


Rainbow ICT Services

Cisco levert telefonie --kerntechnologie voor een verzekeraar-- voor P&V-kantoren



"IP-TELEFONIE VAN CISCO BIEDT HEEL WAT VOORDELEN. ZE GEEFT DE GEBRUIKERS NIET ALLEEN EEN GROTE MOBILITEIT; ALLE COMMUNICATIE TUSSEN DE AGENTSCHAPPEN VERLOOPT NU VIA HET INTERNE NETWERK EN ZORGT DUS NIET LANGER VOOR EEN MEERKOST."

Mark Scheers, Production Manager bij Rainbow ICT Services

Rainbow ICT Services werd in 2001 opgericht door de verzekeringsgroepen P&V en Dexia-dochter DVV, samen met verschillende van hun dochterondernemingen, waaronder Actel Direct, Corona en Belstar. In juni 2003 traden ook Swiss Life en Zelia tot de organisatie toe. De dienstenleverancier, die opereert vanuit hartje Brussel, ondersteunt intern zo'n 100 personeelsleden en extern nog eens 3.000 informaticagebruikers.

Rainbow is dan wel een leverancier van informaticadiensten, toch is de onderneming niet te vergelijken met andere bedrijven die gelijkaardige diensten aanbieden. Rainbow is immers een Economisch Samenwerkingsverband (ESV). Dat impliceert dat de organisatie alleen diensten levert aan de leden van de vennootschap, die allemaal in de verzekeringssector actief zijn. Door zijn juridische vorm werkt Rainbow ook zonder winst of verlies en zonder BTW-verplichting. Maar bovenal kunnen de leden samen investeren in een degelijke ICT-infrastructuur. Ze beslissen gezamenlijk over de belangrijke investeringsdossiers, waardoor alles wat niet tot hun kerntaken behoort wordt afgesplitst, samengevoegd en beheerd door Rainbow. Zo delen de vennootschapsleden de kosten voor grote investeringen en creëren ze belangrijke schaalvoordelen.

EXECUTIVE SUMMARY

Background

Als Economisch Samenwerkingsverband (ESV) verleent Rainbow informaticadiensten aan een aantal grote verzekeringsmaatschappijen, samen goed voor zo'n 3.000 gebruikers. Dankzij die samenwerking kunnen de verzekeraars investeren in geavanceerde ICT-systemen. Voor P&V installeerde Rainbow een IP-telefoniesysteem, waarvan in de toekomst ook andere leden van het ESV kunnen gebruikmaken.

Challenge

P&V wijzigde de rol van zijn verzekeringsagenten: in plaats van de klanten te ontvangen in het agentschap, moeten ze zelf naar hen toe stappen. De kantoren zijn dus niet langer onthaalruimtes, maar uitvalsbasisen voor meer mobiele verzekeringsagenten. Het aantal kantoren werd bovendien gereduceerd van 90 tot 40, terwijl het aantal werknemers ongewijzigd bleef. Die nieuwe situatie vroeg een aanpassing van de telefonie-infrastructuur. Rainbow koos voor een centraal IP-telefoniesysteem, waarbij het telefoonverkeer over SDSL moest gaan --een technologische primeur. Het nieuwe systeem moest ook een centraal beheer en een eenvoudige maar volledige trafiekanalyse toelaten en voldoende functionaliteit voor de gebruikers garanderen.

Solution

Rainbow installeerde, met Telindus als integrator, een telefonie-infrastructuur voor P&V op basis van een Cisco CallManager. Voorlopig maken 350 werknemers daarvan gebruik: een 100-tal via een vaste Cisco-telefoon, de anderen via een Cisco IP SoftPhone en een headset. De CallManager heeft een capaciteit tot 1.000 gebruikers, zodat uitbreiding mogelijk is.

