

Riga Natie

Flink besparen op kosten met Cisco IP-telefonie

"DE INITIËLE INVESTERING LIGT BIJ IP-TELEFONIE ZEKER NIET HOGER DAN BIJ ANDERE TELEFOONAPPARATUUR. AANGEZIEN DE GEBRUIKSKOST MERKELIJK LAGER LIGT EN HET GEBRUIKSGEMAK TOENAM, DENK IK DAT WE EEN HEEL RENDABELE BESLISSING HEBBEN GENOMEN."

Johan Cailliez, *financieel en informaticadirecteur, Riga Natie*

RIGA NATIE

is een Antwerpse havenonderneming die goederen voor import en export behandelt en stockeert en daarbij de douaneformaliteiten vervult. Het bedrijf ontstond in 1870 toen de onderneming hout uit de Baltische regio begon in te voeren en de naam van de Letse hoofdstad aannam. Vanaf de jaren '60 heeft het bedrijf zijn activiteiten sterk gediversifieerd, begeleid door voortdurende investeringen in opslagplaatsen en uitrusting. Momenteel is Riga Natie een expansief all-round havenbedrijf met meer dan 300.000 m² opslagruimte, waarvan nog een kwart voor hout. Alle activiteiten kunnen via het internet opgevolgd worden en de onderneming heeft een ISO 9002-getuigschrift sinds 1995.

Door de gestage groei van het bedrijf voldeed de telefooncentrale niet meer aan de behoeften. Hoewel de vorige centrale zes jaar geleden gekocht was om mee te groeien, bleek uitbreiding niet meer mogelijk. De fabrikant had geen achterwaartse compatibiliteit voorzien en Riga Natie was verplicht om in een volledig nieuwe installatie te investeren. Daarbij koos Riga Natie voor Cisco IP-telefonie.

EXECUTIVE SUMMARY

Background

Het Antwerpse Riga Natie is een expansief all-round havenbedrijf met meer dan 300.000 m² opslagruimte. Sommige afdelingen verhuizen vrij vaak van locatie wegens de huur van kortetermijnconcessies in de haven. Alle activiteiten van het bedrijf kunnen via het internet opgevolgd worden en de onderneming heeft een ISO 9002-getuigschrift sinds 1995.

Challenge

In 1995 kocht Riga Natie een nieuwe telefooncentrale. Door de gestage groei van het bedrijf voldeed die in 2001 al niet meer aan de behoeften. Het bedrijf besloot te investeren in een nieuw systeem dat wel uitbreidingen aankan.

Solution

Riga Natie liet een Cisco IP-telefoniesysteem installeren. Eén Cisco CallManager vervangt vijf klassieke telefooncentrales en bedient 45 Cisco 7960- en 7910-telefoon toestellen op verschillende locaties.

Results

Riga Natie beschikt over een kostenbesparend en makkelijk te beheren geïntegreerd telefoniesysteem. De aansluiting op het openbare telefoonnet werd tot één connectie gereduceerd. In tegenstelling tot vroeger is het nu vrij eenvoudig om medewerkers en zelfs hele afdelingen naar een nieuwe locatie te verhuizen.

Catalyst switches garanderen Quality of Service

Het nieuwe telefoniesysteem van Riga Natie is gebaseerd op IP (Internet Protocol) en stuurt het spraakverkeer over het computernetwerk van het bedrijf. CSS Telecom installeerde een IP-telefooncentrale, de Cisco CallManager, en 45 IP-telefoon toestellen Cisco IP Phone 7960 en 7910.

Wie gaat telefoneren over zijn computernetwerk, moet een goede Quality of Service (QoS) kunnen garanderen. Er moet voldoende bandbreedte beschikbaar zijn om te telefoneren. De spraakpakketten moeten allemaal snel en in de juiste volgorde over het netwerk worden verstuurd, willen twee bellers elkaar duidelijk kunnen verstaan. Riga Natie liet daarom zijn netwerk upgraden: de vroegere ethernethubs werden vervangen door zes Catalyst switches uit de 2900 serie. Die switches voorzien de IP-telefoons trouwens ook van stroom via de netwerkkabel. Doordat ze gebruik maken van deze 'inline power'-functie, zijn er geen aparte stopcontacten voor de telefoon toestellen nodig.

