



# MAIN STREET PARTNERS

## KIEST VOOR GEÏNTEGREERDE COMMUNICATIE-INFRASTRUCTUUR VAN CISCO

“MET MCG KOZEN WE VOOR EEN ERG PROFESSIONELE PARTNER DIE ONS EEN UITSTEKENDE SERVICE BOOD, ZOWEL VOOR, TIJDENS ALS NA DE IMPLEMENTATIE VAN ONZE NIEUWE INFRASTRUCTUUR. WAT DAT BETREFT, WERKT HET VERKOOP- EN PARTNERKANAAL VAN CISCO UITSTEKEND. DE SERVICE VAN ZOWEL MCG ALS CISCO ZELF ZIJN ONBERISPELIJK. DAT WAS BIJ DE VORIGE LEVERANCIER, HOEWEL HET EEN ERG GROTE SPELER WAS, WEL EVEN ANDERS. BIJ ELKE INTERVENTIE MOESTEN WE ERG LANG WACHTEN, WAARDOOR WE SOMS ZELFS ZONDER TELEFONIE VIELEN.”

*Alain Donckers, algemeen directeur, Main Street Partners*

Main Street Partners (MSP) verhuisde in 2006 van Charleroi naar de florierende regio ten zuiden van Brussel. Het bedrijf betrok een kantoor in het bedrijvenpark van Waver om er zijn nieuwe activiteit uit te oefenen: de rekrutering van SAP-consultants en -ontwikkelaars. In dat nieuwe, centraler gelegen kantoor moest MSP zowel informatica- als telefoniediensten voorzien voor zijn medewerkers. Het zocht daarvoor naar de best mogelijke oplossing, met het oog op de lange termijn. Door de nieuwe activiteit van de onderneming zou het aantal telefonische contacten allicht sterk toenemen. De kleine centrale waarover de onderneming beschikte kon dat toenemende telefoonverkeer niet ondersteunen. MSP overwoog daarom een IP-telefooncentrale te installeren.

Als voormalige ERP-integrator kwam MSP regelmatig in contact met Cisco bij klanten. MSP kende daardoor de uitstekende reputatie van Cisco en de kwaliteit van zijn producten. Op basis van de commentaren van zijn klanten besloot MSP eveneens een beroep te doen op Cisco-technologie voor de communicatie-infrastructuur in zijn nieuwe kantoor. Daarop ging MSP op zoek naar een partner van Cisco in de streek van Waver. Via de website van Cisco België kwam de onderneming bij Matias Consulting Group terecht, een SMB Select Partner van Cisco die de noden van een kleine onderneming als MSP dan ook perfect kon inschatten.

### EXECUTIVE SUMMARY

#### ACHTERGROND

Main Street Partners (MSP) is gespecialiseerd in de rekrutering van SAP-consultants en -ontwikkelaars. Daarnaast verleent de onderneming ook zelf advies rond SAP aan zijn topklanten. Een andere nevenactiviteit is de verdeling van Sage, ERP-software voor KMO's. Main Street Partners heeft 15 mensen in dienst, waarvan zeven voltijdse rekruteerders. De onderneming is gevestigd in Waver waar ze sinds 2006 haar nieuwe hoofdactiviteit uitoefent: rekrutering. Daarvoor was MSP hoofdzakelijk actief in SAP-adviesverlening, met Charleroi als thuisbasis.

#### UITDAGING

Door de verandering van hoofdactiviteit, van SAP-adviesverstrekking naar rekrutering van SAP-specialisten, groeide het telefoonverkeer binnen Main Street Partners. De oude, kleine telefooncentrale van de onderneming volstond niet langer. Toen MSP ook nog eens naar Waver verhuisde, besloot het uit te kijken naar een totaal nieuwe communicatie-infrastructuur. Daarbij moest voornamelijk de onderhoudsprocedure vereenvoudigd worden.

#### OPLOSSING

Voor de selectie en installatie van zijn nieuwe communicatie-infrastructuur contacteerde Main Street Partners de netwerkspecialist MCG, die eveneens in Waver is gevestigd. MCG legde in het nieuwe kantoorgebouw de nodige bekabeling om het informatica- en telefonienetwerk van MSP te convergeren, zodat hun werknemers voortaan over het computernetwerk kunnen bellen. MCG installeerde daartoe een IP-telefooncentrale, een 15-tal IP-telefoons en een router voor spraak- en gegevensverkeer van Cisco.

#### RESULTATEN

Dankzij de nieuwe, geconvergeerde netwerkinfrastructuur van Cisco heeft Main Street Partners geen receptioniste meer nodig. Alle medewerkers kunnen zelf automatisch hun telefoons laten doorschakelen. Dankzij de speciale voicemailfunctie ontvangen zij bovendien een e-mail op hun PDA met de op kantoor achtergelaten boodschap. Zo kunnen ze veel sneller reageren op vragen van hun klanten of kandidaten. Bovendien kan MSP nu zelf instaan voor de meer eenvoudige interventies op de telefooncentrale en hoeft het niet meer dagenlang te wachten tot een technicus van buitenaf die kleine ingrepen komt doen.