Results

De verzekeringsagenten genieten nu van een grote mobiliteit: ze kunnen in elk P&V-kantoor aanloggen op een telefoon en hun persoonlijke oproepen ontvangen. Omdat de communicatie tussen de agentschappen intern verloopt, brengt die geen extra kosten mee. Door de centralisatie verdubbelde het telefoonverkeer in volume en kon Rainbow gunstiger tarieven bedingen bij de operatoren. Het beheer van de infrastructuur is eenvoudiger en de netwerktechnici staan nu ook in voor de telefonie. In de toekomst wil P&V voorts kleine toepassingen draaien op de IP-telefoons.

Eén van die projecten was de implementatie van IP-telefonie en Voice-over-IP (VoIP). P&V nam daartoe het initiatief. "P&V wilde als eerste met VoIP van start gaan, naar aanleiding van een

verandering in zijn distributiekanaal", vertelt Johan Dekens, algemeen directeur van Rainbow. "P&V werkt namelijk niet via makelaars, maar via eigen agentschappen. De maatschappij telde er

vroeger zowat 90 in heel België, maar wilde dat aantal terugschroeven. De bedoeling was om de rol van de werknemers te wijzigen: ze moesten zelf naar de klanten toe stappen in plaats van hen te ontvangen op kantoor."



De kantoren kregen daardoor een andere functie. Terwijl ze vroeger dienden voor het klantenonthaal, zijn ze nu omgedoopt tot logistieke basis voor de agenten die de baan op gaan. De 90 agentschappen van weleer zijn herleid tot 40 uitvalsbasisen, zonder inkrimping van het personeelsbestand. Dat impliceerde ook dat er moest worden geïnvesteerd in een nieuwe ICT-infrastructuur: bekabeling, hardware en vooral telefonie.

Mark Scheers, die ondermeer verantwoordelijk was voor dit dossier, schetst de situatie: "Vroeger hadden alle 90 agentschappen van P&V een eigen, kleine telefooncentrale voor een vijftal gebruikers. Die centrales waren niet alleen verouderd, maar ook ontoereikend voor de nieuwe vereiste capaciteit van ruim tien gebruikers per kantoor."

Technologische primeur: IP-telefonie over SDSL

Rainbow en P&V overwogen verschillende oplossingen voor hun vernieuwde telefoniesysteem. Ofwel konden ze 40 kleine telefooncentrales installeren, ofwel kwam er een hybride systeem met IP-kaarten in een klassiek telefoonnetwerk, ofwel gingen ze voor een centraal IP-telefoniesysteem. De keuze viel op die laatste mogelijkheid, ook omdat Rainbow vroeger al een stervormig SDSL-netwerk installeerde naar de kantoren DVV en P&V. Het IP-telefoonverkeer moest dus over SDSL --een technologische primeur. Het nieuwe systeem moest voorts ook centraal te beheren zijn, een vrij eenvoudige maar volledige trafiekanalyse toelaten en de functionaliteit voor de gebruikers niet inperken.

Het project startte met een grondige analyse van de situatie. Tijdens de zomervakantie werd een proefopstelling (proof-of-concept) geïnstalleerd, waarna de definitieve beslissing voor IP-

telefonie viel. Als technologieleverancier voor dit ambitieuze project koos Rainbow Cisco. Telindus zorgde voor de integratie. In eerste instantie telt het IP-telefoniesysteem 350 gebruikers. Daarvan bellen er een honderdtal met een vast Cisco 7940 IP-telefoon toestel. De overige medewerkers zijn uitgerust met Cisco IP SoftPhone-software en een headset. De centrale telefonieserver, Cisco's CallManager, staat bij Rainbow en wordt ook door de dienstenleverancier beheerd. Intern is hij gekoppeld aan de klassieke Rainbow-telefooncentrale voor de verbinding met het publieke telefoonnetwerk. De CallManger heeft een capaciteit van 1.000 gebruikers, zodat er nog een ruime marge blijft voor de uitbreiding van het aantal gebruikers. "Als bestaande centrales binnen de groep aan vervanging toe zijn, kunnen we de kantoren vanaf nu altijd aan de CallManager koppelen", aldus Johan Dekens.