Een telefooncentrale voor vijf locaties

Hoewel het bedrijf op vijf verschillende plaatsen gevestigd is, volstond één Cisco CallManager om alle gesprekken en telefoniefuncties te beheren; iets wat niet mogelijk is met klassieke telefonie of voice-over-IP. Omdat alle telefoonverkeer en de controle daarop in gegevenspakketten wordt omgezet en over het computernetwerk verloopt, kan dat wel met de IP-telefonieuitrusting van Cisco. Eén Cisco telefooncentrale kan gelijk waar op het netwerk ingezet worden om tot 2.500 gebruikers op - in principe - evenveel plaatsen te beheren.

Johan Cailliez, financieel en informaticadirecteur bij Riga Natie: "De initiële investering voor het materiaal en de installatie ligt bij IP-telefonie zeker niet hoger in vergelijking met andere telefoonapparatuur. Aangezien de gebruikskost merkkelijk lager ligt en het gebruiksgemak toenam, denk ik dat we een heel rendabele beslissing hebben genomen. En ook onze medewerkers en klanten zijn tevreden: we kregen al verschillende positieve opmerkingen over de verbeterde gesprekskwaliteit."

Vijftig procent besparen op telefoonkosten

Riga Natie bespaart vooral op telefoonlijnen en onderhoud. De 52 analoge telefoonlijnen die het bedrijf huurde, werden vervangen door 1 PRI (Primary Rate Interface, een set van 30+1 ISDN-lijnen), wat een besparing van meer dan vijftig procent op abonnementskosten inhoudt. Voorts vallen de kosten voor het interne telefoonverkeer weg. Bij interne verbindingen tussen vestigingen wordt niet langer een beroep gedaan op het publieke telefoonnet, dus die oproepen zijn voortaan gratis.

Ook de kosten van het onderhoudscontract liggen gevoelig lager. Nu zowel data- als telefoonverkeer over eenzelfde netwerk verlopen, kan ook de telefooninstallatie door een intern beheerder worden ondersteund. Dankzij een handige webinterface kan die snel en makkelijk de meeste functies van de centrale herconfigureren. Ook uitbreidingen zijn veel goedkoper. Vroeger moest de telefonieleverancier tussenkomen om een nieuw toestel aan te sluiten. Met het nieuwe systeem vergt dat enkel een tiental minuten interne configuratie.



Omdat sommige afdelingen van Riga Natie vrij vaak van locatie verhuizen wegens de huur van kortetermijnconcessies in de haven, biedt IP-telefonie een extra voordeel. Het is namelijk veel eenvoudiger verhuizen omdat er niet telkens een telefooncentrale moet gedemonteerd worden. Johan Cailliez: "Ook onze mensen verhuizen soms voor langere tijd naar een andere afdeling. Ze nemen nu gewoon hun telefoontoestel mee en verbinden het op hun nieuwe werkplek met het netwerk. Dat is alles, onze netwerkbeheerder hoeft zelfs niets te herprogrammeren."

Ook video via het netwerk?

Bij Riga Natie overweegt men om in de toekomst videoconferencing mee te integreren. Johan Cailliez: "Als havenbedrijf hebben we veel internationale contacten. Om die te onderhouden, zullen we op middellange termijn bekijken of videotelefonie een goed alternatief is voor de dure, vermoeiende en tijdrovende zakenreizen."

Het is dus duidelijk dat IP-telefonie niet alleen voor technologiefreaks is weggelegd. Elke Belgische onderneming, en dan denken we zeker aan onze vele KMO's, kan deze nieuwe en goedkopere manier van telefoneren in huis halen. Cisco's IP-telefonie is een mature technologie die volop verder wordt ontwikkeld om aan alle bijkomende wensen van de klanten voldoen.



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems Europe
11, Rue Camille Desmoulins
92782 Issy Les Moulineaux
Cedex 9
France
www.cisco.com
Tel: +33 1 58 04 60 00
Fax: +33 1 58 04 61 00

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems Australia, Pty., Ltd
Level 17, 99 Walker Street
North Sydney
NSW 2059 Australia
www.cisco.com
Tel: +61 2 8448 7100
Fax: +61 2 9957 4350

Cisco Systems has more than 190 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the [Cisco.com Website at www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Croatia • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE
Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Singapore
Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco Systems and the Cisco Systems Logo are registered trademarks, and Empowering the Internet Generation is a service mark, of Cisco Systems, Inc. and its affiliates in certain other countries.