



DE POST

MEDEWERKERS VAN DE POST BELLEN GOEDKOPER EN BEZOEKERS SURFEN GRATIS DANKZIJ NIEUW TELEFONIESYSTEEM VAN CISCO

«DE POST BETAALT NU MINDER VOOR TELEFONIE OMDAT INTERNE OPROEPEN GRATIS ZIJN, OOK WANNEER ONZE MEDEWERKERS BELLEN TUSSEN VERSCHILLENDE LOCATIES. MAAR DE GROOTSTE BESPARING VLOEIT VOORT UIT DE CENTRALISATIE VAN OPROEPEN VAN VASTE NAAR MOBIELE NUMMERS.»

Georges Kiss, Network & Telecom Manager, De Post

De medewerkers van De Post bellen vandaag meer dan ooit met elkaar, zowel via vaste als mobiele telefoonnummers. Niettemin dalen de telefoonkosten van de organisatie. Bovendien kunnen de bezoekers van de sorteercentra van De Post er gratis surfen op het internet. Dat alles is te danken aan een nieuw telefoniesysteem van Cisco.

Dat vereist dat het telefoon- en het internetverkeer via hetzelfde IP-netwerk lopen. Een extra pluspunt is dat De Post hierdoor nog maar één netwerk hoeft te onderhouden.

«De Post opende recent vier nieuwe, volledig geautomatiseerde sorteercentra in Antwerpen, Charleroi, Gent en Luik. Elke nacht opnieuw gaan onze medewerkers daar de uitdaging aan om alle zendingen tijdig te verwerken, zodat ze de volgende dag aan miljoenen Belgische geadresseerden geleverd kunnen worden. Om ook in de toekomst snel en flexibel te kunnen werken, was het noodzakelijk om de communicatie tussen onze duizenden medewerkers te optimaliseren. Dat is vooral in de sorteercentra belangrijk. Vroeger werkten onze verschillende sorteercentra relatief autonoom, maar nu is er tussen hen zo'n intensieve communicatie aan de gang dat je ze kan beschouwen als één enkel sorteercentrum, verspreid over vier aparte locaties», vertelt Georges Kiss, Network & Telecom Manager bij De Post.

MEER BELLEN VOOR MINDER GELD

Met het oog op een modernisering van zijn communicatieinfrastructuur schakelde De Post over op IP-telefonie van Cisco. Daarbij lopen zowel het telefoon- als het internetverkeer via hetzelfde netwerk. De Post betaalt nu minder voor telefonie omdat interne oproepen gratis zijn, ook wanneer de medewerkers bellen tussen verschillende locaties. De grootste besparing vloeit echter voort uit de centralisatie van de oproepen van vaste naar mobiele nummers. Die oproepen worden onmerkbaar omgeleid naar het centrale computercentrum in Brussel, van waaruit rechtstreekse lijnen lopen naar de mobiele operatoren. Daardoor spaart De Post de interconnectiekosten uit en kan het genieten van volumekortingen. Dit systeem werkt voorlopig alleen vanuit de sorteercentra, maar wordt de komende maanden veralgemeend.

EXECUTIVE SUMMARY

BACKGROUND

De Post is een van de grootste ondernemingen van België. De kernactiviteiten van De Post zijn ondergebracht in twee aparte business units: 'Mail' en 'Retail'. De afdeling Mail behandelt 3,7 miljard zendingen per jaar. Elke dag gaan 15.000 postbodes langs op 4,5 miljoen adressen en bezorgen ze post in 6 miljoen brievenbussen. De afdeling Retail van De Post biedt klanten een brede waaier van diensten aan via een netwerk dat zo'n 1.300 postkantoren en andere verkooppunten telt.

CHALLENGE

Vroeger werkten de verschillende sorteercentra van De Post relatief autonoom, maar nu is er tussen die centra zo'n intensieve communicatie aan de gang dat je ze kunt beschouwen als één enkel sorteercentrum, verspreid over vier locaties. Om niet alleen vandaag maar ook in de toekomst snel en flexibel te kunnen werken, was het noodzakelijk om de communicatie tussen de duizenden medewerkers van De Post te optimaliseren. Investerings in nieuwe en flexibele communicatiemogelijkheden passen bovendien in de algehele modernisering van de onderneming en bijgevolg ook in haar voorbereiding op de eventuele liberalisering van de postmarkt in 2009.

SOLUTION

Cisco-partner NextiraOne staat in voor de levering van 4.000 vaste en 250 draadloze Cisco IP Phones en de centrale telefoniesoftware Cisco CallManager. Die software staat geïnstalleerd in elk van de twee computercentra van De Post, waardoor beide centrales alle functies van elkaar kunnen overnemen bij eventuele uitval of problemen aan een ervan. Voor de levering van een draadloos computernetwerk, dat ook dient om mobiel te telefoneren, deed De Post een beroep op NeXTel, een andere Cisco-partner. Die installeerde in een eerste fase een honderdtal draadloze toegangspunten of antennes van Cisco Airespace en voorziet tegen eind 2007 nog eens zoveel antennes te installeren.