“We wilden voor onze nieuwe infrastructuur de allernieuwste spitsstechnologie in huis halen, waar we de volgende vijf à tien jaar zeker geen werk mee zouden hebben. Daarom kozen we voor IP-telefonie. Je kunt de software upgraden wanneer nodig en je bent voor jaren gerust met de geïnstalleerde apparatuur. IP-telefonie is immers erg evolutief”, getuigt Alain Donckers, algemeen directeur van Main Street Partners.

### SNELLE INSTALLATIE

Op basis van de analyse en het advies van MCG, gaf Main Street Partners snel groen licht voor het IP-telefonieproject. Tussen de bestelling en de levering van het materiaal moest de onderneming zes weken rekenen. Eenmaal dat materiaal toegekomen was, installeerde MCG de hele telefonie-infrastructuur op amper twee dagen. Die infrastructuur bestaat uit een 15-tal Cisco IP-telefoons, een IP-telefooncentrale of Cisco CallManager en een router voor spraak- en gegevensverkeer van Cisco. Daarnaast nam MCG ook de installatie van de informatica-infrastructuur en de vereiste bekabeling voor zijn rekening. Die bekabeling en ook het nieuwe IT-rack dienen nu zowel voor de informatica als de telefonie van MSP. Die houdt dus ook maar één contactpersoon over voor beide.

Ondanks de korte oplevertermijn kon MCG alles binnen de vooropgestelde verhuisdatum geïnstalleerd krijgen. Alain Donckers: “Met MCG kozen we voor een erg professionele partner die ons een uitstekende service bood, zowel voor, tijdens als na de implementatie van onze nieuwe infrastructuur. Wat dat betreft, werkt het verkoop- en partnerkanaal van Cisco uitstekend. De service van zowel MCG als Cisco zelf zijn onberispelijk. Dat was bij de vorige leverancier, hoewel het een erg grote speler was, wel even anders. Bij elke interventie moesten we erg lang wachten, waardoor we soms zelfs zonder telefonie vielen.”

Nu kan MCG zelfs van op afstand op de telefooncentrale ingrijpen en hoeft het niet langer ter plaatse te komen, dankzij het onderhoudscontract dat Main Street Partners met de integrator sloot. Bovendien kan MSP de meer eenvoudige interventies, zoals het onderhouden van hun directory, nu grotendeels zelf doen, doordat MCG bij de installatie ook een korte opleiding voorzag rond het gebruik van de IP-telefoons en de IP-telefooncentrale.

In Charleroi moest er maar een persoon de binnenkomende telefoons beantwoorden en doorschakelen. In het nieuwe gebouw in Waver zijn er door de nieuwe activiteit veel meer mensen die dagelijks telefonisch contact hebben. Daarom opteerde MSP ook voor een speciale voicemailfunctie. “Het was belangrijk om de eventuele afwezigheid van collega’s op te vangen. We zijn vaak onderweg naar een klant of zelfs een kandidaat die we tijdens een lunchpauze gaan interviewen. Wanneer iemand in die tussentijd een dringende boodschap achterlaat op kantoor, ontvangen we op onze PDA een e-mail met die bewuste boodschap. Dankzij IP-telefonie kunnen we dus veel sneller schakelen”, zegt Alain Donckers.





## NIEUWE MOGELIJKHEDEN

IP-telefonie heeft ook nieuwe mogelijkheden gebracht. In Charleroi was er bijvoorbeeld geen mogelijkheid om conference calls op te zetten. Vandaag kan Main Street Partners dankzij Cisco's 794x IP-telefoons conference calls voeren ongeacht het aantal gesprekspartners. Een andere nieuwigheid is de mogelijkheid om van thuis uit te werken, met behulp van een VPN-client. In de toekomst wil MSP zijn medewerkers ook laten telefoneren via deze VPN-lijnen.

MSP heeft ook plannen om zijn grootste klanten in het telefonienetwerk op te nemen. Hoewel de keuze voor IP-telefonie in eerste instantie niet op een kostenbesparing gericht was, kan het bedrijf op die manier dure internationale gesprekskosten schrappen. Daarnaast denkt MSP er ook aan om zijn klantenbeheersysteem te integreren met het nieuwe telefoniesysteem. Dat zal niet alleen de dienstverlening aan de klanten maar ook de rendabiliteit optimaliseren, doordat medewerkers niet langer hoeven te zoeken naar het dossier van een klant wanneer die belt.

“Onze nieuwe IP-telefonie-infrastructuur is een investering op lange termijn, maar we plukken er vandaag al de vruchten van. Zo hebben we geen receptioniste meer nodig, aangezien de telefooncentrale van Cisco zelf de telefoons doorschakelt. En ook het reactievermogen van onze medewerkers is erdoor verbeterd. Zij kunnen hun telefoons immers laten doorschakelen of kiezen voor een geschreven bericht van hun voicemail, en hun tijd zodoende ook beter indelen. Naast dat gebruiksgemak is er de uitstekende begeleiding voor, tijdens en na het project, zodat we op onze beide oren kunnen slapen wat onderhoud en upgrades betreft. Door de convergentie met informatica is er met IP-telefonie bovendien altijd een oplossing te vinden, terwijl je met analoge telefonie steeds beperkt bent tot het materiaal dat voorhanden is. Nu kunnen we een kleine toepassing extra installeren om bijvoorbeeld het verkeer op één bepaald toestel bij te houden. Nee, wij hebben onze keuze voor IP-telefonie nog geen enkel moment beklagd”, besluit Alain Donckers.

