blijven in zijn sector, zijn klanten voortdurend drukwerk van hoge kwaliteit te bieden en steeds de afgesproken levertermijnen te respecteren.Deckers Druk bestaat vandaag uit vier zelfstandige entiteiten: de drukkerijen Deckers Druk en Snoeck-Ducaju, de prepress-specialist Media Express, en Baarbeek Binders, dat instaat voor de afwerking. De vier entiteiten namen in 2006 hun intrek in een gloednieuw gebouw in Zwijndrecht.

UITDAGING

De drukkerij Deckers Druk verhuisde in 2006 naar een nagelnieuw pand in Zwijndrecht. Het bouwen van een nieuwe drukkerij annex kantoorgebouw was voor de onderneming een uitgelezen kans om mee te innoveren en de laatste nieuwe technologie op het gebied van telefonie te installeren.

Deckers Druk wilde zich klaarstomen voor de toekomst en opteerde daarom voor een enkel platform voor zowel gegevens- als telefonieverkeer. Om bekabeling in de drukkerij te vermijden, opteerde Deckers Druk deels ook voor draadloze telefonie. Het nieuwe, geconvergeerde telefonienetwerk moest zowel het werkcomfort van de werknemers als de flexibiliteit bij verhuizingen verhogen.

OPLOSSING

In samenspraak met de eigen informaticadienst koos de directie van Deckers Druk voor IP-telefonie en meer bepaald 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 geconvergeerde netwerk voor telefonie en data deed Deckers Druk een beroep op IT-partner en netwerkspecialist INS (Integrated Network Solutions). Die rustte de drukkerij uit met een Cisco CallManager, 50 vaste Cisco 7940 en 7960 IP-telefoons en 40 draadloze Cisco 7920 IP-telefoons. Voor de verbinding met de mobiele IP-telefoons werden 11 Aironet 1242 antennes van Cisco geïnstalleerd.

RESULTATEN

Cisco's draadloze telefonieoplossing stelt de bedienden van Deckers Druk in staat om steeds bereikbaar te zijn, ook tussen de drukpersen. Dankzij het gebruik van IP-telefonie hoeven zij niet meer telkens hun vaste telefoontoestel naar hun mobiele door te schakelen. Dat gebeurt voortaan automatisch. Traditioneel wordt er ook veel van bureau gewisseld binnen de firma.

Dankzij de nieuwe Cisco-infrastructuur verhoogt ook de flexibiliteit op vlak van werkplaatsen en verhuizingen op kantoor. Het geconvergeerde netwerk laat de informaticadienst van de firma ten slotte ook toe om de kleine interventies op het vlak van telefonie op zich te nemen. Zo bespaart Deckers Druk op kosten voor externe technici en verhoogt het alweer gevoelig de interne flexibiliteit.

Dagelijks ontvangen de medewerkers van Deckers Druk klanten die de drukproeven komen controleren en goedkeuren. De bedienden pendelen dan ook vaak van hun bureau in het kantoor naar de drukkerij zelf, waar de drukpersen staan. Een groot deel van de dag kunnen zij bij oproepen op hun vaste telefoon niet opnemen. In het oude gebouw van Deckers Druk beschikte elke bediende weliswaar over een draadloze DECT-telefoon, maar hij of zij diende de vaste telefoon telkens manueel door te schakelen naar dat draadloze exemplaar als er een bezoekje gebracht moest worden aan de drukpersen. Omdat die situatie behoorlijk wat ergernis creëerde, wilde Deckers Druk die manuele doorschakeling graag geautomatiseerd zien.

In 2006 liet de drukker een gloednieuw gebouw optrekken in Zwijndrecht, wat een uitgelezen kans bood om het ganse telefoniebeleid te herbekijken en de laatste nieuwe technologie te installeren op maat van de behoeften van het personeel: een gebruiksvriendelijke, flexibele combinatie van draadloze en vaste telefonie. Deckers Druk opteerde ervoor om voortaan over het computernetwerk te telefoneren. Het bedrijf besliste om een 100% Cisco-oplossing voor IP-telefonie te installeren en data en telefonie in een enkel netwerk te convergeren.

«In ons nieuwe gebouw in Zwijndrecht wilde ik koste wat het kost afstappen van de vroegere aanpak op basis van gescheiden communicatienetwerken», verklaart Hendrik Van Haele, ICT Manager bij Deckers Druk. «Van de gecontacteerde leveranciers was INS de enige die ons voorstelde om telefonie en data te convergeren in een enkel netwerk. Bovendien bood INS een 100% Cisco-oplossing aan. De naam van Cisco en de kwaliteit van hun producten en oplossingen heeft ons finaal overtuigd om met INS in zee te gaan en onze infrastructuur klaar te stomen voor de communicatiemogelijkheden van de toekomst.»