Gunstige telefoontarieven dankzij centralisatie

"Toen we beslisten om een nieuw telefoniesysteem te installeren, was Cisco de enige die echte, open IP-telefonie aanbood; alle andere leveranciers hadden alleen hybride systemen", zegt Mark Scheers. "De technologie van Cisco biedt veel voordelen. Ze geeft de mensen die de baan op gaan een grote mobiliteit: in ieder kantoor kunnen ze binnenlopen en op een telefoontoestel aanloggen met hun identiteit. De oproepen voor hun nummer komen dan op dat toestel terecht. Dat is ook handig omdat er vaak medewerkers van geografische sector veranderen."

Al het externe telefoonverkeer van P&V verloopt nu over de centrale aansluitingen van Rainbow. Door die centralisatie zijn alle lokaal uitgaande gesprekken weggevallen en kon Rainbow veel gunstiger tarieven bedingen bij de operatoren.

"Aangezien het netwerk voor het spraakverkeer nu hetzelfde is als dat voor de gegevens, is ook het beheer ervan eenvoudiger", vertelt Mark Scheers. "Dat levert een groot voordeel op voor onze competentie-opbouw, want onze netwerkploegen kunnen nu ook instaan voor de telefonie. Vroeger hadden we daarvoor mensen met een andere vakkennis nodig. Het standaardonderhoud --zoals telefoons installeren, voicemail activeren en dergelijke-- doen we volledig zelf. Daarnaast hebben we een onderhoudscontract met Telindus voor de hardware."

De 40 kantoren van P&V profiteren ook mee van de rechtstreekse toegang naar Proximus via een 2 megabit VPN (virtual private network). De trafiek van vaste lijnen naar mobiele nummers en omgekeerd, gaat via 30 lijnen die niet langs het publieke telefoonnet passeren. Dankzij het wegvallen van de gebruikelijke interconnectiekosten, is bellen tussen gsm's en vaste toestellen zo veel goedkoper. Binnenkort wordt overigens ook Swiss Life aan dat VPN-netwerk gekoppeld.





In de toekomst wil P&V kleine applicaties draaien op de IP-telefoons, die in feite "een soort mini-pc's zijn" --aldus Mark Scheers. De IP-telefoons bieden immers veel ruimere mogelijkheden dan klassieke toestellen. Rainbow overweegt voor de toekomst ook een investering in een draadloos netwerk in combinatie met IP-telefonie. Iedereen zou dan een draadloze IP-telefoon krijgen om nog soepeler te werken. Idealiter zouden gsm en IP-telefoon gecombineerd zijn in één toestel.

Stabiël, toekomstgericht en open systeem

"Gezien de complexiteit hebben we de eerste maanden moeten afrekenen met kinderziekten, maar dat is nu eenmaal een risico bij pionierprojecten," zegt Johan Dekens terugblikkend. "Het voordeel was dan weer dat we snel konden genieten van de kostenbesparingen dankzij deze implementatie. Cisco en integrator Telindus hebben altijd correct gereageerd en bewezen dat ze samen zo'n dossier aankunnen. De initiële problemen zijn al maanden achter de rug en nu hebben we een volledig stabiele omgeving met tevreden gebruikers en is de oude infrastructuur volledig vervangen. Zelf zijn we ook tevreden met deze oplossing, die voldoet aan de behoeften. Ondanks de problemen bij de start was dit een zeer goede beslissing. We beschikken nu over een toekomstgericht, open systeem. En dat is belangrijk, want telefonie behoort tot de kerntechnologie van een verzekeringsmaatschappij, dus we kunnen geen risico's nemen op dat vlak", besluit Johan Dekens.



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](http://www.cisco.com) at 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.