RESULTS

Hoewel de medewerkers van De Post vandaag meer dan ooit met elkaar telefoneren, zowel via vaste als mobiele telefoonnummers, dalen toch de telefoonkosten. Bovendien kunnen de bezoekers van de sorteercentra van De Post vandaag gratis surfen op het internet. Dat alles is te danken aan het nieuwe telefoniesysteem van Cisco, dat vereist dat het telefoon- en het internetverkeer via hetzelfde IP-netwerk lopen. Een extra pluspunt is dat De Post hierdoor nog maar één netwerk hoeft te onderhouden.





«Hoewel onze medewerkers meer telefoneren dan voorheen, zagen we onze telefoonkosten de voorbije maanden gestaag verminderen. Omdat we momenteel in een overgangsfase zitten en ons meest recente sorteercentrum nog maar net geopend werd, moeten we nog wat langer wachten op het volledige effect van de overschakeling naar IP-telefonie», zegt Georges Kiss.

De interne afdeling Telecom van De Post installeerde intussen al bij ruim 2.000 medewerkers een nieuw telefoontoestel van Cisco. In de sorteercentra kregen ongeveer 250 medewerkers een mobiel telefoontoestel waarmee ze telefoneren over het draadloze computernetwerk. Ook in zes grote administratieve zetels van De Post installeert men momenteel bij duizenden medewerkers een nieuw toestel. Tegen eind 2007 zullen 4.000 medewerkers met dat toestel comfortabeler en voordeliger kunnen bellen over het computernetwerk. «We hebben ervoor gekozen om zelf ons telefoniesysteem uit te tekenen, te installeren en te onderhouden. Dat is voor ons een strategische competentie die we liever niet uit handen geven. Met IP-telefonie is het mogelijk om alles zelf te doen, in tegenstelling tot de klassieke telefooncentrales», zegt Georges Kiss.

De overschakeling naar het nieuwe telefoniesysteem van Cisco veroorzaakte aanvankelijk wat ongerustheid bij de werknemers van De Post, maar die bleek al snel ongegrond. «Vooral de mensen in onze contactcentra waren een beetje ongerust over de komst van een nieuw telefoniesysteem. Zij gebruiken het dag in, dag uit en wilden geen toegevingen doen op het vlak van kwaliteit en gebruiksgemak. Maar ze zijn bijzonder tevreden: de overstap naar IP-telefonie is voor hen in elk opzicht een verbetering», zegt Georges Kiss.

BEZOEKERS SURFEN GRATIS

De Post was voordien al klant bij Cisco voor switches en routers. Aangezien Cisco een open telefoniesysteem levert waaraan je als klant extra opties kan toevoegen, kon De Post een aantal eigen toepassingen ontwikkelen. Die maken het telefoneren gemakkelijker. Zo kan je snel het interne telefoonrepertorium of de Witte Gids raadplegen op de toestellen.

Het nieuwe systeem biedt ook andere voordelen. Zo kunnen bezoekers van de sorteercentra voortaan gratis surfen via het draadloze computernetwerk dat daar geïnstalleerd is. Daartoe hebben ze een wachtwoord nodig dat een dag geldig is. Dat kunnen ze bekomen door op gelijk welke IP-telefoon een aantal gegevens in te voeren. Onmiddellijk daarna stuurt het geïntegreerde computer- en telefoniesysteem een sms met het wachtwoord naar het gsm-toestel van de bezoeker, zodat die meteen aan de slag kan.

«Die nieuwe, flexibele communicatiemogelijkheden passen in de algehele modernisering van onze onderneming en bijgevolg ook in onze voorbereiding op de eventuele liberalisering van de postmarkt in 2009», aldus Georges Kiss.





BETROUWBAAR TELEFONIESYSTEEM

Cisco-partner NextiraOne levert 4.000 Cisco IP Phones van de types 7910, 7912, 7940 en 7960, maar ook 250 Cisco Wireless IP Phones van het type 7920 en de centrale telefoniesoftware of Cisco CallManager. Die software staat geïnstalleerd in elk van de twee computercentra van De Post, waardoor beide centrales alle functies van elkaar kunnen overnemen bij eventuele uitval of problemen aan een ervan. Het draadloze netwerk, dat ook dient om mobiel te telefoneren, is geleverd door Cisco-partner NeXTel. Die installeerde in een eerste fase een honderdtal draadloze toegangspunten of antennes van Cisco Airespace en voorziet tegen eind 2007 nog eens zoveel antennes te installeren.

De technische medewerkers van de afdeling Telecom van De Post werden opgeleid in de John Cordier Academy (JCA) van Cisco-partner Telindus Belgacom ICT. De trainers van de interne Post Academy kregen hun opleiding van NextiraOne. In de Post Academy kunnen alle gebruikers een opleiding van ongeveer anderhalf uur volgen om vlot met de nieuwe functies, zoals een sterk verbeterde voicemail, te leren omgaan.

Naar de vier sorteercentra vertrekken nu geen telefoonlijnen meer. Alle communicatie verloopt over computerlijnen met een capaciteit van 1 gigabyte. Die privé-lijnen worden gehuurd bij NMBS-dochter B-Telecom. Belgacom leverde aan De Post een nieuwe reeks met 10.000 telefoonnummers. Daardoor zijn alle nieuwe telefoongebruikers snel te bereiken via hun nummerextensie van vier cijfers.