INS plaatste onder meer een draadloos netwerk met 11 Cisco Aironet-antennes. Die moeten de verbinding garanderen voor de 40 draadloze IP-telefoons van de firma. Daarnaast sloot INS ook 50 vaste IP-telefoons aan in de kantoren van Deckers Druk. Het telefoonverkeer zelf wordt geregeld door een Cisco CallManager. «We konden ook opteren voor een IP-centrale bij onze partner, maar kozen doelbewust voor zekerheid», stelt Hendrik Van Haele.

KOSTENBESPARING DANKZIJ IP-TELEFONIE

En retenant la téléphonie sur IP, Deckers Druk a Door te kiezen voor IP-telefonie kon Deckers Druk heel wat bekabeling uitsparen. Daarnaast kan de onderneming nu ook het grootste deel van de interventies in eigen beheer doen. In beide gevallen bespaart de drukker heel wat kosten. «Vroeger moest er steeds weer een technicus langskomen wanneer een nieuwe telefoon aangesloten moest worden of een van onze afdelingen verhuisde. Vandaag halen we gewoon een telefoon uit het rek, zodra een nieuwe collega bij ons van start gaat, en herprogrammeren we de Cisco CallManager door een nieuwe naam en nummer toe te wijzen. Dat duurt nog geen kwartier, en onze nieuwe collega kan daarna meteen telefoneren indien nodig. Daarom is het ook erg handig dat we de telefoons zelf kunnen voeden. Traditioneel wordt er hier namelijk ook veel verhuisd tussen de verschillende afdelingen. Vroeger namen zulke verhuizingen heel wat tijd in beslag. Door telefoontoestellen, applicaties en telefoonnummers in eigen beheer te nemen is dat bij wijze van spreken een fluitje van een cent geworden. Onze collega's zijn dan ook erg te spreken over die flexibiliteit.»

Het onderhoud en de interventies op de vorige, analoge PABX-centrale van Deckers Druk gebeurden door externe technici. De Cisco CallManager wordt nu intern geprogrammeerd en bediend. Daarom kregen alle medewerkers die bij het nieuwe telefonieproject betrokken waren, van INS een on-the-job training. «INS is vijf dagen ter plekke geweest om de pasklare Cisco-oplossing bij ons te installeren en verder af te stemmen op maat van onze behoeften. De laatste 20 % van een project kun je vooraf namelijk moeilijk inschatten. Die manier van werken van INS is heel open en werd intern enorm geapprecieerd», zegt Hendrik Van Haele.

INSTALLATIE VAN EEN VIRTUEEL LOKAAL NETWERK

De installatie van het nieuwe telefoniesysteem werd in september 2006 afgerond. Naast het draadloze telefonienetwerk werd ook een virtueel lokaal computernetwerk geïnstalleerd. Bij Deckers Druk zijn er vier verschillende entiteiten die verschillende netwerksnelheden nodig hebben. Die verschillende entiteiten wilde men echter absoluut consolideren in een enkel gebouw en een enkel netwerkplatform. Daarom werd het lokale netwerk onderverdeeld in verschillende virtuele netwerken.

«Onze drukkerij produceert voornamelijk reclamedrukwerk en brochures of flyers», legt Hendrik Van Haele uit. «Die worden weliswaar in grote oplages gedrukt maar vergen eigenlijk niet zo veel dataverkeer. Bij het in 2006 overgenomen Snoecks-Ducaju, dat eveneens zijn intrek nam in ons nieuwe gebouw, is het net andersom : zij drukken kleinere oplages, maar met een zeer hoge resolutie. Daar klimt het dataverkeer dus zeer snel.» Om hoge datatransfersnelheden te kunnen garanderen aan alle afdelingen die dat nodig hebben, heeft Deckers Druk ook Cisco Catalyst switches laten installeren.

«Momenteel zit een derde van onze onderneming op gigabit-snelheid. In de prepress-sector kan dat bijna niet anders meer. Door de digitalisering hebben we hier terabytes aan data op het netwerk circuleren en dan is die hoge bandbreedte erg interessant. We hebben intussen de vereiste basisinfrastructuur geïnstalleerd om alvast al onze MacIntosh-computers op deze bandbreedte te laten draaien en ook om later niet vast te zitten. We kunnen nu gemakkelijk uitbreiden als we dat willen. Bovendien zijn al onze switches redundant, dus zelfs al vallen we weg, dan zijn we toch nog gesynchroniseerd en kunnen we in principe verder werken. Op vlak van bedrijfszekerheid zitten we vandaag dan ook een stuk veiliger dan vroeger.»

Net daarom besliste Deckers Druk om af te stappen van de vroegere vlakke structuur en zijn operationele afdelingen voortaan onder te verdelen in een VLAN. Door deze afdelingen op een logisch of virtueel niveau samen te brengen maar op het fysieke netwerkniveau apart te houden, verbeteren niet alleen de prestaties van het netwerk maar vereenvoudigt ook het netwerkbeheer, vooral inzake beveiliging. Zo kan je vandaag in de vergaderzalen niet langer automatisch verbinding maken met het internet. Bij het uittekenen van het nieuwe netwerk is echter ook aan de bezoekers gedacht. Met een paar muisklikken kan de informaticadienst hun pc indien nodig aansluiten op een apart VLAN. Ook dat verhoogt alweer de veiligheid. Bezoekers kunnen evenwel niet printen, want ook de printers zijn doelbewust ondergebracht in een apart VLAN. Op termijn wil Deckers Druk aan bezoekers ook de mogelijkheid bieden om draadloos te surfen. Momenteel wordt het draadloze netwerk nog niet gebruikt voor dataverkeer omdat de activiteiten zich nog niet echt daartoe lenen. Zo zijn er maar vijf draagbare pc's binnen het bedrijf.

IT WORDT ICT

Vroeger behoorde telefonie tot de verantwoordelijkheid van de boekhouder. Bij de overstap naar IP-telefonie kwam ze uiteindelijk toch in handen van de informaticadienst. «IT wordt wel degelijk ICT of informatie- én communicatietechnologie. Die bijkomende taken hebben we dankzij de kennisoverdracht van INS snel onder de knie gekregen», vertelt Hendrik Van Haele. «We hebben er niemand extra voor in dienst hoeven te nemen, wat ons 40.000 euro per jaar uitspaart. De kleine ingrepen die af en toe nodig zijn kunnen we heel makkelijk zelf uitvoeren. Voor grotere interventies kunnen we steeds terugvallen op INS.»

«Dankzij Cisco's financieringsprogramma voor KMO's, Cisco Capital Easy Lease, kunnen we deze belangrijke investering terugbetalen in vaste termijnen, gespreid over zestig maanden. Doordat we nu werken met een vaste maandelijkse kost en geen last meer hebben van ad-hoctarieven, blijven alle kosten onder controle. Ze zijn allemaal al verrekend in de prijs van het project. Als je net een nieuw gebouw hebt opgetrokken, komt zoiets wel van pas», weet Hendrik van Haele.

AUTOMATISCHE DOORSCHAKELING VAN VASTE NAAR DRAAGBARE IP-TELEFOONS

Deckers Druk was tevreden over de vorige DECT-installatie voor draadloze telefonie,maar al snel bleek dat het huidige draadloze IP-netwerk talloze andere voordelen biedt. «We hebben voorlopig elf antennes hangen en waarschijnlijk gaan we er nog een bijplaatsen. Onze DECT-antennes konden we niet eender waar ophangen, maar de antennes van Cisco verbind je gewoon met het netwerk en zij verdelen vervolgens automatisch de sterkte van het signaal. Op die manier ben je zeker dat het volledige gebouw gedekt is.»

Vandaag zijn de bedienden van Deckers Druk, ook al lopen ze vaak in en uit de drukkerijen, steeds bereikbaar op hun draagbare IP-telefoon. Als ze een oproep niet beantwoorden op hun vast toestel, wordt die automatisch doorgeschakeld naar hun mobiele telefoon. Vroeger moesten ze die doorschakeling telkens manueel in- en uitschakelen. Daarnaast beschikken ze nu over een voicemail-functie en kunnen ze via VPN de Cisco IP SoftPhone gebruiken om thuis of op verplaatsing te werken. Zo kunnen ze toch via de telefoonlijnen op kantoor bellen. «Onze bedienden zijn dan ook erg tevreden over de flexibiliteit die IP-telefonie hen biedt, al merken we dat ze soms nog een beetje traditioneel zijn en niet alle opties actief gebruiken.»

Naar de toekomst toe bekijkt Deckers Druk de mogelijkheid om ook IP-televisie te integreren. «Veel klanten komen hier 's nachts zitten om meteen hun goedkeuring te kunnen geven voor dringende proefdrukken. Voor hen is het dan aangenamer wachten als ze intussen eventjes televisie kunnen kijken. Intern kunnen we die televisies misschien gebruiken om PowerPoint-presentaties op te projecteren. Daarnaast houden we ook de evolutie van de IP-gsm in het oog. Bij het betreden van ons gebouw zou je het dure gsm-signaal dan automatisch kunnen laten overnemen door de goedkopere verbinding via onze IP-antennes.»

«Van onze operator konden we overigens al voordeligere tarieven bekomen als gevolg van onze overstap naar IP-telefonie. Maar de technologie biedt niet louter financiële voordelen. Onze klanten krijgen dankzij het intelligente routeringsysteem van de Cisco CallManager sneller de juiste persoon te spreken. Aangezien er in hetzelfde kantoor vier verschillende entiteiten aan het werk zijn, is het handig dat de telefooncentrale bij een oproep bijvoorbeeld onze verschillende internationale klanten herkent en ze automatisch doorschakelt naar de juiste gebruikersgroep. Onze klanten moeten nu minder lang wachten en wij missen van onze kant geen enkel gesprek. In zekere zin helpt IP-telefonie dus ook om onze klanttevredenheid te verhogen», besluit Hendrik Van Haele.

Cisco
Pegasus Park
De Kleetlaan 6B
1831 Diegem
www.cisco.be